



## 8D-Report

Der 8D-Report wird erstellt, wenn gravierende Mängel an Ihren Produkten vorliegen, und wir die Ursachen dazu ermitteln wollen, um geeignete Abstellmaßnahmen einleiten zu können. Bitte analysieren Sie die Ursachen, und nennen Sie uns Maßnahmen, um das erneute Auftreten zu verhindern. Sie erhalten den 8D Report per Mail als Adobe-Interactive. Bitte füllen Sie dieses Formular aus und senden es an uns zurück. Zudem senden wir Ihnen als Anhang Hilfsmittel zum Bearbeiten eines 8D Berichts. Diese Anhänge sind am Ende dieser Ausfüllhilfe beschrieben. Bitte verwenden Sie ausschließlich unser Formular.

Hier geben wir Hinweise zum Ausfüllen des 8D Berichts.

### 1. Seite

Die erste Seite enthält das Anschreiben. Im Kopf des 8D Berichts ist unsere Q-Berichts Nummer und der Berichtsstand der Beanstandung vermerkt.

<b>B/S/H/</b>	<b>8D - Report</b>				Complaint Date: Sep 27, 2022	
	Q-Report No.: 1000041703 Charging No.: 40322772				Status Date: Sep 28, 2022	
Send	DH Header Data	D1 Customer Team	D2 Problem Description	D3 Containment Actions	D4 Root Cause Analysis	Print
	D5 Planned Corr. Actions	D6 Impl. Corr. Actions	D7 Preventive Actions	D8 Closure	DS Signature	
	Attachment Files					

Mit den gelb unterlegten Buttons können Sie zu den jeweiligen Abschnitten des 8D-Reports springen.

Zudem sind dort folgende Schaltflächen aktiv:



Sie können die bearbeitete Rücksendeliste an die BSH zurücksenden. Nach Auswählen der Funktion erscheint der folgende Dialog. In der Regel wählen Sie hier Ihre Standard E-Mail Anwendung aus. Die Referenznummer ist in der Outlook-Nachricht bereits eingetragen.

Bitte erleichtern Sie uns die Zuordnung zu unserer Reklamation, indem Sie in der Betreff-Zeile der Mail immer unserer Referenznummer vermerken.

E-Mail senden

Wie soll diese E-Mail gesendet werden?

☒ Standard-E-Mail-Anwendung (Microsoft Outlook)

☐ Web-E-Mail verwenden

Auswählen

☐ Auswahl speichern

Fortfahren Abbrechen



Datei-Anhänge

An die Rücksendeliste können Dateien angefügt werden. Bitte klicken Sie dazu auf die Schaltfläche „Datei-Anhänge“. Im darauffolgenden Dialog können Sie Dateien auswählen. Eine Übersicht der Dateien finden Sie auf der letzten Seite des Reports. Dort finden Sie auch Hilfsmittel zum Bearbeiten eines 8D Berichts.

Print

Aufrufen des Druckdialogs

## 2. Seite

Auf der zweiten Seite finden Sie Informationen zu unserer Beanstandung. Dort sehen Sie auch die Kontaktdaten der für diese Beanstandung zuständigen Kontaktperson bei BSH.

Kopfdaten			
8D-Titel	Rücksendung	Ersteller des Berichts:	Stefan [redacted]
Produkt:	O-Ring [redacted]	Materialnummer:	9001 [redacted] 4
Lieferantenteilenummer:	[redacted]	Herstellungswerk:	5031 BSH Hausgeräte GmbH / Postfach 11 67 / 89401 Dillingen/Donau
Lieferant:	L [redacted]		
<hr/>			
Kontaktperson Kunde:	Viktor [redacted]	Telefon:	+4990715 [redacted]
Anschrift:	BSH Hausgeraete GmbH / PO Box 83 01 01 / 81701 Muenchen		Telefax:
Email:	Viktor. [redacted] @bshg.com		
Ref.Nr.:	Meldung:	309820317	Lieferlos:

Im Weiteren werden die 8D-Disziplinen aufgelistet. Bitte teilen Sie uns hier Ihre Fehlerursachen und Ihre eingeleiteten Maßnahmen mit. Die grau unterlegten Felder enthalten unsere Informationen, bzw. sind in einer früheren Version des Berichts schon abgearbeitet und können nicht mehr geändert werden.

Grundlegende Hilfen zum Erstellen einer 8D Reports stehen auf der BSH Homepage zum Download bereit:



<https://ocp.bsh-group.com/en/documents#section-quality>



Rubrik:

- ➔ Supplier Enabling Supporting Documents
- ➔ „Problem Solving with 8D-Systematic“



## D1 Problemlösungsteam

Bitte tragen sie im Abschnitt Lieferantenteam Ihren Kontaktpartner ein. Mit dem Button  können Sie weitere Personen eintragen, mit dem Button  eventuell auch Personen wieder entfernen.

D1 Problem Solving Team		
Problem solving team can consist of members of all involved parties.		
Sponsor: Heiko Jaecklin		
Customer Team First name:	Last name:	Email:
Team Leader Supplier First name Last name: Email:		
Heinrich	Müller-Schneider	h.mueller@lieferant.com
Team Members  		
Brigitte	Meier	b.maier@lieferant.com
Franz	Huber	f.huber@lieferant.com

## D2 Problembeschreibung

Im grau hinterlegten Abschnitt ist unsere Fehlerbeschreibung.

- Kundenbeschreibung
- Langtext
- Fehlerart
- Fehlerort

Diese Einträge können nicht von Ihnen geändert werden.

Im Feld Lieferantenbeschreibung können Sie Ihre Fehlerbeschreibung eintragen. Falls dieses Feld für die Beschreibung nicht ausreicht, können Sie im Langtext den Fehler ausführlich beschreiben.

D2 Problem Description:	
For analysis the template "IS/ISNOT" can be used.	
Customer Description	Test 27092022
Defect Type:	Inscription incorrect / missing Defect Location: Mains Input
Longtext	
Compl. Qty.:	2 PC
Accept. Qty.:	2
Supplier description:	
Longtext	
Manufacturing Date:	





Bitte geben Sie uns folgende Informationen zu den reklamierten Bauteilen:

- Bitte teilen Sie uns die tatsächliche Menge der defekten Bauteile mit. Diese Menge wird in unserem QM-System zur Kennzahlenberechnung hinterlegt.
- Teilen Sie uns Ihre Fehlerbeschreibung mit.
- Die blauen Felder sind für Ihre Eingaben reserviert.
- Zur Problembeschreibung / Problemerkennung bietet sich das Tool „IS/ISNOT“ an.  
→ Siehe Anhang

### D3 Sofortmaßnahmen

Teilen Sie uns Ihre Sofortmaßnahmen mit, welche zur sofortigen Abstellung des Fehlers führen. Eine Rückmeldung hat in der Regel spätestens nach 48 h zu erfolgen.

Im Feld „Beschreibung“ steht Ihnen dazu ein Auswahlménú zur Verfügung. Im Langtext können Sie diese Maßnahme ausführlicher beschreiben.



Mit dem Button  können Sie weitere Maßnahmen eingeben, mit dem Button  eventuell auch Maßnahmen entfernen.

### D4 Fehleranalyse





Tragen Sie hier die von Ihnen gefundenen Ursachen für die Beanstandung ein. Hier sollen die vier hauptursächlichen Ursachen erarbeitet werden. Eine Rückmeldung hat hier nach spätestens 14 Tagen zu erfolgen.

- Technisch bedingte Ursache(n) (TRC) „Warum ist der Fehler aufgetreten?“
- Technisch bedingte Ursache(n) (TRC) „Warum wurde der Fehler nicht entdeckt?“
- Systembedingte Ursache(n) (MRC) „Warum ist der Fehler aufgetreten?“
- Systembedingte Ursache(n) (MRC) „Warum wurde der Fehler nicht entdeckt?“



**D4 Root Cause Analysis:**  

Report root cause analysis within 14 days. For analyzing the templates "Ishikawa" and "5Why" (attachment) can be used.

Description:	1. Root cause(s) (TRC) - Occurrence	
Longtext		
Contribution %:		
Description:	2. Root cause(s) (TRC) - Non detection	
Longtext		
Contribution %:		
Description:	3. Root cause(s) (MRC) - Occurrence	
Longtext		
Contribution %:		
Description:	4. Root cause(s) (MRC) - Non detection	
Longtext		
Contribution %:		

Im Langtext können Sie diese Maßnahme ausführlich beschreiben.

Mit dem Button  und  können Sie weitere Ursachen angeben oder fehlerhafte Einträge entfernen.

Hilfreiche Tools zum ermitteln dieser Ursachen sind zum Beispiel:

- 5Why
- Ishikawa



## D5/D6 Geplante Abstellmaßnahmen und Verfolgung der Wirksamkeit

Hier tragen sie langfristige Maßnahmen ein, die dauerhaft das erneute Auftreten des Fehlers verhindern. Auch hier sollte die gleiche Systematik wie in Disziplin 4 verwendet werden. Eine Rückmeldung sollte hier spätestens nach 60 Tagen erfolgen.

- Korrekturmaßnahmen für die technisch bedingte(n) Ursache(n) (TRC) – Vorkommen
- Korrekturmaßnahmen für die technisch bedingte(n) Ursache(n) (TRC) – Nicht Entdeckung
- Korrekturmaßnahmen für die systembedingte(n) Ursache(n) (MRC) – Vorkommen
- Korrekturmaßnahmen für die systembedingte(n) Ursache(n) (MRC) – Nicht Entdeckung

D5/D6 Introduction of Corrective Action(S) and Tracking of Effectiveness			
Feedback within 60 days.			
Description:	1. Corrective action(s) TRC – Occurrence		
Longtext			
Verification:		Verification %:	
Responsible:		Planned introduction on:	Introduced on:
Description:	2. Corrective action(s) TRC - Non-Detect		
Longtext			
Verification:		Verification %:	
Responsible:		Planned introduction on:	Introduced on:
Description:	3. Corrective action(s) MRC – Occurrence		
Longtext			
Verification:		Verification %:	
Responsible:		Planned introduction on:	Introduced on:
Description:	4. Corrective action(s) MRC - Non-Detect		
Longtext			
Verification:		Verification %:	
Responsible:		Planned introduction on:	Introduced on:

Im Langtext können Sie diese Maßnahme ausführlich beschreiben.

Mit dem Button  und  können Sie weitere Maßnahmen angeben oder fehlerhafte Einträge entfernen.

## D7 Verhinderung des Wiederauftretens dieses Defektes

Hier sollen die vorbeugenden Maßnahmen eingetragen werden:

- Sicherstellen, dass die festgelegten Maßnahmen durchgeführt werden
- Übertragung der Erkenntnisse auf andere Prozesse
- „Lessons-Learned“

D7 Verhinderung des Wiederauftretens dieses Defektes	
Anpassung des QM-Systems (FMEA, Verfahrensweisung, PQP ...)	
Beschreibung:	<input type="checkbox"/> FMEA angepasst
Langtext	<input type="checkbox"/> Poka Yoke
Verantwortlich:	<input type="checkbox"/> Prozesslenkungsplan
	<input type="checkbox"/> Dokumentation verbessert
	<input type="checkbox"/> Andere Massnahme




## D8 Abschlussdurchsprache

In diesem Abschnitt müssen die Teilnehmer der Abschlussdurchsprache, und das Ergebnis der Selbstbewertung eingetragen werden. Wir erwarten, dass uns ein geplantes Datum für den Abschluss des 8D Berichts mitgeteilt wird.

D8 Abschlussdurchsprache		
Teilnehmer Vorname:	Nachname:	Email:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ergebnis:	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Durchgeführt am:	<input type="text"/>	



#### 4. Seite

Zur unserer Beanstandung senden wir Ihnen Dateien zusammen mit dem 8D Bericht. Diese Dateien können Sie öffnen, indem Sie den Dateinamen im hellblau unterlegten Kasten markieren und dem Button  öffnen.

[https://media3.bsh-group.com/Documents/18207205\\_Attachment\\_Supplier\\_8D.xls](https://media3.bsh-group.com/Documents/18207205_Attachment_Supplier_8D.xls)



Link-GUID	Form type	Doc Name	Doc Value	Delete on DB	NEW ATT
	application/vnd.openxmlformats-officedocument.spreadsheetml.sheet	<a href="https://media3.bsh-group.com/Documents/18207205_Attachment_Supplier_8D.xlsx">https://media3.bsh-group.com/Documents/18207205_Attachment_Supplier_8D.xlsx</a>	<a href="https://media3.bsh-group.com/Documents/18207205_Attachment_Supplier_8D.xlsx">https://media3.bsh-group.com/Documents/18207205_Attachment_Supplier_8D.xlsx</a>		

Sie können die Dateien aber auch bearbeiten, indem Sie die Zusatzfunktionen ihres PDF Readers verwenden. → siehe nächste Seite

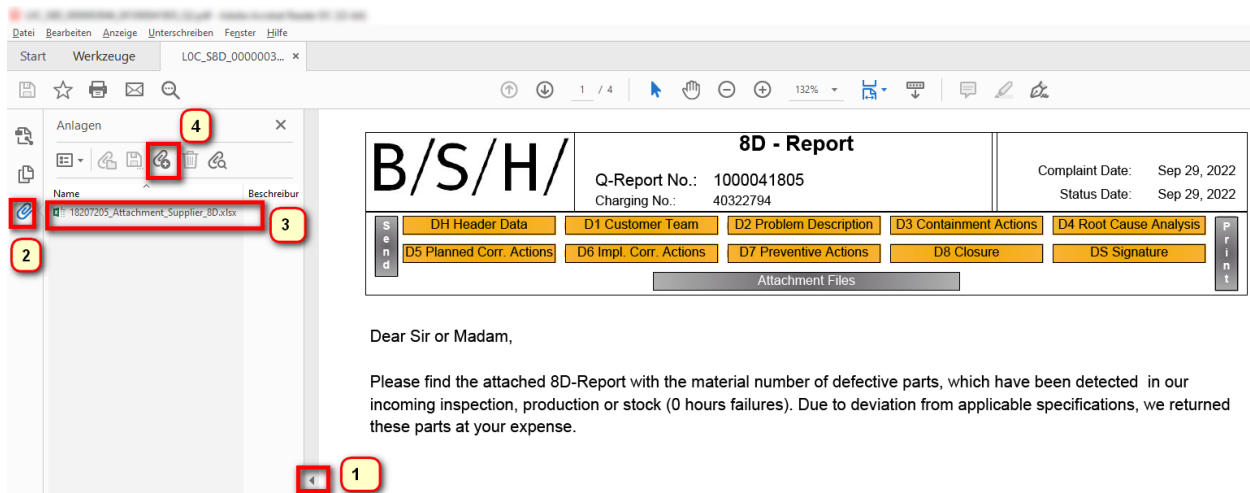




## Weitere Informationen / Problembehandlung:

Zur Anzeige / Bearbeitung benötigen Sie einen PDF Reader. Diese können in der Regel kostenlos im Internet bezogen und installiert werden. Sollten Probleme mit dem Anhang der Dateien, oder der Druckfunktion bestehen, dann können diese Funktionen direkt mit dem PDF Reader ausgeführt werden. Hier ein Beispiel aus einem bekannten PDF Reader:

### Dateifunktionen (Anhang):



1. Zusätzliche Funktionen öffnen
2. Anlagen (Büroklammer) klicken
3. Doppelklick Datei öffnen → hier sehen Sie auch die Bearbeitungshilfe zum 8D Bericht.
4. Neue Datei anfügen → **Diese Funktion nicht verwenden – Button „Attachment Files“ verwenden**

### Weitere Funktionen:

- Drucken
- Speichern
- Als E-Mail versenden

