



VDA Odbyt a péče o zákazníka – Analýza vadných dílů z provozu

Výrobce: Neuveden

Kód: 640-201

Záruční doba:

Cena bez DPH: 430.00 Kč

Cena s DPH: 473 Kč

Parametry

Označení normy: VDA - Odbyt a péče o zákazníka – Analýza vadných dílů z provozu

Počet stran: 58

Vydáno: 2009, česky 2010

Detailní popis

Odbyt a péče o zákazníka –
Analýza vadných dílů z provozu

1. vydání, 2009 (české 2010)

Cílem tohoto nového standardu je zavedení překrývajícího konceptu pro analýzu vadných dílů pro díly z pole (z provozu). K tomu je nutné zohledňovat základní a podpůrné procesy analýzy vadných dílů stejně jako rozhraní. Obzvláště pro vadné díly, pro které se v procesu nálezu na produktu nenaleznou žádné závady, je popsán metodický postup, aby bylo možné identifikovat příčinu demontáže. K tomuto tématu musí vedle datových analýz proběhnout prověrka celkového procesu (od zákazníka přes prodejce přes OEM až po dodavatele) a/nebo systému.

Celosvětové garanční náklady odhadují experti na několik miliard eur ročně. V prostoru napětí mezi kvalitou a náklady náleží zásadní role analýze vadných dílů pro reklamované díly z pole (provozu). Velkým prostorem k jednání v automobilovém průmyslu je vysoký podíl reklamací ze servisní sítě, pro které nejsou při nálezu nalezeny žádné závady. Reklamace s těmito výsledky se často buď dále vůbec neposuzují nebo zde chybí metodický postup, aby bylo možné rozpoznat závady na produktu, procesu nebo systému. Vysoké náklady vznikají v důsledku neidentifikovaných závad, opožděných výsledků analýz nebo nedostatečné analýzy příčin.