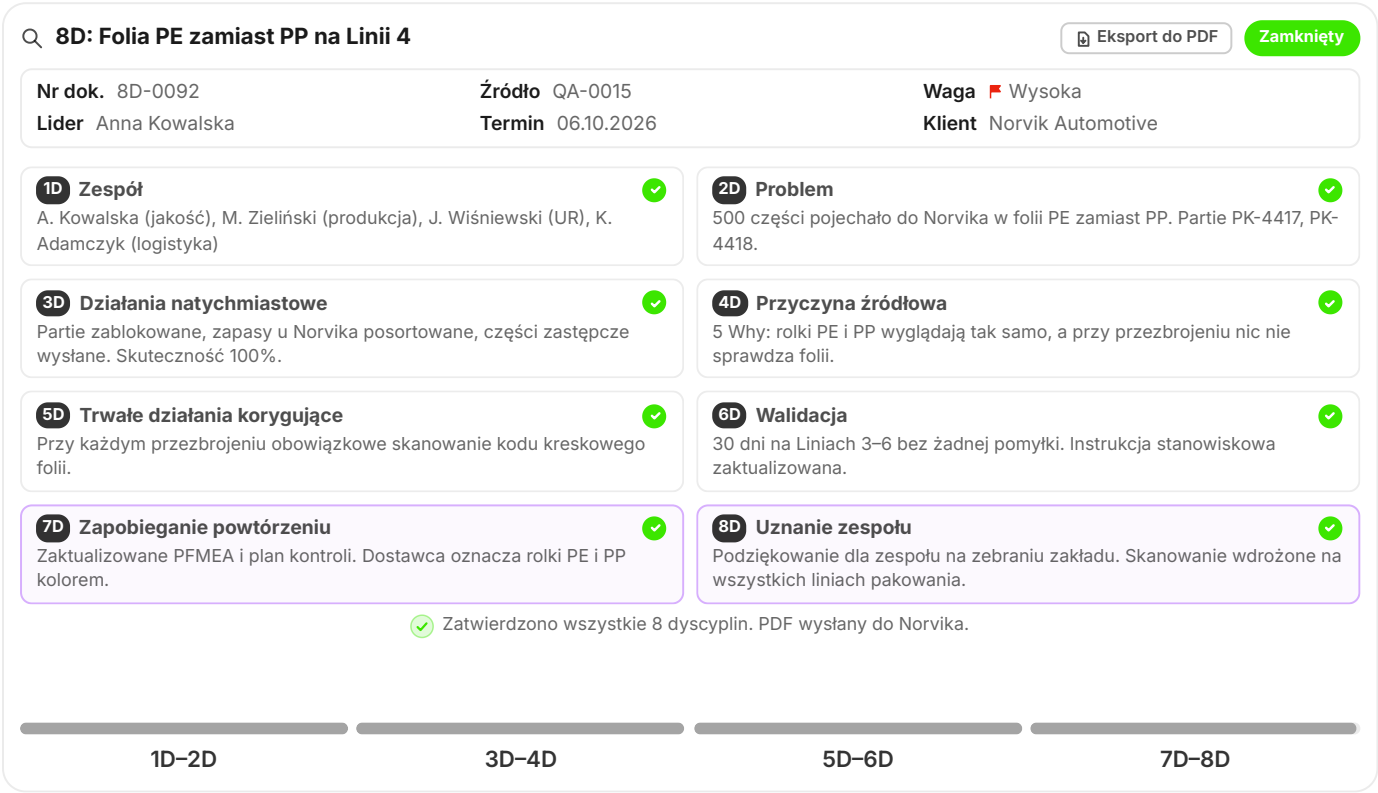
Rozwiązuj reklamacje klientów w sposób systematyczny.

Strukturalne rozwiązywanie problemów dla incydentów jakości klientów. Od powołania zespołu do trwałego działania korygującego, każdy etap udokumentowany.



Reklamacje klientów wywoływały chaos

Ważny klient zgłosił defekt. E-maile latały między działami. Ktoś otworzył dokument Word, ktoś inny inny szablon. Trzy dni później klient pytał o status i nadal zbierano dane.

Teraz każda odpowiedź jest ustrukturyzowana

W TeamGuru całe 8D to jeden raport: osiem dyscyplin, każda z własnym terminem i zatwierdzeniem. Działania natychmiastowe mają osobę odpowiedzialną w ciągu kilku godzin, a klient dostaje raport PDF z logo Twojej firmy zamiast wątku e-maili.

- **Prowadzony przepływ 8D**
- **Raport PDF z Twoim logo**
- **Działania natychmiastowe w kilka godzin**
- **Każda dyscyplina z terminem i zatwierdzeniem**

JAK TO DZIAŁA

Ta sama rolka folii w 8D dla klienta, dyscyplina po dyscyplinie

1 Zaczynasz od alertu, nie od pustej kartki

Przycisk Uruchom 8D w alercie jakości otwiera raport z przeniesionym opisem i łączy oba dokumenty. Potem Uruchom 8D i powiadom wysyła e-mail do każdego, kto odpowiada za którąś dyscyplinę.

2 Każda dyscyplina ma swój termin

W polu Wymagany termin widać datę każdej z ośmiu dyscyplin, wstępnie ustawioną w szablonie (na przykład działania natychmiastowe w ciągu doby) albo wpisaną w raporcie. Zielony to zatwierdzone, czerwony to wciąż otwarte. Każdy widzi, na jakim etapie jest 8D.

3 Najpierw zatrzymać, potem szukać prawdziwej przyczyny

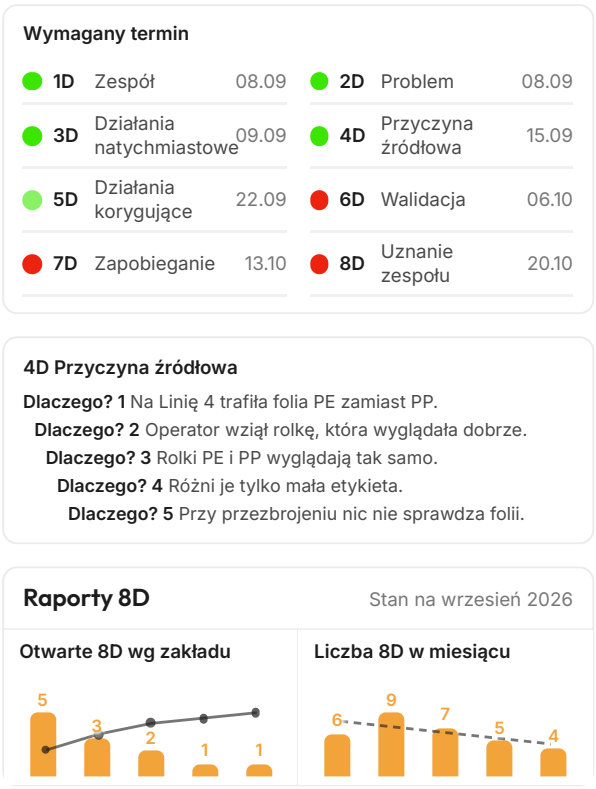
W D3 są działania natychmiastowe z datą planowaną, faktyczną i skutecznością. W D4 zespół robi 5 Why albo diagram Ishikawy w samym 8D, tymi samymi narzędziami co w RCCA, i zapisuje przyczynę źródłową.

4 Zatwierdzone, a nie tylko wypełnione

Gdy ktoś oznaczy dyscyplinę jako ukończoną, osoba odpowiedzialna ją zatwierdza albo odsyła, a stopka pokazuje, kto i kiedy. W 8D dostawcy dostawca loguje się z ograniczonym dostępem, wpisuje swoje działania, a ty je zatwierdzasz.

5 Wszystkie otwarte 8D i ich postęp

Widżet raportu pokazuje każdy otwarty raport 8D i to, jak daleko doszedł w ośmiu dyscyplinach. Kierownictwo widzi, co utknęło, bez dopytywania. Wykresy pokazują otwarte 8D według zakładu i to, ile 8D otwierasz co miesiąc.



Co zyskujesz

Prowadzony przepływ 8D
Każda dyscyplina ma własne wskazówki, pola i termin. Osoba odpowiedzialna ją zatwierdza albo odsyła do poprawy. Nikt nie musi dopytywać, kto co zrobił.

Raporty gotowe dla klienta
Wyeksportuj 8D do PDF z logo Twojej firmy i wyślij: po działaniach natychmiastowych jako informację o postępie, na koniec jako raport końcowy. Bez przepisywania do Worda.

Śledzenie czasowe
Przy każdej dyscyplinie widać termin, kto ją ukończył, kto zatwierdził i kiedy. Dyscypliny po terminie świecą na czerwono, więc od razu wiesz, gdzie 8D utknęło.

Zapobieganie nawrotom
Dyscyplina 7 zajmuje się systemowymi zmianami, by zapobiec powtórzeniu problemu gdziekolwiek w organizacji.

Wypróbuj to na najbliższej reklamacji klienta.
Umów demo i bezpłatny 14-dniowy trial.

www.teamguru.com