

TROUBLE SHOOTING GUIDE SMALL CIRCULATORS MÉTHODE D'ANALYSE DES RETOURS CLIENTS

Ons GHLISS

Master Qualité 2013 / 2014

La qualité client suit de près le cycle de vie du produit sur son marché, permettant de capitaliser et d'optimiser son niveau de qualité afin d'être en adéquation avec les différents cas d'utilisation.

1. Contexte et enjeux

- Mise à disposition d'une première méthode d'analyse standardisée
- Support adapté aux filiales
- Délai : Semaine 25 / Formation de la filiale UK



Comment suivre d'une manière fiable les défaillances du produit au sein d'une structure internationale?

2. Trouble Shooting Guide: Interface Groupe -Filiales



Produit

Un environnement d'apparition des défauts

Filiales

Expertises

Analyse des défaillances du produit

Qualité

- -Capitalisation et amélioration
- Suivi des spécificités par marché



3. Trouble Shooting Guide

General Test Steps De-Assembly

- -Définir les étapes clés : étapes à suivre au cours de l'analyse
- -Apporter des nouvelles exigences
- -Renvoyer vers des Working-Instructions (mode opératoire)

- Réaliser une étude comparative des différentes méthodes observées

-Analyser des défauts

Basic Analysis /Extended Analysis

- -Présenter les principaux défauts selon un flux de détection durant l'analyse
- -Clarifier les défauts : Fiches par défaut (description, cause ,codes défauts, décision de garantie ..)
- -Etude du Pareto des principaux défauts
- Capitalisation des informations
- Harmonisation des codes défauts
- Validation du Guide : Technique , Forme
- Formation : de la théorie vers la pratique, profils ciblés





4. Résultats escomptés

Métl

Objectifs

- Eliminer l'ambiguité
- Simple, compréhensible
- Eléments clés pour aider à la décision du défaut
- Faciliter la décision de garantie
- Standardisation des défauts



5. Perspectives

- -Document évolutif
- -Modèle à suivre par les autres filiales
- -Capitalisation de l'ensemble des données

Bibliographie:

Groupe

- [1] Spécifications techniques du produit 'Small Circulator'. Document à usage interne (confidentiel).
- [2] Achraf AMADI, Préparer l'audit de suivi ISO/TS 16949 et améliorer le traitement des pièces en retour garantie clients, Rapport de Stage MASTER Management de la Qualité (MQ), UTC, 2008-2009,

En savoir plus : URL : www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°288, juin 2014