



Design
Sicherheit
Funktion

Graepel[®]

GRAEPEL 8D-Report-Richtlinie für Lieferanten
GRAEPEL 8D-Report-Guideline for Suppliers

Inhaltsverzeichnis / Table of Contents**Seite / Page**

1	INHALTSVERZEICHNIS / TABLE OF CONTENTS..	2
2	ZWECK / PURPOSE.....	3
3	BEGRIFFE / TERMS.....	3
4	BESCHREIBUNG DER 8D-SCHRITTE / DESCRIPTION OF THE 8D-STEPS	3
4.1	Erklärung zu den Disziplinen / <i>Description of the single disciplins</i>	4
4.2	Checkliste zu den Disziplinen / <i>Checklist of the single disciplins</i>	5-9
4.3	GRAEPEL 8D-Report	10

1. Zweck / Purpose

Die Zielsetzung dieser Richtlinie ist eine detaillierte Beschreibung der 8D-Problemlösungs- und Berichtsmethode für die Lieferanten von GRAEPEL.

The aim of this guideline is a detailed description of the 8D problem-solving and reporting method for suppliers of GRAEPEL.

2. Geltungsbereich /Scope

Die Inhalte dieser Richtlinie gelten für alle Lieferanten, die Produkte und Fertigungsverfahren (z.B. Eloxieren oder Beschichten etc.) an GRAEPEL liefern.

The content of this guideline applies to all suppliers that supply products and production processes (e.g. anodic treatment or coating etc.) to GRAEPEL.

3. Begriffe / Terms

8D-Report = 8 Disziplinen-Report

Ishikawa-Diagramm (Ursache-Wirkungs-Diagramm = Cause-Effect-Diagramm)

4. Beschreibung der 8D-Schritte / Description of 8D steps

Jede Reklamation von GRAEPEL ist nach der 8D-Methode zu bearbeiten, es sei denn, es wird ausdrücklich seitens GRAEPEL etwas anderes schriftlich gefordert.

GRAEPEL fordert als ersten Schritt einen Zwischenbericht **im 3D-Status (D1-D3); 24 Std. nach Erhalt der Reklamation**. Für den Reklamationsabschluss muss die Anwendung der vollständigen 8D-Methode nachgewiesen werden. Der endgültige **8D-Report ist 10 Tage nach Erhalt der Reklamation** GRAEPEL zur Verfügung zu stellen (8D=10 Werkzeuge nach Erhalt der Reklamation).

Every complaint raised by GRAEPEL must be executed according to the 8D method, unless something different is required in written by GRAEPEL.

*As a first step GRAEPEL requires an interim report based on 3 already executed disciplines (3D), **24 hours after the receipt of the complaint**. In addition to this the finalized 8D Report must be completed on time as well (**8D=10 working days after the receipt of the complaint**).*

Die 8D-Methode kann nur dann wirksam funktionieren, wenn der 8D-Report das Fortschreiten der Verbesserungsmaßnahmen zeitnah dokumentiert und als „lebendes“ Arbeitsmittel zur Reklamationsbearbeitung genutzt wird.

The 8D method works only effectively if the 8D Report demonstrates a promptly progress of the corrective actions. Therefore the 8D Report should be used as a "living" tool for processing of complaints.

Wichtiger Hinweis: Bitte berücksichtigen Sie, dass sogenannte "Mitarbeiterfehler" als Fehlerursache nicht akzeptabel sind. Falls ein Mitarbeiter tatsächlich einen Fehler gemacht haben sollte, so ist das System bzw. die Vorgehensweise zu optimieren, deren Teilhaber er ist.

Important note: Please consider, that a so-called "employee error" is unacceptable as a root cause. If an employee has caused an error, the system or the relevant procedure must be optimized, that the employee is part of.

Auf der letzten Seite ist der 8D-Report von GRAEPEL abgebildet, den Lieferanten zwecks Reklamationsbearbeitung benutzen können.

On the last page is an image of the GRAEPEL 8D Report that suppliers might use for processing of complaints.

4.1 Erklärungen der Disziplinen / *Description of the disciplines*

D1: Zusammenstellen aller relevanten Informationen / *Collecting of all relevant information*

Bereiten Sie den 8D-Prozess vor und stellen Sie sicher, dass alle für den 8D-Prozess relevanten Informationen verfügbar sind.

Prepare the 8D process and ensure that all relevant information are available.

D2: Problembeschreibung / *Problem description*

Beschreiben Sie das Problem des internen/externen Kunden durch die Ermittlung von „was ist warum falsch“. Schaffen Sie eine Problemabgrenzung (was, wo, wann, wie viele,...).

Describe the problem of the internal/external customer by investigation of “what went wrong and why did it go wrong”. Work on a containment of the problem (what, where, when, how many ...).

D3: Sofortmaßnahme / *Containment action*

Definieren, verifizieren und führen Sie eine vorläufige Sofortmaßnahme ein, um die Problemauswirkungen einzugrenzen, bis eine permanente Korrekturmaßnahme gefunden wurde. Überprüfen Sie die Effektivität der Maßnahmen.

Define, verify and implement a containment action, to contain the effects of the problem until a permanent corrective action is already found. Proof the effectiveness of the actions.

D4: Fehlerursache / *Root cause*

Bestimmen und verifizieren Sie die Ursache(n) und prüfen Sie jede wahrscheinliche Ursache durch Vergleiche mit der Problembeschreibung und den vorhandenen Daten. Bestimmen und verifizieren Sie auch die Stelle im Prozess, an der das Problem entdeckt wurde.

Define and verify the root cause(s) and proof every possible root cause by comparing it against the description of the problem incl. available data. Define and verify also the certain step in the process where the problem appeared.

D5: Geplante Abstellmassnahme / *Chosen corrective action*

Wählen Sie die optimale und dauerhafte Abstellmaßnahme aus. Beweisen Sie, dass die gewählte Abstellmaßnahme das Problem nachweislich beseitigt und keine unerwünschte Nebenwirkung hat.

Chose an optimal and permanent corrective action. Demonstrate that the chosen corrective action eliminates the problem verifyable and that there are no unwanted side-effects.

D6: Eingeführte Abstellmassnahme / *Implemented permanent corrective action*

Planen und implementieren Sie die ausgewählten dauerhaften Abstellmaßnahmen. Bestimmen Sie, wie die Effektivität der dauerhaften Abstellmaßnahme fortlaufend überwacht werden kann.

Plan and implement the chosen permanent corrective actions. Define how you ensure to proof the effectiveness of the permanent actions continuously.

D7: Fehlerwiederholung verhindern / *Actions to prevent recurrence*

Modifizieren Sie die erforderlichen Systeme, Anweisungen und Vorgehensweisen, um zu verhindern, dass gleiche oder ähnliche Probleme wieder auftreten.

Modify the necessary systems, instructions and processes, to avoid that adequate or similar problems reappear.

D8: Schlussbemerkung / Teamleistung würdigen / *Final remark / congratulate your team*

Schließen Sie die Teamarbeit ab. Bewerten Sie die gewonnenen Erfahrungen und entscheiden Sie wer darüber informiert werden sollte.

Finalise the team work. Assess the gain in experiences and chose who to inform about this.

4.2 Checkliste der Disziplinen / *Checklist of disciplines*

D1: Zusammenstellen relevanter Informationen / *Collecting of relevant information*

- ✓ Hat GRAEPEL Sofortmaßnahmen gefordert oder sind derartige Maßnahmen erforderlich?
Did GRAEPEL require containment actions or are these actions mandatory?
- ✓ Wie wurde die Sofortmaßnahme überprüft?
How did we verify the containment action?
- ✓ Ist die Komplexität des Fehlermerkmals bekannt (wurden die Merkmale quantifiziert und durch Messungen bestätigt)?
Is the complexity of the failure characteristic known (are all specifications quantified and confirmed by measurements)?
- ✓ Existiert für dieses Problem bereits ein 8D-Report (z.B. Wiederholungsfehler)?
Is an 8D Report already existing due to the problem (e.g. repetitive failure)?
- ✓ Wurde ein 8D-Teamleiter bzw. Reklamationsverantwortlicher benannt?
Did we name an 8D-Team leader respectively a person responsible for the complaint?
- ✓ Wie ist der Kunde in dem 8D-Team berücksichtigt?
How is the customer considered in the 8D team?
- ✓ Sind Mitglieder der betroffenen Abteilungen/Werke im Team berücksichtigt?
Are there members of the effected department/plant considered in the 8D team?
- ✓ Sichert die Teamstruktur die Verfügbarkeit jeder erforderlichen Information und der geforderten Erfahrungen?
Does the team structure ensure the availability of every necessary information and of the required experiences?
- ✓ Sind die Rollen und Verantwortlichkeiten im Team klar geregelt?
Are the roles and responsibilities clearly defined within the team?
- ✓ Hat das Team ausreichende Befugnis zum Treffen von Entscheidungen?
Has the team enough authority to take decisions?

D2: Problembeschreibung / *Problem description*

- ✓ Haben wir eine eindeutige Beschreibung des spezifischen Problems?
Do we have a definite description of the specific problem?
- ✓ Sind die Symptome/Fehlermerkmale eindeutig?
Are the symptoms/failure characteristics definite?
- ✓ Wurde z.B. eine 5-Why-Analyse durchgeführt und/oder ein Ishikawa-Diagramm erstellt?
Did a 5-Why-Analysis already take place and/or did we create an Ishikawa-Diagramm?
- ✓ Ist das Problem schon einmal aufgetreten? Wenn ja, wo im Prozess(-schritt)?
Did the problem appear before? If so, in which certain process step?
- ✓ Spiegelt der Prozess den letzten freigegebenen Status wieder?
Does the process reflect the latest released status?

- ✓ Sind Muster mit diesen Fehlermerkmalen verfügbar?
Are there samples available with these failure characteristics?
- ✓ Wurden alle geforderten Daten gesammelt und analysiert?
Are all required data collected and analyzed?
- ✓ Haben wir genug Informationen um die potentiellen Fehlerursachen zu ermitteln/bewerten?
Do we have enough information to identify/assess the potential failure characteristics?
- ✓ Welchen Einfluss haben die Sofortmaßnahmen auf die Abweichung?
What impact do the containment actions have on the deviation?
- ✓ Kann dieses Problem auch andere/ähnliche Komponenten oder Baugruppen betreffen?
May this problem also affect other/similar components or (sub-)assemblies?
- ✓ Wurde die Problembeschreibung durch das Team bestätigt?
Do we have a confirmation of the problem description by the team?

D3: Sofortmaßnahme /Containment action

- ✓ Sind Sofortmaßnahmen erforderlich und/oder von GRAEPEL gefordert?
Are there containment actions necessary and/or required by GRAEPEL?
- ✓ Wurden Kriterien zur Auswahl der Sofortmaßnahmen festgelegt?
Are criteria already defined to select the containment actions?
- ✓ Wurden die zuständigen Abteilungen/Werke in die Entscheidung über Sofortmaßnahmen eingebunden?
Are all responsible dept./plants involved in the decision of the containment actions?
- ✓ Wurden geeignete Werkzeuge zur Qualitätsvorausplanung (z.B. FMEA, Kontrollpläne) berücksichtigt?
Did we consider appropriate tools for advanced quality planning (e.g. FMEA, control plans)?
- ✓ Ist sichergestellt, dass die Sofortmaßnahmen GRAEPEL gänzlich vor dem Fehlereffekt schützen?
Is definitely ensured, that the containment actions protect GRAEPEL completely of the failure effect?
- ✓ Wie haben wir alle Sofortmaßnahmen verifiziert?
How did we verify all containment actions?
- ✓ Sind die Sofortmaßnahmen ausgewogen hinsichtlich Nutzen und Risiken?
Are the containment actions well-balanced in terms of risk/benefit relation?
- ✓ Haben wir einen eindeutigen Plan zur Implementierung der Sofortmaßnahmen (wer, wann, was)?
Do we have a definite plan for implementation of the containment actions (who, when, what)?
- ✓ Haben wir GRAEPEL mit einem 8D-Report informiert?
Did we inform GRAEPEL via 8D-Report?

D4: Fehlerursache / Root cause

- ✓ Welche Informationsquellen wurden genutzt um die Liste der möglichen Fehlerursachen zusammenzustellen?
Which sources of information did we use by collecting the list of potential failure root causes?
- ✓ Welche Qualitätswerkzeuge wurden verwendet, mit dem Ziel, die Fehlerursachen zu finden?
Which quality tools did we use with the aim to find the root cause of the failure?
- ✓ Haben wir z.B. eine 5-Why-Analyse oder eine Analyse gemäß Ishikawa-Diagramm durchgeführt?
Did we perform a 5-Why-Analysis or an analysis acc.to Ishikawa Diagram?
- ✓ Können wir eindeutig die Einflüsse identifizieren die zu dem Problem geführt haben?
Are we able to identify the influences that have caused the problem?
- ✓ Passt/Passen die Fehlerursache(n) zu dem Problem gemäß Problembeschreibung?
Does the root cause(s) of the failure fit to the certain problem acc. to the problem description?
- ✓ Ist eine Aufteilung der 8D-Untersuchungen bzgl. der einzelnen potentiellen Fehlerursachen sinnvoll?
Does it make sense to divide the 8D investigations in terms of the unique, potential failure root cause(s)?
- ✓ Ging die Analyse der Fehlerursachen tief genug?
Did we dig deep enough in terms of analysis of the failure root cause(s)?
- ✓ Wie haben wir die Fehlerursache(n) verifiziert?
How did we verify the failure root cause(s)?
- ✓ Ist für die relevanten Parameter ein Kontrollsystem verfügbar, das zur Problemerkennung fähig ist?
Is there a control system in place for the relevant parameters and is it able to identify the problem?
- ✓ Besteht Bedarf, das Kontrollsystem ggf. zu verbessern?
Is there a need to improve the control system, if applicable?

D5: Geplante Abstellmassnahme / Chosen corrective action

- ✓ Wurden Kriterien zur Auswahl der Korrekturmaßnahmen und des Durchschlüpfpunktes festgelegt?
Which criteria are defined for selection of corrective actions and in terms of the point of slipping through?
- ✓ Welche Abteilungen/Werke müssen in die Planung der Korrekturmaßnahmen einbezogen werden?
Which dept./plants must be involved in the planning of the corrective actions?
- ✓ Welche Optionen wurden bei der Auswahl der dauerhaften Korrekturmaßnahmen berücksichtigt?
Which options are considered by the choice of the permanent corrective actions?

- ✓ Wie haben wir die gewählte Korrekturmaßnahme verifiziert und welchen Beweis haben wir, dass diese Korrekturmaßnahmen das Problem bzgl. der Grundursache lösen?
How did we verify the chosen corrective action and which evidence do we have, that these corrective actions solve the problem by its root cause?
- ✓ Haben wir die Risiken identifiziert und verifiziert, ob die gewählten Korrekturmaßnahmen andere Probleme hervorrufen?
Did we identify and verify all risks whether the chosen corrective actions might cause other problems?
- ✓ Hat der Champion (sofern gefordert) den ausgewählten Korrekturmaßnahmen zugestimmt?
Did the champion (if required) agree to the chosen corrective actions?
- ✓ Haben wir einen eindeutigen Plan zur Einführung der Korrekturmaßnahmen (wer, was, wann...)?
Do we have a definite plan for implementation of the corrective actions (who, what, when...)?
- ✓ Welche Kapazitäten werden für die Einführung der Korrekturmaßnahmen gefordert und sind diese angemessen?
Which capacities are required for the implementation of the corrective actions and are they appropriate?

D6: Eingeführte Abstellmassnahme / Implemented permanent corrective action

- ✓ Welche Abteilungen/Werke müssen bei der Einführung der Korrekturmaßnahmen einbezogen werden?
Which dept./plants must be considered by the implementation of the corrective actions?
- ✓ Ist eine Einbindung von GRAEPEL und/oder unserem Lieferanten erforderlich?
Is there a need to involve GRAEPEL and/or our supplier?
- ✓ Wenn ja, wer wird diese Aktivitäten bei GRAEPEL und/oder unserem Lieferanten koordinieren?
If so, who will coordinate these activities of GRAEPEL and/or our supplier?
- ✓ Wie überwachen wir den Abschluss des Einführungsplanes?
How do we monitor the completion of the implementation plan?
- ✓ Wann ist der Ausstiegspunkt hinsichtlich der Durchführung der Sofortmaßnahmen?
When is the point of exit in terms of the implementation of the containment actions?
- ✓ Welche Messungen wurden verwendet zur Validierung der ausgewählten Korrekturmaßnahmen?
Which measurements were used in terms of validation of the chosen corrective action?
- ✓ Wie werden wir die Ergebnisse auf lange Sicht überwachen?
How will we monitor the results on a long-term basis?
- ✓ Bestätigt die Validierung, dass alle Fehlerursachen vollständig beseitigt wurden?
Does the validation confirm that all failure root causes are completely eliminated?
- ✓ Sind alle prozessbezogenen Dokumente geprüft und aktualisiert?
Are all process-related documents checked and updated?

D7: Fehlerwiederholung verhindern / Actions to prevent recurrence

- ✓ Wo trat das Problem in unserem Prozess auf und wie konnte dies passieren?
Where did the problem occur in our process and how could it happen?
- ✓ Welche Verfahren oder Bedingungen haben ermöglicht, dass dieses Problem auftrat, ohne entdeckt zu werden?
Which procedure or condition allowed this problem to occur without getting detected?
- ✓ Wurden alle betroffenen Prozesse und/oder Produkte identifiziert?
Are all effected processes and products identified?
- ✓ Was wird zukünftig anders gemacht um ein Wiederauftreten dieser Fehlerursache zu vermeiden?
What will be done differently in the future to avoid a recurrence of the root cause?
- ✓ Wer muss über die ermittelten Verbesserungsmöglichkeiten informiert werden?
Who must be informed about the identified possibilities of the corrective actions?
- ✓ Gibt es einen Plan zur Koordination der Vorbeugungsmaßnahmen und zur Standardisierung des Verfahrens (wer, was, wann.....)?
Is there a plan of coordination of the corrective actions and for standardization of the procedure (who, what, when...) existing?
- ✓ Wie können wir die Vorbeugungsmaßnahmen verifizieren und validieren?
How can we verify and validate the corrective actions?
- ✓ Hat der Champion die Vorbeugungsmaßnahmen bestätigt?
Did the champion agree to the corrective actions?
- ✓ Haben wir alles Wissen aus dem vorliegenden 8D-Report in eine „Wissensdatenbank“ überführt und veröffentlicht?
Did we transfer the knowledge of the present 8D-Report into a “Knowledge Database” and did we publish this?

D8: Schlussbemerkung / Teamleistung würdigen /Final remark / congratulate your team

- ✓ Gibt es die Möglichkeit dem Team nach erfolgreichem Abschluss des 8D-Reports zu gratulieren?
Is there a possibility to congratulate the team after the successful completion of the 8D-Report?
- ✓ Überprüfung der 8D-Ziele: Was war gut in diesem Problemlösungsprozess und wo gibt es Verbesserungsmöglichkeiten?
Proof of the 8D aim: What was well whilst the process of problem solving and where are opportunities for improvement?
- ✓ Ist der 8D-Report vervollständigt?
Is the 8D Report completed?
- ✓ Ist der 8D-Report offiziell geschlossen, unterschrieben und an GRAEPEL weitergeleitet worden?
Is the 8D-Report officially closed, signed and forwarded to GRAEPEL?

Weitere Informationen sowie den 8D-Report finden Sie auf unseren Internetseiten.
You will find further information as well as the 8D-Report on our web pages.

4.3 GRAEPEL 8D-Report

<h1 style="margin: 0;">8D-Report</h1>											
An (to): Name (Name): Cc: Datum (Date):	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Von (from):</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Bearbeiter (Editor):</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Telefon (Phone):</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fax:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>E-mail:</td> <td></td> </tr> </table>	Von (from):		Bearbeiter (Editor):		Telefon (Phone):		Fax:		E-mail:	
Von (from):											
Bearbeiter (Editor):											
Telefon (Phone):											
Fax:											
E-mail:											
1. Teilnr. Graepel (Part no. Graepel): Teilebezeichnung (Part description): Code (Code): Teilnr. Lieferant (Part-no. supplier): Lieferschein-Nr. (No. of delivery note): Liefermenge (Delivered quant.): Beanstandung (Complaint):	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td></tr> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;">Rekl. Menge (Claim. amount):</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%;">vom (from):</td> </tr> </table>							Rekl. Menge (Claim. amount):		vom (from):	
	Rekl. Menge (Claim. amount):										
	vom (from):										
2. <u>Problembeschreibung (Problem description):</u> <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>											
3. <u>Sofortmassnahme (Containment action):</u>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Bearbeiter (Editor):</td> <td style="width: 50%;">Termin (Date):</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;"></td> </tr> </table>	Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):								
Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):										
4. <u>Fehlerursache (Root cause):</u> <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>											
5. <u>Geplante Abstellmassnahme (Chosen corrective action):</u>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Bearbeiter (Editor):</td> <td style="width: 50%;">Termin (Date):</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;"></td> </tr> </table>	Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):								
Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):										
6. <u>Eingeführte Abstellmassnahme (Implemented preventive action):</u>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Bearbeiter (Editor):</td> <td style="width: 50%;">Termin (Date):</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;"></td> </tr> </table>	Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):								
Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):										
7. <u>Fehlerwiederholung verhindern (Actions to prevent recurrence):</u>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Bearbeiter (Editor):</td> <td style="width: 50%;">Termin (Date):</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;"></td> </tr> </table>	Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):								
Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):										
8. <u>Schlussbemerkung/Teamerfolg würdigen (Final remark/congratulate your team):</u> <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>											
Unterschrift Reklamationsverantwortlicher: (Signature by respons. person of complaint): Datum (Date):											