

Global 8D - Nástroj riadenia kvality

Popis problému

Vaši zákazníci reklamujú výrobky a vy neviete, ako riešiť prijaté reklamácie?

Neustále sa Vám opakujú chyby, ktoré zákazník odhalí až u seba?

Neviete analyzovať koreňové príčiny?

Máte problémy s vyhodnotením účinnosti nápravných opatrení?

Cesta k Vášmu rozhodnutiu

Global 8D (G8D) je štruktúrovaný proces riešenia problémov, ktorý pri správnom prevedení pomáha včasnemu a úplnému vyriešeniu problému. Tento prístup zaisťuje, aby riešenie problému, prijímanie rozhodnutí a plánovanie vychádzalo z údajov, a aby bol správne vyriešený skutočný problém a nielen dôsledky, ktoré tento problém maskujú.

Správa 8D, ktorá by mala byť súčasťou procesu, slúži ako kontrola procesu a mala by zaistiť, aby všetky príslušné kroky procesu 8D boli prevedené.

Proces G8D sa použije keď:

- Príčina problému nie je známa
- Riešenie problému presahuje možnosti jedného pracovníka
- Symptómy sú dostatočne zložité, aby opodstatnili tímovú prácu

Použitie metodiky G8D môže byť vhodné i u problémov, kedy príčina je známa, ale neboli zavedené žiadne dočasné a ani nápravné opatrenia. G8D je proces riešenia problémov doplnený o stanovenú formu hlásenia, ktorý sa stane normou pre danú firmu a jej dodávateľov. Bol vypracovaný ako proces pre zvládanie faktorov, ktoré môžu brániť účinnému riešeniu problémov.

Medzi také faktory patria:

- **Nesprávne popísanie problému:** Jasné a riadne popísanie problému je nutné. Problém musí byť primerane popísaný a jeho rozsah musí byť natoľko úzko vymedzený, aby ho tím mohol zvládnuť.
- **Unáhlený proces riešenia problému:** Aby bolo dosiahnuté rýchlejšie riešenie, často sa preskakujú jednotlivé kroky.
- **Nedostatočná účasť tímu:** Nie všetci členovia tímu sa efektívne zúčastňujú, tímu sa tak nepodarí zvážiť všetky možné príčiny problému.

- **Neuplatňuje sa logický postup:** Chýba systém krokov pre stanovenie priorít, pre analýzu a preskúvanie problémov.
- **Chýbajúce znalosti:** Členovia tímu nie sú vyškolení v uplatňovaní metód riešenia problémov.
- **Netrpezlivosť vedenia:** Nedostatočné vedomosti vedúcich pracovníkov o procese riešenia problémov spôsobujú, že vedenie na všetkých úrovniach požaduje presne vedieť, kedy bude problém vyriešený. Tento tlak môže viesť k neadekvátnej analýze problému.
- **Zámena možnej príčiny za základnú príčinu:** Niekedy sa možná príčina rýchlo označí ako základná príčina a vyšetrovanie sa uzatvorí. Problém sa však často objaví znovu, pretože nebola odstránená skutočná základná príčina.
- **Nie sú zavedené trvalé nápravné opatrenia:** Základná príčina mohla byť zistená, ale nebolo prijaté žiadne opatrenie pre uplatnenie trvalých nápravných opatrení. Trvalé opatrenia často vyžadujú, aby vedenie odsúhlasilo náklady a zrealizovalo opatrenie
- **Nedostatok zaznamenaných informácií:** Neodpovedajúce informácie týkajúce sa súčasnej situácie alebo predchádzajúcich výskytov tohto alebo podobného problému.

Kedy premýšľať o implementácii Global 8D?

- Keď potrebujete odstrániť externé reklamácie
- Keď sa Vám neustále reklamácie opakujú
- Keď nemáte zavedený systematický nástroj na analyzovanie chýb a ich následné odstraňovanie

Prínosy

- Zvýšenie zisku spoločnosti
- Zníženie nákladov na externé reklamácie
- Zníženie nákladov na interné reklamácie

Postup riešenia

Projekty zavedenia global 8D do procesu trvajú 1 – 3 mesiace a skladajú sa z nasledovných fáz:

Analytická fáza

0. krok – Príprava pre proces G8D

- **Podporné nástroje a techniky, ktoré využívame:**
 - Správy o spokojnosti zákazníkov
 - Spätná väzba zo správ dílerov
 - História iných G8D
 - Diagramy trendov
 - Regulačné diagramy
 - Histogramy
 - Reporty o nadpráci/opravách
 - Bodové frekvenčné diagramy

1. krok – Zostavenie tímu

- **Podporné nástroje a techniky:**
 - Subjektívny odborný postup
 - Organizačná štruktúra
 - Analýza správania
 - Počítačový systém

2. krok – Popis problému

- **Podporné nástroje a techniky:**
 - Technika 5x prečo?
 - Popis problému technikou „je/nie je“
 - Vývojový diagram
 - FTA, FMEA
 - 7/7 nástrojov kvality
 - Spätná väzba od zákazníka
 - Výrobné audity
 - Technické výkresy

3. krok – Navrhnutie dočasných nápravných opatrení

- **Podporné nástroje a techniky:**
 - Referencie z údajov „je/nie je“
 - Vývojový diagram procesu
 - Metódy prevencie problémov SPC
 - Analýza rizík
 - Plánovacie techniky, ganttov diagram
 - Štúdie spôsobilosti procesu
 - Projektovanie riadiacich techník
 - Kreativita

4. krok – Definícia a verifikácia koreňových príčin a bodu úniku

- **Nástroje pre zlepšenie procesu:**
 - Analýza odchýlok
 - Techniky zlepšovania
 - Experimentovanie DoE
 - Analýza podmienok prostredia
 - Analýza systému merania MSA
 - Afinitný diagram
 - Stromový diagram

Návrhová a realizačná fáza

5. krok – Výber a verifikácia trvalých nápravných opatrení

- **Podporné nástroje a techniky:**
 - Tvorba rozhodnutí
 - Analýza rizík
 - FMEA
 - Metódy spôsobilosti procesu
 - Experimentálne techniky
 - Benchmarking
 - Vzťahová analýza
 - Revízia kontrol procesu

6. krok – Implementácia a validácia trvalých nápravných opatrení

- **Podporné nástroje a techniky:**
 - Ganttov diagram
 - Plán činnosti
 - FMEA
 - SPC

7. krok – Prevencia výskytu

- **Podporné nástroje a techniky:**
 - Kontrola procesu G8D od D0 do D6
 - Metóda 5x prečo?
 - Mapovanie procesu
 - Tvorba rozhodnutí
 - Analýza rizík
 - Metódy zlepšovania procesov
 - FMEA, QFD
 - Pilotné behy

8. krok – Uznanie tímových a individuálnych príspevkov

- **Podporné nástroje a techniky:**
 - Revízia G8D
 - Vstup vedúceho tímu
 - Kreativita
 - Tvorba rozhodnutí
 - Analýza rizík
 - Softwarová podpora

Referencie

OMS, spol. s r.o., Dojč; KIA Motors Slovakia, s.r.o., Gbeľany; Hoval, s.r.o., Istebné; SCA Hygiene Products Slovakia, s.r.o., Gemerská Hôrka; Lindenmaier Slovakia, s.r.o.; atď.

Kontakt

S ďalšími otázkami sa môžete obrátiť na garanta tejto oblasti:

Ing. Ján Burieta, PhD., +421 910 955 418, burieta@ipaslovakia.sk