

Metodika 8D - řešení problému

- D1) ustavení týmu pro řešení problému
- D2) popis problému
- D3) zavedení prozatímního okamžitého opatření
(„*hašení požáru*“)
- D4) analýza kořenových příčin problému
- D5) volba a ověření trvalých nápravných opatření
- D6) zavedení a validace trvalých nápravných opatření
- D7) trvalé zabránění opětovnému výskytu problému
(*zabránění problému u podobných výrobků/procesů*)
- D8) komunikace uvnitř firmy, ocenění úspěchu týmu

** názvosloví jednotlivých disciplín nemusí odpovídat příručce/literatuře/zákaznickým požadavkům apod., se kterými aktuálně pracujete. Účelem tohoto „taháku“ je poskytnout základní kostru a zjednodušený přehled toho, co je potřeba v rámci 8D reportu provést.*

Přehled jednotlivých kroků 8D

D1) Sestav tým - použij „**6 a více M**“, aby byl tým správně sestaven. U technických problémů nesmí chybět zástupce výroby! Tým funguje jen pod vedením vedoucího týmu – dobrým znalcem metodiky 8D. Tým potřebuje podporu šampióna.

D2) Popiš problém - co nejdětailněji a v souvislostech popiš daný problém, ne pouze jeho projevy (**5W2H**, Is/Is Not). Nikdy nestačí pouze zákaznický popis!

D3) Zaveď okamžité opatření - aby nebyl zákazník ohrožen až do doby, kdy je problém vyřešen (již se neobjevuje). Prověřuj účinnost opatření. Jedná se o opatření, které přímo chrání zákazníka (**hasíme požár!**). Příkladem je 100% kontrola skladu. Využij záznamy z kontroly pro pochopení charakteru příčiny (trvalá, náhlá, cyklická, náhodná...).

D4) Hledej všechny možné příčiny, tj. **příčiny vzniku i příčiny neodhalení!** Nespokoj se jen s technickými příčinami, ale pokračuj až k **systémovým příčinám** (např. pomocí metody 5x PROČ). Nikdy nehledej viníky. Důležitou součástí je ověření, že byla odhalena skutečná kořenová příčina, ne pouze její důsledek!

D5) Hledej **možná opatření** k odstranění příčin a vyber ta nejvhodnější. Díky opatřením by se nehoda již neměla opakovat.

D6) Zvol a zaveď navržená nápravná opatření. Sestav termínový plán se zodpovědnými osobami za realizaci. Nezapomeň **ověřit, že zavedená opatření fungují!**

D7) Prověř přenosnost řešení na **podobné výrobky nebo procesy** ve firmě. Lze také odstranit jiné příčiny problému.

D8) Oceň výkon týmu a zejména **komunikuj** výsledky **uvnitř organizace**. Uzavři 8D report a informuj zákazníka.