# Allgemeine Erläuterung

Die Vorlage für eine 8D – Analyse finden sie weiter unten. Hier werden kurz ein paar dinge erläutert wie wir es uns vorstellen, wie sie mit dem Tool am effizientesten umgehen.

Ein Fehlerreport kann eigentlich nicht erstellt werden, wenn man im Vorfeld keine Fehleranalyse durchgeführt hat. Deswegen wir hier ein/e 8D-Analyse/Report dargestellt, der flexibel an die Bedürfnisse in Ihrem Unternehmen angepasst werden kann.

# 8D – Report

Den 8D-Report erstellt man anhand der vorher erstellten Ursachenanalyse. Einfach per „*copy & paste*“ die Bestandteile der Analyse in den Report kopieren, die man in dem Bericht darstellen möchte bzw. die von Ihrem Kunden gefordert werden. Die kopierten Inhalte können dann noch angepasst werden. Alternativ könnte man eine 8D-Analyse und den Report auch in Excel machen und dabei die Ergebnisse der Analyse automatisch in einen Report übertragen. Excel ist als Kalkulationstool nicht sehr schreibfreundlich, deswegen wählen wir lieber Word als Basis mit der Option Bereiche per Kopie zu übertragen.

# 3D/4D/5D – Analyse & Report

Aus der 8D-Analyse lassen sich dann die unterschiedlichen Analysen & Reports mit weniger Inhalten einfach ableiten.

# Fehlerbehandlung Mindestanforderungen

## Als Lieferant

**Für den Lieferanten** ist es wichtig, dass man den **Fehler erkennt1D** und **kurzfristig abstellt2D** also dem Kunden so schnell wie möglich eine alternative zur Verfügung stellt oder den Fehler behebt. Danach ist die **Feststellung der Ursache3D** und eine **dauerhafte Abstellmaßnahme4D** grundlegend.

## Als Kunde

**Ihre Kunden** möchten wissen, ob sie sich Gedanken darüber gemacht haben wie ein Fehler entstanden ist, also die Feststellung und Darstellung der **tatsächlichen Fehlerursache1D**, parallel dazu möchte der Kunde natürlich auch eine schnelle Lösungalso **kurzfristige abstellmaßnahme2D** haben und sicher sein, dass er mit diesen oder ähnlichen Fehlern nicht mehr konfrontiert wird daher auch immer, wenn möglich, eine **langfristige Abstellmaßnahme3D**.

Wie sie als Lieferant mit Ihren Kunden oder umgekehrt umgehen und Fehler behandeln, ob sie einen 8D-Report oder nur einen 3D-Report erstellen oder verlangen, hängt in der Regel von Ihrer eigenen Einstellung zum Thema Reklamationsbearbeitung und den internen Vorgaben in Ihrer Firma ab. Wesentlich ist jedoch auch nach welcher Norm Ihr QM-System aufgebaut und zertifiziert ist. In den meisten Fällen werden Sie in der Zusammenarbeit mit Automobilisten aufgrund deren Normvorgaben gebeten einen entsprechenden Fehlerreport zu erstellen.

## Resümee

Jede Firma hat unterschiedliche Anforderungen an die Fehleranalyse und -bearbeitung. Die Würdigung des Teamerfolges ist aus unserer Sicht zwar zu vernachlässigen, kann aber manchmal auch durchaus sinnvoll sein.

Ein Team muss man nicht immer zusammenstellen, um eine Fehlerursache zu ermitteln, durch diesen Schritt kann man eine Fehleranalyse auch künstlich aufblähen und verkomplizieren. Allerdings gibt es auch Fehlerursachen, die im Team besser durchzuführen sind.

Abstellmaßnahmen müssen auch nicht unbedingt immer in drei Schritten bis zum Wirksamkeitsnachweis behandelt werden. Das wichtigste ist, dass sie für sich den besten Weg finden.

# 8D – Analyse

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Basisdaten** (Basics) | | | |
| Erstelldatum dieser Analyse (creation date) : |  | Reklamationseingang (claim Date): |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kundendaten** (customer data) | | | | | |
| Kundenname (customer name): | |  | | PLZ (post code): |  |
| Straße/Nr. (street/no.): |  | | Ort (land/place/city): |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nummernkreise** (ranges of numbers) | | | |
| Reklamationsnummer Kunde: |  | Kundenummer: |  |
| (Customer complaint number) | (customer no.) |
| Eigene Reklamationsnummer: |  | Lieferanten Nr.: |  |
| (own complaint number) | Supplier no. |
| Sonstige Nr.: |  | Sonstige Nr.: |  |
| (other no.) | (other no.) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reklamationsdaten** (complaint data) | | | | |
| Name Artikel/Baugruppe: |  | | Anzahl gesamt: |  |
| (part-/modulename) | (quantity total) |
| Nummer Artikel/Baugruppe: |  | Beanstandete Menge:  (complained of quantity) | |  |
| (part/module no) |
| Fehlerbeschreibung Kunde:  (error description customer) |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1D** | | **TEAM** | | | |
| **Nr.** | **Name**  (name) | | **Abteilung** (department) | **DW-tel.**  (direct dialing) | **Mail** |
| 1 |  | |  |  |  |
| 2 |  | |  |  |  |
| 3 |  | |  |  |  |
| 4 |  | |  |  |  |
| 5 |  | |  |  |  |
| 6 |  | |  |  |  |
| 7 |  | |  |  |  |
| 8 |  | |  |  |  |
| 9 |  | |  |  |  |
| 10 |  | |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2D** | **Eigene Fehlerbeschreibung** (own description) |
|  | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3D** | **Geplante Sofortmaßnahmen** (planned emergency measures) | | | |
|  | | | | |
| Umgesetzt am:  (implemented on) | |  | Verantwortlich/Abteilung:  (responsible/department) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4D** | **(Ergebnis) Ursachenanalyse** (cause analysis) |
| Brainstorming – mögliche Ursachen suchen festlegen. Analyse/eingrenzen welche Ursachen sind wirklich möglich. Priorisieren der Ursachen, in der Reihenfolge, in der man sie abstellen sollte, ggf. mit der Unterstützung von Q-Werkzeugen und Methoden. | |
|  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5D** | **Geplante dauerhafte Abstellmaßnahme/n** (planned permanent measure/s) | | |
| Maßnahme  (measure) | | Verantwortlicher Mitarbeiter/Abteilung  (responsible employee/departments) | Datum  (date) |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **6D** | **Umgesetzte dauerhafte Abstellmaßnahme/n** (planned permanent measure/s) | | |
| Maßnahme  (measure) | | Verantwortlicher Mitarbeiter/Abteilung  (responsible employee/departments) | Datum  (date) |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **7D** | **Wirksamkeitsnachweis der Abstellmaßnahme/n** (Proof of efficacy) | | |
| Maßnahme  (measure) | | Nachweis der Wirksamkeit  (proof of efficacy) | Datum  (date) |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **8D** | **Würdigen der Teamleistung** (appreciating team performance) |
|  | |