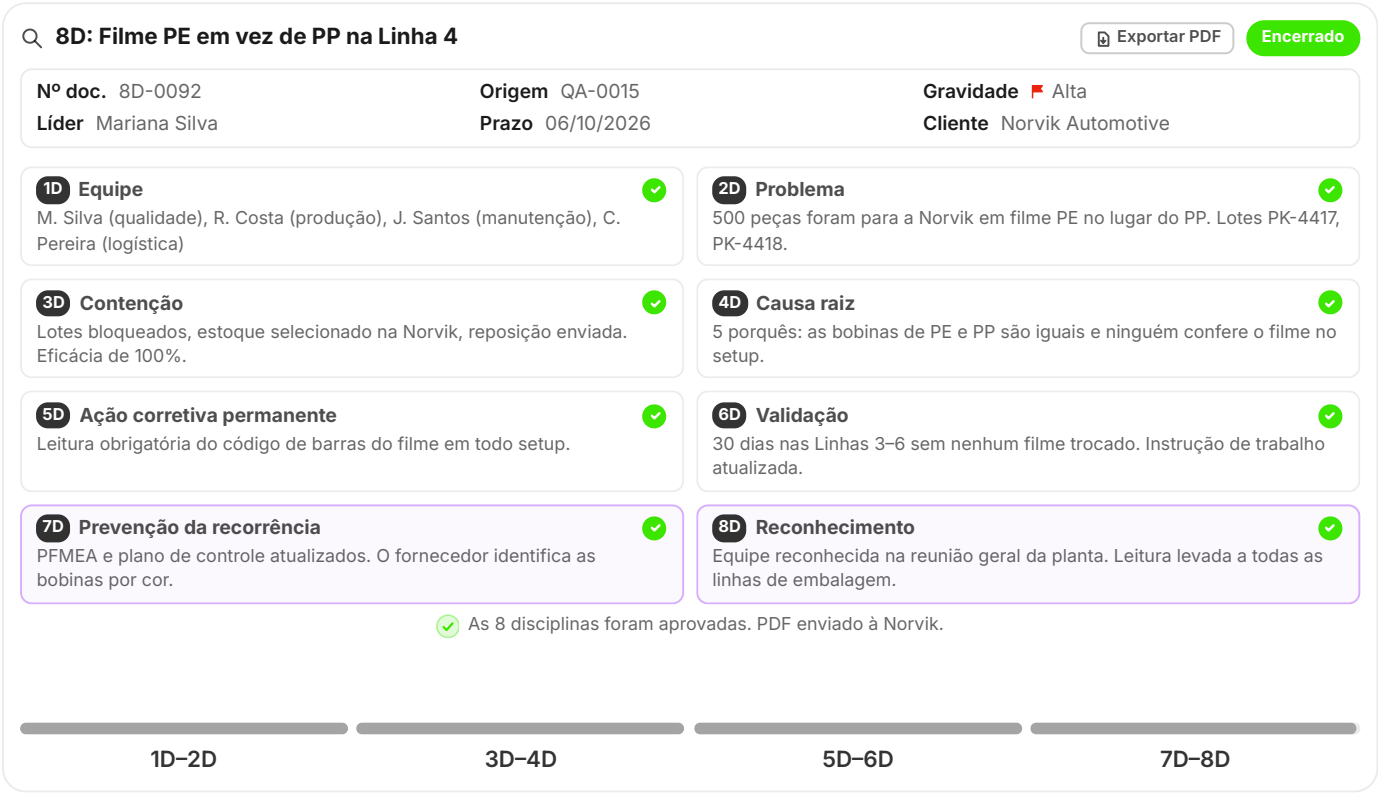
Reclamações de clientes resolvidas com método.

Solução estruturada de problemas para ocorrências de qualidade em clientes. Da formação da equipe à ação corretiva permanente, cada etapa documentada.



Reclamações de clientes viravam caos

Um cliente importante reportou um defeito. E-mails voavam entre os departamentos. Um abriu um documento no Word, outro usou um modelo diferente. Três dias depois, o cliente cobrava uma posição e a equipe ainda estava juntando dados.

Agora cada resposta é estruturada

No TeamGuru, as oito disciplinas ficam em um só relatório, cada uma com prazo e aprovação. A contenção ganha responsável em poucas horas, e o cliente recebe um relatório em PDF com o logo da sua empresa, não uma troca de e-mails.

- **Fluxo 8D guiado**
- **Contenção com responsável em horas**
- **Relatório PDF com o seu logo**
- **Cada disciplina com prazo e aprovação**

COMO FUNCIONA

A mesma bobina de filme, agora explicada ao cliente em oito disciplinas

1 **Comece pelo alerta, não por uma folha em branco**

Iniciar 8D, no alerta de qualidade, abre o relatório com a descrição já preenchida e liga os dois documentos. Depois, Iniciar 8D e avisar responsáveis manda um e-mail para cada responsável por uma disciplina.

2 **Cada disciplina tem um prazo**

Em Prazo de conclusão aparece a data de cada uma das oito disciplinas, que vem do seu modelo (contenção em um dia, por exemplo) ou é definida no relatório. Verde é aprovada, vermelho ainda está aberta. Qualquer um vê em que pé está o 8D.

3 **Primeiro conter, depois achar a causa real**

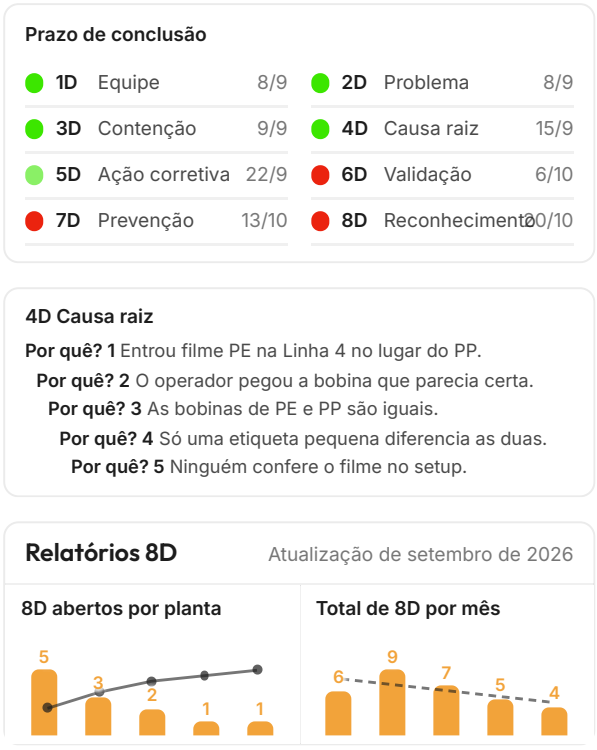
Em D3 ficam as ações de contenção, com data prevista, data real e eficácia. Em D4 a equipe faz os 5 porquês ou um Ishikawa dentro do próprio 8D, com as mesmas ferramentas da RCCA, e registra a causa raiz.

4 **Aprovado, não só preenchido**

Quando alguém marca uma disciplina como concluída, o responsável aprova ou devolve, e o rodapé mostra quem e quando. No 8D de fornecedor, o fornecedor entra com acesso restrito, preenche as próprias ações e você aprova.

5 **Todos os 8D abertos e o quanto avançaram**

Um widget de relatório mostra cada 8D aberto e o quanto ele avançou nas oito disciplinas. A gerência vê o que está parado sem precisar perguntar. Os gráficos mostram os 8D abertos por planta e quantos 8D são abertos a cada mês.



O que você ganha

Fluxo 8D guiado

Cada disciplina tem orientações, campos e prazo próprios, e o responsável aprova ou devolve para ajuste. Ninguém precisa correr atrás de quem fez o quê.

Relatórios prontos para o cliente

Exporte o 8D em PDF com o logo da sua empresa e envie: depois da contenção, como atualização, e no fim, como relatório final. Nada de copiar para o Word.

Controle de tempo

Cada disciplina mostra o prazo, quem concluiu, quem aprovou e quando. O que passou do prazo fica vermelho, e você vê na hora onde o 8D travou.

Prevenção da recorrência

A disciplina 7 trata das mudanças sistêmicas para que o problema não se repita em nenhum lugar da organização.

Teste com a sua próxima reclamação de cliente.

Peça uma demo e um trial gratuito de 14 dias.

www.teamguru.com