

8D-Prozess

Strukturierte Reklamations- und Problemlösung

Strukturierte Reklamations- und Problemlösung in acht definierten Schritten — vom Sofortmaßnahmen-Plan bis zur Wirksamkeitsprüfung.

HIGHLIGHTS

- + Strukturierte Reklamations- und Problemlösung in acht Schritten
- + Sofortmaßnahmen, Ursachenanalyse und nachhaltige Wirksamkeitsprüfung
- + Belastbare Kommunikation zum Kunden im Reklamationsfall

<p>DAUER</p> <p>1 Tag</p>	<p>GRUPPE</p> <p>5 - 12 Teilnehmende</p>	<p>ZIELGRUPPE</p> <p>Ingenieure, Techniker, Anwender</p>
----------------------------------	---	---

INHALTE

- + 8D-Methode — Einordnung in das Reklamationsmanagement
- + D1 — Team zusammenstellen und Rollen klären
- + D2 — Problem beschreiben (5W + 2H, ist/ist-nicht)
- + D3 — Sofortmaßnahmen zur Schadensbegrenzung
- + D4 — Ursachenanalyse (5-Why, Ishikawa)
- + D5 — Wirksame Abstellmaßnahmen entwickeln
- + D6 — Implementierung und Wirksamkeitsprüfung
- + D7 — Wiederholungsverhinderung (Lessons Learned)
- + D8 — Anerkennung des Teams
- + Customer-Facing-Kommunikation und Reporting
- + 8D-Report-Templates für die direkte Anwendung

ÜBER DEN TRAINER

Markus Pralle

Diplom-Ingenieur · Six Sigma Master Black Belt



Über 19 Jahre Trainingserfahrung und mehr als 2.000 qualifizierte Belts: Markus Pralle verbindet fundierte fachliche Methodenkompetenz mit didaktischem Geschick und der Fähigkeit, komplexe Inhalte zugänglich zu vermitteln. Seine berufliche Heimat liegt in der Halbleiterfertigung — er arbeitet auf Augenhöhe mit Ingenieurinnen und Ingenieuren in Hi-Tech, Sensorik, Maschinenbau und Industrie.