



N° De Réclamation: 100585

# Rapport 8D

Généré Par: Nathalie Stienlet  
Généré Le: 11 Jul 2011

## I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

|                              |                 |                                  |         |
|------------------------------|-----------------|----------------------------------|---------|
| Date De La Réclamation       | 20 Jun 2011     |                                  |         |
| Nom correspondant commercial | François Martin | Sales Office (Bureau Commercial) | Valence |
| Téléphone                    |                 | No. Fax                          | -       |
| Email                        |                 |                                  |         |
| Référence réclamation client |                 |                                  |         |
| Nom Du Client                | Firmin Didot    |                                  |         |
| Numero De Client SAP         | 107735          | N° Commande Client               |         |
| Rfrence Article Client       |                 |                                  |         |

### 1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

|                                |            |                 |             |
|--------------------------------|------------|-----------------|-------------|
| (a) Numéro De Facture SAP      | 9200294224 | Date De Facture | 20 Apr 2011 |
| - Matériel                     | 151064     | Lot             | 1992745 00  |
| Description Produit            |            |                 |             |
| 43010 100my 620mm x 50m en Sac |            |                 |             |

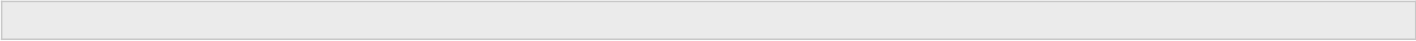
### 2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

Ungluing problem / e-mail sent to Eberhard by the customer on 20/06/2011-

link with complaint c19891 (22/04/2011), the samples sent has this time did not show any problem but this time the customer payed attention to send a sample on which they had some problem.

28/06/2011 : 11 bad rolls left

Actions demandées au client



## II. EVALUATION ET ACTIONS

|                           |                   |                         |     |
|---------------------------|-------------------|-------------------------|-----|
| Echantillons/Photos Reçus | Yes               |                         |     |
| Date                      | 22 Jun 2011       |                         |     |
| Responsable Processus     | Nathalie Stienlet |                         |     |
| Responsable Action        | esaegewitz        |                         |     |
| Réclamation justifiée?    | Yes               | Retour marchandise      | No  |
|                           |                   | Destruction marchandise | Yes |
| Commentaires              |                   |                         |     |

### 1) Analyse

10 pieces of tape

peel adhesion A and B side from all pieces are in Spec.

sheare adhesion partly lower than the Spec

Also some samples of printing plates.

On these we couldn't do measurements of adhesive values.

|        |                   |      |             |
|--------|-------------------|------|-------------|
| Auteur | Eberhard Sägewitz | Date | 06 Jul 2011 |
|--------|-------------------|------|-------------|

### 2) Causes

partly adhesive structure rough

caused lower sheare adhesion

|        |                   |      |             |
|--------|-------------------|------|-------------|
| Auteur | Eberhard Sägewitz | Date | 06 Jul 2011 |
|--------|-------------------|------|-------------|

### 3) Solutions Possibles

|        |  |      |  |
|--------|--|------|--|
| Auteur |  | Date |  |
|--------|--|------|--|

### 4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

rework process

|        |                   |      |             |
|--------|-------------------|------|-------------|
| Auteur | Eberhard Sägewitz | Date | 06 Jul 2011 |
|--------|-------------------|------|-------------|

|              |             |                       |             |
|--------------|-------------|-----------------------|-------------|
| Date Estimée | 06 Jul 2011 | Date De Mise En Place | 06 Jul 2011 |
|--------------|-------------|-----------------------|-------------|

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| Date De Validation | 06 Jul 2011 |
|--------------------|-------------|

## 5) Validation Des Actions Correctives

rework process

Auteur

Eberhard Sägewitz

Date

06 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