

Riešte zákaznicke reklamácie systematicky.

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

Q 8D: PE fólia namiesto PP na Linke 4

Export do PDFUzavretý

Č. dok. 8D-0092	Zdroj QA-0015	Závažnosť ■ Vysoká
Zodpovedný Ján Kováč	Termín 6. 10. 2026	Zákazník Norvik Automotive

1D Tím

J. Kováč (kvalita), M. Nováková (výroba), P. Horváth (údržba), K. Baláž (logistika)

2D Problém

500 dielov odišlo do Norviku v PE fólii namiesto PP. Šarže PK-4417, PK-4418.

3D Dočasné opatrenia

Šarže zablokované, zásoby u Norviku pretriedené, náhrada odoslaná. Účinnosť 100 %.

4D Koreňová príčina

5-Why: roly PE a PP vyzerajú rovnako a pri pretypovaní fóliu nič nekontroluje.

5D Trvalá náprava

Pri každom pretypovaní sa povinne skenuje čiarový kód fólie.

6D Overenie

30 dní na Linkách 3-6 bez jedinej zámény. Pracovná inštrukcia upravená.

7D Systémová prevencia

PFMEA a kontrolný plán upravené. Dodávateľ značí roly PE a PP farbou.

8D Uznanie tímu

Poďakovanie tímu na porade. Skenovanie zavedené na všetkých baliacich linkách.

✓ Všetkých 8 disciplín schválených. PDF odišlo do Norviku.

1D-2D

3D-4D

5D-6D

7D-8D

Zákaznicke reklamácie vyvolávali chaos

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

- ✓ Navádzaný 8D pracovný postup
- ✓ Dočasné opatrenia do pár hodín

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.

- ✓ PDF report s vaším logom
- ✓ Každá disciplína s termínom a schválením

AKO TO FUNGUJE

Tá istá rola fólie, odpoved' zákazníkovi v ôsmich disciplínach

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

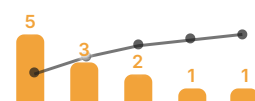
Prečo? 4 Líšia sa len malým štítkom.

Prečo? 5 Pri pretypovaní fóliu nič nekontroluje.

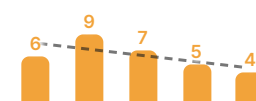
8D reporty

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.

Pozrite sa na to s vašimi procesmi

Dohodnite si demo a uvidíte, ako by to fungovalo vo vašom závode.

www.teamguru.com