

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.

Q 8D: film PE al posto del PP sulla linea 4

Esporta PDF

Chiuso

N. doc. 8D-0092	Origine QA-0015	Gravità Alta
Responsabile Marco Rossi	Scadenza 6/10/2026	Cliente Norvik Automotive

1D Team

M. Rossi (Qualità), G. Ferrari (Produzione), A. Romano (Manutenzione), L. Esposito (Logistica)

2D Problema

500 pezzi spediti a Norvik in film PE invece che PP. Lotti PK-4417, PK-4418.

3D Contenimento

Lotti bloccati, cernita da Norvik, pezzi sostitutivi spediti. Efficacia 100%.

4D Causa radice

5 perché: bobine PE e PP identiche e nessun controllo del film al cambio formato.

5D Correzione permanente

Scansione obbligatoria del barcode del film a ogni cambio formato.

6D Validazione

30 giorni sulle linee 3-6 senza scambi. Istruzione operativa aggiornata.

7D Prevenire la ricorrenza

PFMEA e piano di controllo aggiornati. Il fornitore distingue le bobine PE e PP per colore.

8D Riconoscimento

Grazie al team nella riunione di stabilimento. Scansione su tutte le linee di imballaggio.

Tutte le 8 discipline approvate. PDF inviato a Norvik.

1D-2D

3D-4D

5D-6D

7D-8D

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.

- ✓ Workflow 8D guidato
- ✓ Azioni correttive in ore

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.

- ✓ 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 aprì ogni mese.

Completamento richiesto

1D Team	8/9	2D Problema	8/9
3D Contenimento	9/9	4D Causa radice	15/9
5D Azione correttiva	22/9	6D Validazione	6/10
7D Prevenzione	13/10	8D Riconoscimento	10/10

4D Causa radice

Perché 1 Sulla linea 4 è finito film PE al posto del PP.

Perché 2 L'operatore ha preso la bobina che sembrava giusta.

Perché 3 Le bobine PE e PP sono identiche.

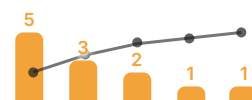
Perché 4 Solo una piccola etichetta le distingue.

Perché 5 Al cambio formato il film non viene controllato.

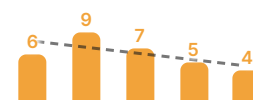
Report 8D

Aggiornamento settembre 2026

8D aperti per stabilimento



Totale 8D per 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.

Guardalo con i tuoi processi

Prenota una demo e scopri come funzionerebbe nel tuo stabilimento.

www.teamguru.com