



Rapport 8D

Généré Par: Nathalie Stienlet

Généré Le: 19 May 2011

I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	16 May 2011		
Nom correspondant commercial	Jose Pavon	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone	+33 (0) 327 370 371	No. Fax	
Email	jose.pavon@scapa.com		
Référence réclamation client			
Nom Du Client	Brunnel Ets		
Numero De Client SAP	107125	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200295088	Date De Facture	03 May 2011
- Matériel	118503	Lot	
Description Produit			
2242 1360S01J Protect flo Brunel			
- Matériel	117813	Lot	
Description Produit			
2240 1200S01J Protect bla Brunel			

2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

the customer did not received what he should even if the instruction are on the item 118503 & 117813 : specific customer's item created with the production's information :

* BEI DER ABROLLUNG/ABWICKLUNG VOM KLEBEBAND, MUSS DIE KLEBMITTELMASSE SICHTBAR SEIN

* DADURCH DARF DER KERN LINKS NICHT GESCHNITTEN SEIN, UND RECHTS MUSS ER ABER GESCHNITTEN SEI

This instruction seems not to be respected. The delivery has not been conform to the instruction.

The customer is really upset as he already raised some complaint in the past for the same problem. He ca not stock the jumbo without cut the core.

Actions demandées au client

The customer would like some explanation why this instruction can not be respected. ANALYSIS -
thanks a lot

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="Nathalie Stienlet"/>		
Responsable Action	<input type="text" value="esaegewitz"/>		
Réclamation justifiée?	<input type="text" value="Yes"/>	Retour marchandise	<input type="text"/>
		Destruction marchandise	<input type="text"/>
Commentaires	<input type="text"/>		

1) Analyse

Jumbos were taken and packed out of an normal production run. Not coated with a own SAP number which has the special customer requirements.

Les jumbos ont été traités en tant que production normale / Les consignes clients n'ont pas été prises en compte

Auteur	<input type="text" value="Eberhard Sägewitz"/>	Date	<input type="text" value="18 May 2011"/>
--------	--	------	--

2) Causes

Jumbos were taken and packed out of an normal production run. Not coated with a own SAP number which has the special customer requirements.

Les jumbos ont été traités en tant que production normale / Les consignes clients n'ont pas été prises en compte

Auteur	<input type="text" value="Eberhard Sägewitz"/>	Date	<input type="text" value="18 May 2011"/>
--------	--	------	--

3) Solutions Possibles

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

4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

rework SAP dates that theses SAP numbers must produced in coating as own orders not only with packaging orders out of coated jumbos.

Ces consignes de production doivent être mises en évidence lors de l'enduction des jumbos et rappelés aux opérateurs.

Auteur	<input type="text" value="Eberhard Sägewitz"/>	Date	<input type="text" value="18 May 2011"/>
Date Estimée	<input type="text" value="20 May 2011"/>	Date De Mise En Place	<input type="text" value="20 May 2011"/>
Date De Validation	<input type="text" value="20 May 2011"/>		

5) Validation Des Actions Correctives

rework SAP dates that theses SAP numbers must produced in coating as own orders not only with packaging orders out of coated jumbos

Ces consignes de production doivent être mises en évidence lors de l'enduction des jumbos et rappelés aux opérateurs.

Auteur	Eberhard Sägewitz	Date	18 May 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