



N° De Réclamation: 100855

Rapport 8D

Généré Par: Celine Mandon

Généré Le: 01 Aug 2011

I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	13 Jul 2011		
Nom correspondant commercial	Jean-Philippe Dupont-Automotive	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone	+33 4 75 44 80 00	No. Fax	+33 4 75 44 80 55
Email	jean-philippe.dupont@scapa.com		
Référence réclamation client			
Nom Du Client	Peugeot Citroen Auto SA - PR		
Numero De Client SAP	109177	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200299083	Date De Facture	16 Jun 2011
- Matériel	139120	Lot	0000584491
Description Produit			
9111 Chamois 50mm x 50m 8384			

2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

Compte 109177 (commande EDI) utilisé au lieu de 109204 (commande fax)	
Actions demandées au client	

3) Actions Conservatoires Sur Le Process

--

II. EVALUATION ET ACTIONS

Echantillons/Photos Reçus	<input type="text" value="No"/>		
Date	<input type="text"/>		
Responsable Processus	<input type="text" value="Celine Mandon"/>		
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

2 comptes existent pour le même client selon le mode de transmission des commandes : EDI ou manuelle par mail ou fax.	
Il y a eu confusion entre les 2 comptes	
Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>
Date	<input type="text" value="29 Aug 2011"/>

2) Causes

Confusion entre 2 comptes existant pour un même client.	
Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>
Date	<input type="text" value="29 Aug 2011"/>

3) Solutions Possibles

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

4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

Annotation des comptes avec un commentaire visible à la saisie de commande:	
COMPTE COMMANDE EDI	
COMPTE COMMANDE MANUELLE	
Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>
Date	<input type="text" value="29 Aug 2011"/>
Date Estimée	<input type="text" value="04 Aug 2011"/>
Date De Mise En Place	<input type="text" value="04 Aug 2011"/>
Date De Validation	<input type="text" value="30 Dec 2011"/>

5) Validation Des Actions Correctives

Vérifier / analyser réclamations pour ce client.	
Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>
Date	<input type="text" value="29 Aug 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