

# Reclami Calibri

Mezzi di prova calibrati e senza difetti sono una delle basi della assicurazione della Qualità. Attraverso prove di misurazione, i pezzi saranno validati a norma oppure ne saranno valutati i difetti. Intervalli periodici di calibrazione per i calibri dovrebbero assicurare che i difetti siano scoperti in tempo e rimossi dalla circolazione. Ma non sempre è possibile evitare che eventuali danni dei calibri - e gli errori di misura associati - avvengano durante il periodo di utilizzo. I calibri in questione saranno rilevati difettosi non prima della prova di routine successiva. Quante misure difettose e a quali prodotti sono state eseguite, non è comprensibile da parte del laboratorio di calibrazione.

## Workflow

In relazione alla calibrazione, l'ispettore deve prendere una decisione per il seguente utilizzo del calibro. È proprio a questo punto che interveniamo col modulo iQ-PM-BEANST. A risultati di calibrazione negativi, l'ultimo utilizzatore sarà invitato ad una presa di posizione. In casi semplici nessuna caratteristica rilevante del prodotto sarà stata misurata col calibro difettoso. Quindi tale reclamo avrà solo un carattere documentativo.

Siano state comunque effettuate misure che hanno una influenza diretta sulla qualità del prodotto, è richiesto un impegno di cernita e rilavorazione. Eventualmente devono essere avviate azioni di richiamo.

Questa decisione può essere presa solo da appropriati settori della produzione.

## Panoramica delle funzioni più importanti

### In calibro difettoso

- Durante la calibrazione regolare viene notato un calibro. All'ispettore sarà direttamente richiesto di avviare un reclamo.
- Indipendentemente dall'ultima decisione di utilizzo (riparato, rottamato, regolato ecc.) può essere attivato un reclamo in qualsiasi momento.
- Documenti di accompagnamento come il rapporto di prova o la relazione dell'ultimo utilizzatore saranno creati automaticamente (vedi *iQ-DOKU*).
- La spedizione dei documenti può avvenire per e-mail o per via cartacea.
- Possibilità di configurare come destinatario l'ultimo utilizzatore stesso, il capoofficina o il responsabile calibri del centro di costo.

### Modalità di reclamo

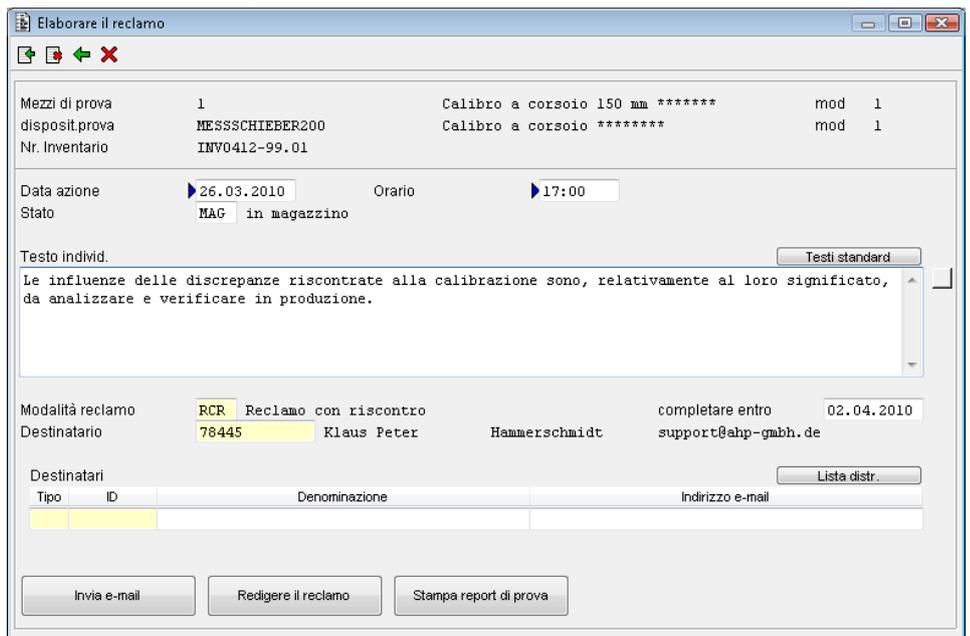
- Reclamo per informazione: nel sospetto di possibili misure errate su pezzi di lavorazione. Il reclamo sarà presto chiuso. La responsabilità è lasciata all'utente.
- Reclamo con feedback: L'ultimo utilizzatore deve, entro un dato periodo di tempo, acquisire una presa di posizione. Questo include la modalità di applicazione, a seconda della gravità degli effetti, il contenuto e l'efficacia dei provvedimenti adottati, informazioni su pezzi da misurare così come tolleranze delle caratteristiche.
- La tempestività del feedback è controllata automaticamente e sollecitata alla scadenza dei termini.

### Delibera del reclamo

- Reclami generati possono essere autorizzati all'invio, da una persona specifica, prima che siano inviati all'ultimo utilizzatore.

### La presa di posizione dell'utilizzatore

- Il modulo inviato può essere compilato a mano o elettronicamente, e sarà reinviato in modo corrispondente al luogo di calibrazione.



**Elaborare il reclamo**

Mezzi di prova	1	Calibro a corsoio 150 mm *****	mod	1
disposit.prova	MESSSCHIEBER200	Calibro a corsoio *****	mod	1
Nr. inventario	INV0412-99.01			

Data azione: 26.03.2010    Orario: 17:00  
 Stato: MAG in magazzino

Testo individ. Testi standard

Le influenze delle discrepanze riscontrate alla calibrazione sono, relativamente al loro significato, da analizzare e verificare in produzione.

Modalità reclamo: RCR Reclamo con riscontro    completare entro: 02.04.2010  
 Destinatario: 78445 Klaus Peter Hammerschmidt    support@ahp-gmbh.de

Destinatari			
Tipo	ID	Denominazione	Indirizzo e-mail

- La presa di posizione sarà richiamata on-line attraverso un link nel e-mail di reclamo. Questa avvia o un semplice programma di assistenza oppure richiama il nostro CAQ-PORTAL. Il programma di assistenza contiene una semplice maschera, nella quale è da inserire la presa di posizione. Tuttavia, a dispetto del CAQ-PORTAL che registra i dati on-line in tempo reale, i dati saranno registrati, attraverso un processo di servizio, direttamente nella banca dati PMV. Ambedue le varianti non richiedono alcun prerequisito di conoscenza informatica. Non è richiesto alcun user-account aggiuntivo di iQ-PMÜ.
- La valutazione della risposta può avvenire subito alla registrazione della presa di posizione, oppure si può prendere atto che la valutazione è ancora da eseguire.
- Chiusura del reclamo dopo risposta completa e accettazione della presa di posizione.

#### Valutazioni

- I reclami sono sempre collegati da relativi impegni e costi. Normalmente questi costi sono evitabili, poiché la maggior parte dei problemi è causata da un uso improprio o da manipolazione. Per scoprire in tempo il ripetersi di eventuali casi problematici in determinati

campi, sono disponibili, sul tema reclami, appropriate valutazioni. Con esse possono essere riconosciuti punti importanti come p. es. reparto, ambiti, tipologia calibri. Possono essere adottati, quindi, i provvedimenti appropriati per ridurre i reclami, con conseguente riduzione dei costi e miglioramento del prodotto.

LOGO	Reclamo - Calibro		Edizione: 2 Allegato 5 di VA-1001 01	Foglio 1/1
GMM	Reclamo di VW/NTEF32 /VW040780	Reclamo n° 465	Mittente: Mario Rossi	Data: 26.03.2010
Destinatario:	Carlo Bianchi			
Mezzo di prova - Tipo:	CALIBRO A CORSOIO 200		Mezzo prova n°	2
Descrizione:	Calibro a corsoio 200			
Utilizzato per n°:				
n° commessa:				
Descrizione errore: <b>Riscontrato errore di elevata entità. Indagare i motivi del mancato rilevamento durante il normale utilizzo.</b>				
<b>Provvedimento / Decisione per il mezzo di prova reclamato:</b>				
Calibro a Norma:	<b>Provvedimento / Decisione</b>	<b>Reparto</b>	<b>Scadenza</b>	<b>Completato: Nome / Data</b>
	Rottamare mezzo di prova <input type="checkbox"/>			
	Riparare mezzo di prova <input type="checkbox"/>			
	Varie / Annotazione:			
	Delibera variazione dimensione <input type="checkbox"/>			
	Annotazione variazione dimensione nel disegno <input type="checkbox"/>			

#### Interfacce per altri moduli

- iQ-PMV per gestione calibri
- iQ-PMÜ controllo calibri
- iQ-PROJEKTE per il Monitoraggio dei reclami con feedback
- iQ-GL per la cura centralizzata dei tari rilevanti di tutti i moduli
- iQ-DOKU, per memorizzare p. es. Il rapporto di calibrazione o la commissione di prova
- CAQ-PORTAL, per una presa di posizione online
- IT-MAIL, per l'invio di e-mail

