

Einsatz und Verwendung

Nutzen Sie Reklamationen zur Verbesserung Ihrer Prozesse, Produkte oder Dienstleistungen. Die Integration der PLATO Methodik in die Produkt- / Systemstruktur bietet ideale Voraussetzungen, um systematisch reklamationsrelevante Vorgänge umzusetzen und zu dokumentieren.

Mit PLATO e1ns arbeiten Qualitätsmethoden untereinander vernetzt, so dass verborgene Ursachen von Beanstandungen mit der FMEA entdeckt und Erkenntnisse zu Produkt - / Prozessverbesserungen in Anforderungs- und Spezifikationsanalysen aufgenommen werden.

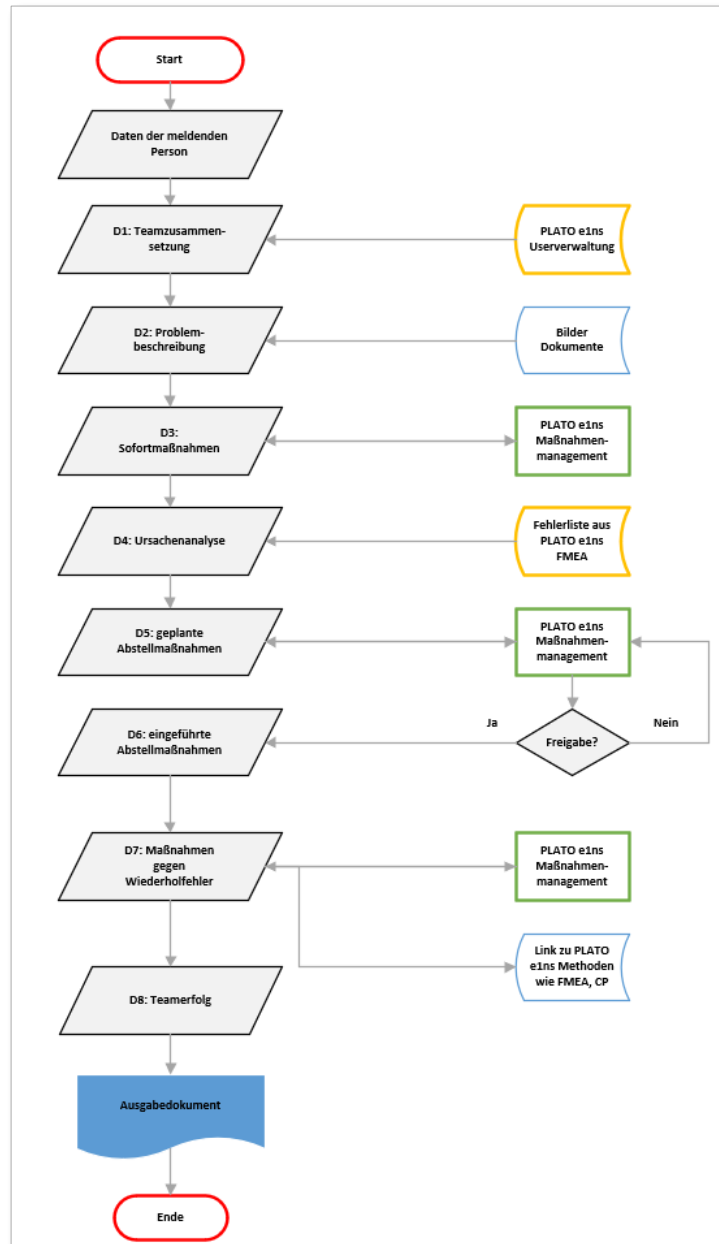


Abb.: Prozess zur Erstellung eines 8D Reports.

Branchen und Normen

PLATO Complaints & 8D wird für die Abarbeitung von Kundenreklamationen eingesetzt. Darüber hinaus dient es als Lösung zur nachhaltigen Beseitigung von Problemen und damit verbunden zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens sowie zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

PLATO Complaints & 8D unterstützt die Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme von VDA, ISO 9001, IATF 16949, HACCP, ISO 13485, ISO 14971 und wird bei Bedarf branchenspezifisch erweitert oder individuell angepasst.

Schwerpunkte und Funktionen

Komfortables Maßnahmenmanagement inkl. Dokumentation

- Maßnahmen werden innerhalb der Systemstruktur dem betroffenen Element zugeordnet und in das zentrale Maßnahmenmanagement zur Überwachung und Steuerung übergeben.
- Nachweisdokumente in beliebiger Form werden zur Maßnahme abgelegt und sind somit ebenfalls in die Systemstruktur integriert.
- Überarbeitungsstände können über die Dokumentenverwaltung nachvollzogen und versioniert werden.
- Verweise innerhalb der Maßnahme informieren über überarbeitende Dokumente innerhalb der PLATO e1ns Methodenwelt (z.B. Prozess-FMEA, Spezifikationen, Control Plan usw.).

Durchgängige, aktuelle und leicht verfügbare Daten


- Über das Portal von e1ns können alle Beteiligten die Vorgänge, Informationen, Änderungen und Ergebnisdokumente zur Reklamation schnell finden und einsehen.
- Nachweisdokument (8D Report) per Knopfdruck immer aktuell verfügbar.
- PLATO Complaints & 8D ist eine Web-Anwendung und damit ohne (lokale) Installation verfügbar. Mitarbeiter aus allen Unternehmensbereichen haben einen einfachen Zugriff – auch weltweit.

Individuelle Anforderungen werden berücksichtigt

- PLATO Complaints & 8D profitiert vom PLATO Baukastenkonzept.
- Die Standard-Formblätter vom 8D-Report und vom Meldeformular werden bei Bedarf mit zusätzlichen Spalten oder Daten ergänzt – abhängig von den internen Anforderungen eines Unternehmens.
- Die Ausgabe der Daten kann ebenfalls individuell konfiguriert werden, je nachdem welche Unterlagen für Projekte, Kunden oder zur Archivierung benötigt werden.

Ihr Nutzen

- Strukturiertes und gelenktes Vorgehen in 8 Prozess-Schritten (VDA: 8 Dimensionen) zur dauerhaften Behebung von Beanstandungen.
- Liefert eine rückverfolgbare und analysierbare Dokumentation über den Fehlervorgang.
- Vermeidung von Wiederholungsfehlern durch nachhaltige Umsetzung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.

Vorgang Complaint 1, 13.3.2018 (D1-8)	Reklamationsnummer C123	Reklamationsdatum 2018-03-13												
Firma des Melders (Kunde) PLATO AG	Name des Melders (Kunde) Marion Sievers	E-Mail des Melders (Kunde) marion.sievers@plato.de												
		Telefonnummer des Melders (Kunde) +49451-930986-0												
Teilebezeichnung Ball bearing 10 mm, K134	Beanstandete Menge 5	Gelieferte Menge 200												
Revision 8D Report 1.0	Revisionsdatum 2018-10-12	Reklamationsgrund deviation												
1 Team <table border="1"> <thead> <tr> <th>Benutzername</th> <th>Abteilung</th> <th>Email</th> <th>Kommentar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Huber H.</td> <td>Research & Development</td> <td>hhuber@example.com</td> <td>040333-001</td> </tr> <tr> <td>Fooken, Ummo</td> <td>Quality Management</td> <td>ummo.fooken@plato.de</td> <td>0451123456</td> </tr> </tbody> </table>		Benutzername	Abteilung	Email	Kommentar	Huber H.	Research & Development	hhuber@example.com	040333-001	Fooken, Ummo	Quality Management	ummo.fooken@plato.de	0451123456	2 Problembeschreibung Axial run-out of precision inner ring INOK  Axial run-out IS = 0.1
Benutzername	Abteilung	Email	Kommentar											
Huber H.	Research & Development	hhuber@example.com	040333-001											
Fooken, Ummo	Quality Management	ummo.fooken@plato.de	0451123456											
3 Sofortmaßnahme(n) Check own stock levels 2018-11-30 Check stock levels at customer 2018-11-30														
4 Fehlerursache(n) Wear of the recirculating ball screw of the grinding machine Fehlerklasse single failure														
5 Geplante Abstellmaßnahme(n) Measurement of axial run-out in unloaded condition - Carry out clamping tests in order to determine the influence of the clamping pressure - Include the spindle clearance check in the maintenance plan -														
6 Eingeführte Abstellmaßnahme(n) Carry out clamping tests in order to determine the influence of the clamping pressure Einführungsdatum 2018-11-28														
7 Maßnahme(n) gegen Wiederholfehler PFMEA See PFMEA Ziellernin 2019-02-11														
8 Teamerfolg Name Ersteller Ava Approver Abschlussdatum Lieferant 2019-01-01														
Unterschrift Plato														