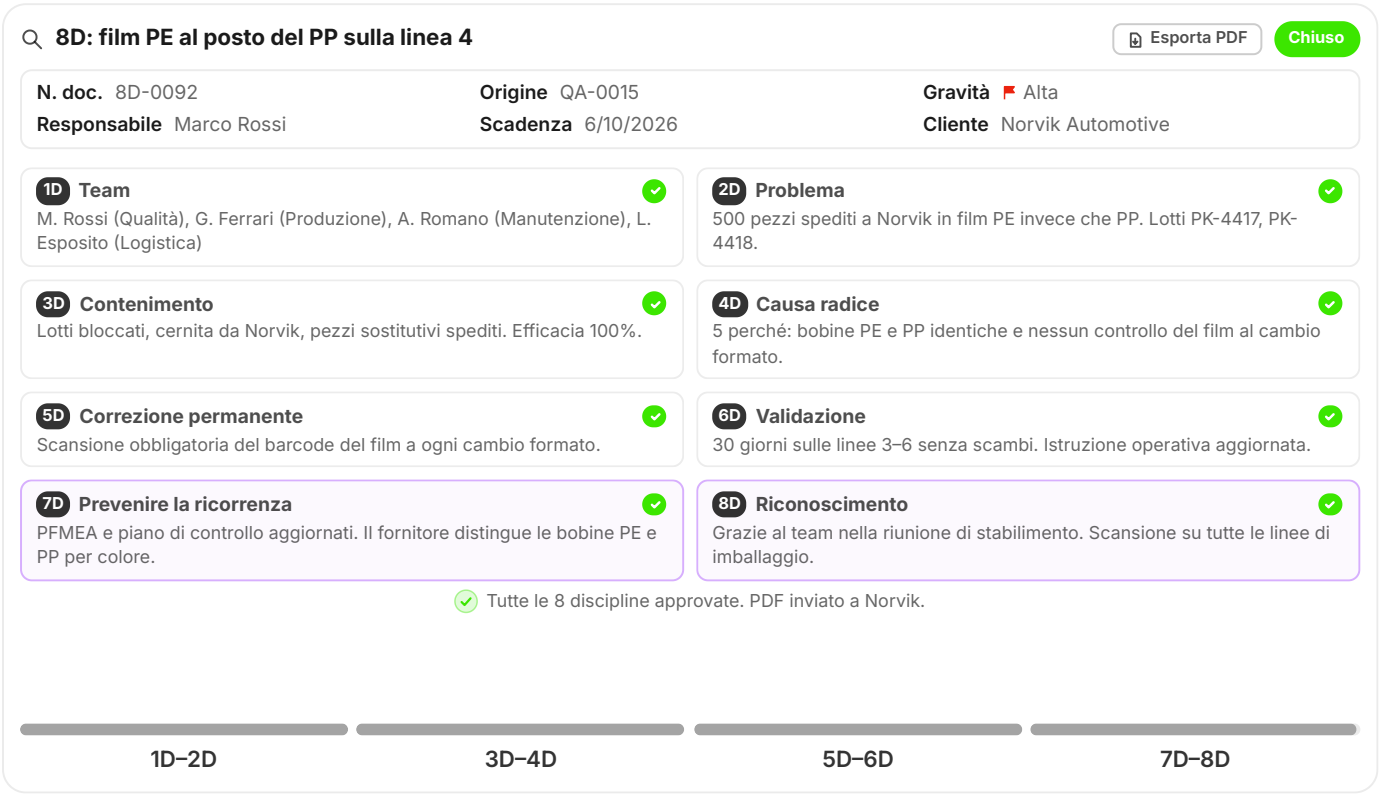
Risolvi i reclami clienti in modo sistematico.

Risoluzione strutturata dei problemi per gli incidenti qualità dei clienti. Dalla costituzione del team all'azione correttiva permanente, ogni fase documentata.



I reclami clienti generavano caos

Un cliente importante ha segnalato un difetto. Le e-mail volavano tra i reparti. Qualcuno ha aperto un documento Word, un altro un template diverso. Tre giorni dopo, il cliente chiedeva lo stato di avanzamento e si stava ancora raccogliendo i dati.

Ora ogni risposta è strutturata

In TeamGuru le otto discipline stanno in un solo report, ognuna con la sua scadenza e la sua approvazione. Il contenimento ha un responsabile in poche ore, e il cliente riceve un report PDF con il logo della tua azienda invece di una catena di e-mail.

- **Workflow 8D guidato**
- **Azioni correttive in ore**
- **Report PDF con il tuo logo**
- **Ogni disciplina con scadenza e approvazione**

COME FUNZIONA

La stessa bobina di film, la risposta al cliente in otto discipline

1 Parti dall'alert, non da una pagina bianca

Nell'alert qualità, Avvia 8D apre il report con la descrizione già riportata e collega i due documenti. Poi Avvia 8D e informa manda un'e-mail a tutti quelli che hanno in carico una disciplina.

2 Ogni disciplina ha la sua data

In Completamento richiesto c'è una scadenza per ognuna delle otto discipline, precompilata dal modello (contenimento entro un giorno, per esempio) o impostata nel report. Verde è approvata, rosso ancora aperta. Chiunque vede a che punto è l'8D.

3 Prima contenere, poi trovare la vera causa

In D3 ci sono le azioni di contenimento con data prevista, data effettiva e quanto sono state efficaci. In D4 il team fa i 5 perché o l'Ishikawa direttamente nell'8D, con gli stessi strumenti dell'RCCA, e scrive la causa radice.

4 Approvata, non solo compilata

Quando una disciplina è segnata come completata, il responsabile la approva o la rimanda indietro, e in fondo si vede chi e quando. In un 8D fornitore, il fornitore accede con un accesso limitato, compila le sue azioni e tu le approvi.

5 Tutti gli 8D aperti, e a che punto sono

Un widget di report mostra ogni 8D aperto e a che punto è nelle otto discipline. La direzione vede cosa è fermo senza dover chiedere. I grafici mostrano gli 8D aperti per sede e quanti 8D apri ogni mese.



Cosa ottieni

Workflow 8D guidato
Ogni disciplina ha le sue indicazioni, i suoi campi e la sua scadenza, e il responsabile la approva o la rimanda indietro. Nessuno deve rincorrere chi ha fatto cosa.

Report pronti per il cliente
Esporti l'8D in PDF con il logo della tua azienda e lo mandi: dopo il contenimento come aggiornamento, alla fine come report finale. Niente da ricopiare in Word.

Monitoraggio temporale
Ogni disciplina mostra la scadenza, chi l'ha completata, chi l'ha approvata e quando. Le discipline scadute diventano rosse, così vedi subito dove l'8D si è fermato.

Prevenzione della ricorrenza
La disciplina 7 affronta i cambiamenti sistemici per evitare che il problema si ripeta ovunque nell'organizzazione.

Provalo con il tuo prossimo reclamo cliente.
Chiedi una demo e un trial gratuito di 14 giorni.

www.teamguru.com