

Gestione Reclami

L'individuazione di problemi è un importante compito nella assicurazione della qualità. Solo attraverso la loro registrazione e analisi, si può riconoscere il ripetersi degli errori oppure i punti critici, per poter poi apportare miglioramenti al prodotto o al processo. L'apprendimento da questi problemi ha una influenza non trascurabile sulla FMEA e sulla conoscenza ad essa associata.

Workflow

Il sistema di notifica qualità iQ-QMS ha il compito di registrare tutte le anomalie o problemi riscontrati nella produzione o presso il cliente, causate dal fornitore o dalla propria ecc., assegnare un processo conseguente e, con provvedimenti specifici che il sistema stesso automaticamente controlla, assicurare i miglioramenti del processo. L'applicazione di provvedimenti immediati è possibile.

Tutta la corrispondenza, in loco, con il cliente o il fornitore, è gestita automaticamente, per quanto possibile, tramite e-mail. Errori ricorrenti saranno assegnati, tramite un algoritmo al processo causante (detto anche azione di qualità o QVO = Qualitätsvorgang). I costi, come criterio principale per la decisione da prendere sulle azioni correttive, sono registrati per ogni reclamo, gli stessi provvedimenti non si riferiscono ad un reclamo individuale, ma alla QVO.

Errori del fornitore saranno registrati nel suo storico di ingresso merci e saranno inclusi nella valutazione dei fornitori. Il punto di vista del cliente sulla qualità della propria consegna può essere stimato velocemente.

Alla fine del processo c'è sempre il controllo dell'efficacia.

Panoramica delle funzioni più importanti

Problematiche di qualità tipiche

- Scarti-Reclami
- Disturbi di produzione
- Reclami clienti
- Blocco materiale
- Errore di programmazione nel software di controllo
- Organizzazione errata
- Errore di servizio

Reclamo Cliente

- Un reclamo cliente può contenere diverse singole posizioni di reclamo.
- La registrazione del cliente, con il contatto del corrispondente, avviene accedendo ai dati principali.
- In tale occasione può anche essere inserito l'indirizzo del cliente.
- L'indirizzo di restituzione può essere diverso dall'indirizzo del cliente.
- Nel reclamo si possono salvare la forma del reclamo (per lettera, per telefono, ecc.) e la lingua di corrispondenza.
- Ulteriori informazioni memorizzate sono la data del reclamo e la data della prima risposta.

Informazioni su ogni posizione del reclamo in breve

- Luogo dell'errore (montaggio, 0 km, campo, produzione ecc.)
- ID materiale (dal proprio materiale campione) con stato di modifica (revisione)
- Quantità reclamata, quantità restituita
- ID materiale del Cliente
- Codice di produzione, n° lotto, data di produzione
- Produttore, in caso di pezzi acquistati da intermediario

- Informazioni sul campione, data della richiesta e della consegna
- Rapporto di prova del Cliente, e data del rapporto
- Richiesta del Cliente (nuovi pezzi, riparazione, ricambi ecc.)
- Informazioni del Cliente (Lettere, 8D-Report ecc.)

Informazioni del Cliente

- Risposta di ogni reclamo
- Decisione, se il reclamo è legittimo
- Modalità compensazione danni
- Redazione dell'offerta per la riparazione
- 8D-Report
- Analisi degli errori
- Misure correttive, scadenze
- Controllo efficacia

Notifiche interne

Le notifiche interne sono in linea di principio diverse dai reclami dei Clienti, salvo che l'errore è stato scoperto nella propria azienda. La focalizzazione sul processo conseguente è indipendente dal luogo di ritrovamento dell'errore. La formalizzazione (p. es., 8D Report) può essere praticata anche internamente.

- Registrazione dei rapporti sui risultati
- Diverse viste sui controlli di riuscita

Errori ripetuti, l'azione di qualità

Una notifica Q descrive il singolo caso. Tutti le notifiche aventi lo stesso processo causante si riferiscono alla stessa azione di qualità.

Motivi tipici per il riverificarsi degli errori della produzione di serie sono:

- Il controllo del campione di un processo è incompleto. variazioni di processo possono essere non riconosciute.
- Difficile riconoscibilità
- Influenze lotto, influenza dell'operatore ecc.

Particolare importanza degli errori ripetuti

- Il cliente deve sapere che il processo conseguente sarà migliorato.
- L'8D-Report si riferisce al processo e vale per tutti gli errori ripetuti, anche quelli futuri.
- Una azione di qualità può riguardare la produzione interna o quella del fornitore. Quindi, le informazioni da raccogliere sono molteplici.

Assegnazione di errori ripetuti alle QVO attraverso

- Limitazioni di tempo
- Causante (proprio, fornitori) in base a diversi fattori
- Gruppo prodotto scatenante, o materiale
- Codice produttore, lotto
- Gruppo errore, tipo errore
- Vista di tutti i QVO, che hanno le stesse immissioni nelle liste dei criteri

Decisione di utilizzo

- Decisione sul materiale reclamato
- Raggruppamento dei pezzi errati di tutti gli errori ripetuti
- Immissione nello storico dell'ingresso merci (fornitura)
- Immissione nello storico della produzione (produzione propria)

Reclami fornitore

- Comunicazione al fornitore (p. es. tramite provvedimento immediato)
- Creazione, spedizione 8D-Report
- Monitoraggio scadenze per le prese di posizione, correzioni ecc.,
- Invio automatico di solleciti alla violazione delle scadenze

Controllo qualità

- L'introduzione e lo sviluppo dei provvedimenti avviene con le piena capacità di **iQ-PROJEKTE**

Interfacce per gli altri moduli

- iQ-GL** per la cura centralizzata dei dati campione pertinenti in tutti i moduli
- iQ-PROJEKTE** per la gestione dei provvedimenti all'interno e all'esterno del sistema di notifica qualità
- iQ-EWEP** per la manutenzione centralizzata dei dati campione pertinenti in tutti i moduli
- iQ-LIEFBEW** per la manutenzione centralizzata dei dati campione pertinenti in tutti i moduli
- iQ-FMEA** per la manutenzione centralizzata dei dati campione pertinenti in tutti i moduli
- iT-MAIL** per l'invio automatico di e-mail (p. es. nell'ambito del monitoraggio del provvedimento)
- iQ-DOKU** per altre funzioni in materia di gestione dei documenti
- iQ-INFO** p. es. per valutazioni create autonomamente con Crystal Report

- Prendere provvedimenti
- Monitorare scadenze
- Sistema automatico di sollecito

Costi degli errori

- Si può definire qualsiasi tipo di costo (selezione, rotame, lavorazione, materiale, ecc.)

Documentazione

- Assegnazione di qualsiasi documento (Word, Excel, Visio, immagini, ecc.)
- Reclamo Cliente scannerizzato
- Documento di bloccaggio dalla produzione
- Presa di posizione fornitore
- Creazione automatica di documenti formati di modello
- Creazione di una nuova versione di 8D-Report
- Stampa e invio documenti per e-Mail

Storico del QMS

- Ogni azione di lavoro sarà registrata.
- Le voci saranno registrate in campi precisi.

Valutazioni

- Il sistema di valutazione contiene una abbondanza di singole relazioni
- Statistiche errori
- Analisi costi
- Attuazione di azioni correttive, ecc.
- Metodo di selezione, dalla sintesi grossolana (a livello strategico) fino al dettaglio (a livello operativo) possono essere richiesti molti aspetti del Q-Lenkung (controllo qualità). La rappresentazione della valutazione è fatta con Excel. Questo permette di mostrare in foglio una grande varietà di statistiche.

L'utente può creare valutazioni personalizzate.

