



N° De Réclamation: 100495

## Rapport 8D

Généré Par: Cécile Cheval  
Généré Le: 24 Jun 2011

### I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	14 Jun 2011		
Nom correspondant commercial	Franck Micol	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone		No. Fax	
Email	Franck.Micol@scapa.com		
Référence réclamation client			
Nom Du Client	Gpi		
Numero De Client SAP	101860	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

#### 1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200295907	Date De Facture	11 May 2011
- Matériel	140739	Lot	
Description Produit			
2420 Nopped 50mm x 25m en Cartons			

#### 2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

Commande dupliquée car le client avait modifié sa commande et repassé une deuxième fois.
Actions demandées au client
RETOUR DE LA MARCHANDISE ET AVOIR

#### 3) Actions Conservatoires Sur Le Process

Vigilance plus accrue lorsque SAP indique le doublon en bas à gauche de l'écran mais en petit.
--

## II. EVALUATION ET ACTIONS

Echantillons/Photos Reçus	<input type="text" value="No"/>		
Date	<input type="text"/>		
Responsable Processus	<input type="text" value="Cécile Cheval"/>		
Responsable Action	<input type="text" value="evigneron"/>		
Réclamation justifiée?	<input type="text" value="Yes"/>	Retour marchandise	<input type="text"/>
		Destruction marchandise	<input type="text"/>
Commentaires	<input type="text"/>		

### 1) Analyse

Customer has sent a first order that is logged in SAP.	
He then modifies the order and resend it.	
The order is logged again and the CC assistant does not noticed the warning flag about duplicated order	
Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>
Date	<input type="text" value="24 Jun 2011"/>

### 2) Causes

Attention insuffisante aux messages SAP : 2 validations nécessaires pour passer le message d'alerte sur commande dupliquée.	
Pas de moyen d'identification des commandes déjà saisies dans le service.	
Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>
Date	<input type="text" value="24 Jun 2011"/>

### 3) Solutions Possibles

<input type="text"/>	
Auteur	<input type="text"/>
Date	<input type="text"/>

### 4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

Stamp with red ink to be put on the order when procesed :	
Contract review	
Proof of processing in the CC dept.	
Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>
Date	<input type="text" value="24 Jun 2011"/>
Date Estimée	<input type="text" value="24 Jul 2011"/>
Date De Mise En Place	<input type="text"/>
Date De Validation	<input type="text"/>

## 5) Validation Des Actions Correctives

Auteur	Edith Vigneron	Date	24 Jul 2011

## 6) Actions Préventives

Auteur		Date	
Date Estimée		Date De Mise En Place	
Date De Validation			

## 7) Mise à Jour Documentation

### (a) MSR

Commenté?	No		
Référence		Date	

### (b) Révision logigrammes/plans de surveillance/instructions de fabrication et de contrôle

Commenté?	No		
Référence		Date	

### (c) Révision AMDEC

Commenté?	No		
Référence		Date	

### (d) Spécification client

Commenté?	No		
Référence		Date	

## 8) Félicitations à Toute L'équipe