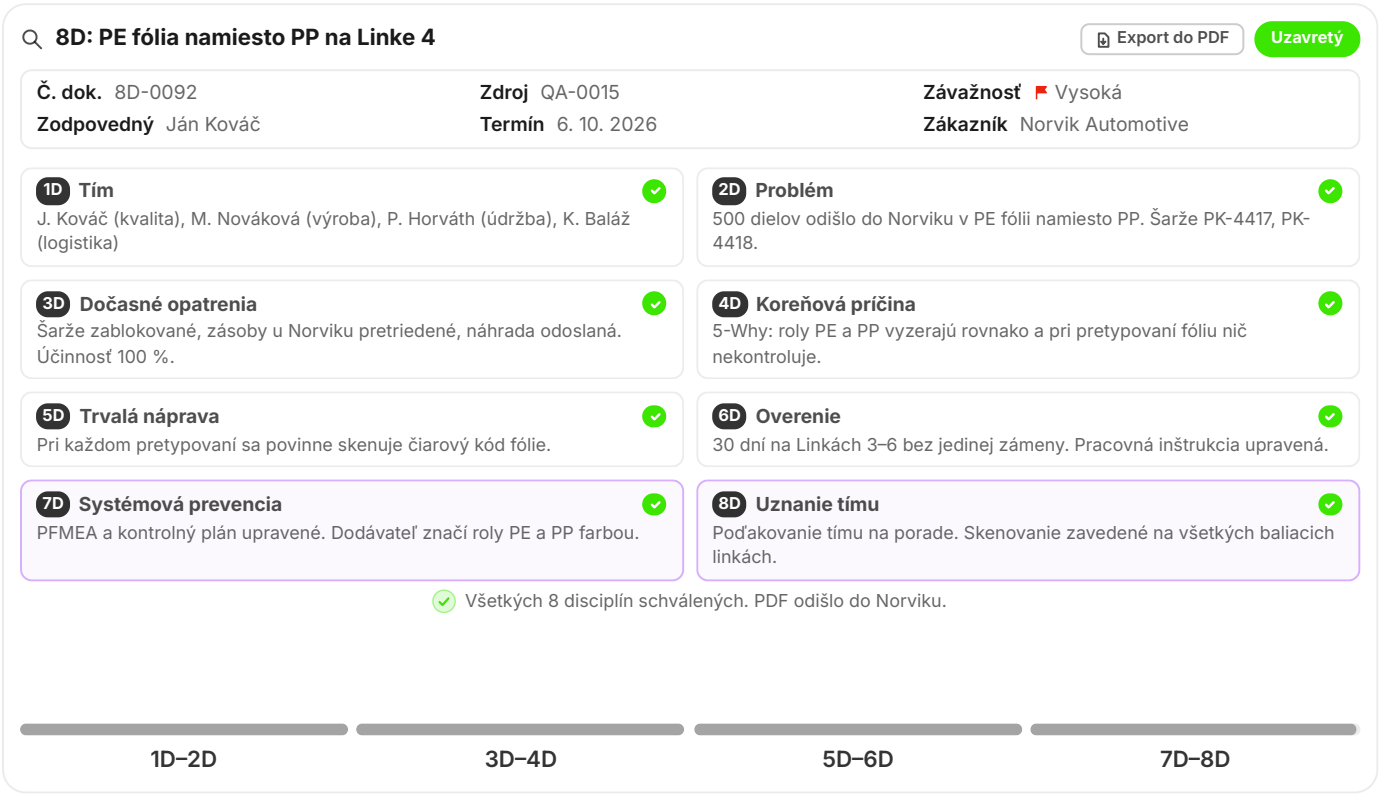
Riešte zákaznícke reklamácie systematicky.

Štruktúrované riešenie problémov pre zákaznícke incidenty kvality. Od zostavenia tímu po trvalé nápravné opatrenie, každá fáza zdokumentovaná.



Zákaznícke reklamácie vyvolávali chaos

Dôležitý zákazník nahlásil chybu. E-maily lietali medzi oddeleniami. Niekto otvoril Word dokument, iný inú šablónu. O tri dni neskôr sa zákazník pýtal na stav a stále sa zbierali dáta.

Teraz je každá odpoveď štruktúrovaná

V TeamGuru je všetkých osem disciplín v jednom reporte a každá má svoj termín a schválenie. Dočasné opatrenia majú zodpovedného do pár hodín a zákazník dostane PDF report s logom vašej firmy, nie vlákno e-mailov.

- Navádzaný 8D pracovný postup
- Dočasné opatrenia do pár hodín
- PDF report s vaším logom
- Každá disciplína s termínom a schválením

AKO TO FUNGUJE

Tá istá rola fólie, odpoveď zákazníkovi v ôsmich disciplínach

1 Začnete od alertu, nie od prázdnej stránky

Tlačidlo Spustiť 8D v alerte kvality otvorí report s prevzatým popisom a oba dokumenty prepojí. Tlačidlo Spustiť 8D a informovať potom pošle e-mail každému, kto má na starosti niektorú disciplínu.

2 Každá disciplína má svoj termín

V časti Požadované dokončenie vidíte termín pre každú z ôsmich disciplín, predvyplnený zo šablóny (napríklad dočasné opatrenia do jedného dňa) alebo zadaný v reporte. Zelená je schválené, červená ešte otvorené. Každý vidí, kde 8D stojí.

3 Najprv ochrániť zákazníka, potom nájsť skutočnú príčinu

V D3 sú dočasné opatrenia s plánovaným a skutočným termínom a s ich účinnosťou. V D4 tím urobí 5-Why alebo Ishikawov diagram priamo v 8D, rovnako ako v RCCA, a zapíše koreňovú príčinu.

4 Schválené, nie len vyplnené

Keď niekto disciplínu označí ako dokončenú, zodpovedná osoba ju schváli alebo vráti a v pätičke vidno, kto a kedy. Pri dodávateľskom 8D sa dodávateľ prihlási s obmedzeným prístupom, vyplní svoje opatrenia a vy ich schválite.

5 Prehľad o všetkých otvorených 8D

Widget v reporte ukáže všetky otvorené 8D a ako ďaleko je každé v ôsmich disciplínach. Vedenie vidí, čo sa zaseklo, bez toho, aby sa muselo pýtať. Grafy ukážu otvorené 8D podľa závodu a koľko 8D otvárate každý mesiac.

Požadované dokončenie

1D	Tím	8. 9.	2D	Problém	8. 9.
3D	Dočasné opatrenia	9. 9.	4D	Koreňová príčina	15. 9.
5D	Nápravné opatrenie	22. 9.	6D	Overenie	6. 10.
7D	Prevencia	13. 10.	8D	Uznanie tímu	20. 10.

4D Koreňová príčina

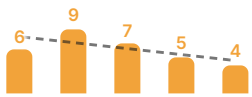
Prečo? 1 Na Linku 4 išla PE fólia namiesto PP.
Prečo? 2 Operátor vzal rolu, ktorá vyzerala správne.
Prečo? 3 Roly PE a PP vyzerajú rovnako.
Prečo? 4 Líšia sa len malým štítkom.
Prečo? 5 Pri pretypovaní fóliu nič nekontroluje.

8D reporty — Stav k septembru 2026

Otvorené 8D podľa závodu



Počet 8D za mesiac



Čo získate

Navádzaný 8D pracovný postup
Každá disciplína má vlastné pokyny, polia a termín a zodpovedná osoba ju schváli alebo vráti na prepracovanie. Nikto nemusí naháňať, kto čo spravil.

Reporty pripravené pre zákazníka
8D vyexportujete do PDF s logom vašej firmy a pošlete ho: po dočasných opatreniach ako priebežný stav, na konci ako záverečný report. Nič neprepisujete do Wordu.

Sledovanie času
Pri každej disciplíne vidíte termín, kto ju dokončil a kto schválil, a kedy. Čo je po termíne, svieti na červeno, takže hneď viete, kde sa 8D zaseklo.

Prevencia opakovania
Disciplína 7 rieši systémové zmeny na zabránenie opakovaniu problému kdekoľvek v organizácii.

Vyskúšajte to na najbližšej reklamácii.
Dohodnite si demo a 14-dňový trial zdarma.

www.teamguru.com