8D Raporu: örnek

Örnek vakadır, gerçek müşteri verisi değildir. Aynı raporun boş hali sonraki sayfada.

8D numarası: 8D-007 | Müşteri: Perakende zinciri (B2B), dağıtım merkezi | Ürün: Temizlik spreyi, 500 ml ve 750 ml | Açılış: 2 Mart 2026 | Kapanış: 14 Nisan 2026

D0. Planlama ve acil müdahale

	Cevap
Şikayet	Müşterinin dağıtım merkezi (DM), 3 teslimatta (23 Şubat - 1 Mart) koli etiketi diğer boyu gösteren 46 koli bildirdi: 500 ml koliler 750 ml etiketli, 750 ml koliler 500 ml etiketli. Ceza kesintisi: 3.680 $ (46 × 80 $).
Acil müdahale	Aynı gün: bu müşteriye her iki boyun sevkiyatı kontrol edilene kadar durduruldu; sevkiyat öncesi %100 etiket-içerik okutması; düzeltilmiş teslimat listesi gönderildi; DM'de yeniden etiketleme önerildi.
8D gerekli mi?	Evet: tekrarlayan teslimatlar, ceza kesintisi ve neden bilinmiyor.

D1. Ekip

Sponsor / lider / üyeler	Sponsor: Operasyon direktörü, Ekip lideri: Kalite müdürü, Üye: Hat 2 gece vardiyası şefi, Üye: Etiketleme sistemleri analisti, Üye: Depo şefi, Üye: Kilit müşteri yöneticisi (müşteri irtibatı)

D2. Problem tanımı (olan / olmayan)

Problem tanımı	23 Şubat'tan beri hat 2'de tek bir perakende müşterisi için paketlenen temizlik spreyi kolileri diğer boyun etiketini taşıyor: 3 teslimatta 46 yanlış koli bildirildi, o hafta bu DM'ye sevk edilen 1.180 kolinin %3,9'u.

	Olan	Olmayan	Fark / ne değişti
Ne	Koli etiketi diğer boyu gösteriyor (500 ml ve 750 ml yer değiştirmiş)	Şişe etiketleri (doğru); diğer ürünler	Yalnızca koli etiketi yanlış ve şişe etiketinden ayrı yapıştırılıyor
Nerede	Hat 2; bu müşterinin DM'sine giden koliler	Hat 1; diğer müşterilerin kolileri	Bu müşteri kendi etiket formatını istiyor; etiket hat 2'deki masaüstü yazıcıda basılıp elle yapıştırılıyor. Diğer müşteriler hat içinde basılan etiketi alıyor.
Ne zaman	23 Şubat'tan beri; gece vardiyası; boy değişiminden sonraki 40 dakika içinde	23 Şubat öncesi; gündüz vardiyası; boy değişiminden önce	23 Şubat'tan beri gece vardiyası iki boyu birden çalışıyor, boy değişimi 02:00 civarında
Ne kadar	46 bildirildi; toplam 73 bulundu (55 DM'de, 18 kendi stoğumuzda)	Bu DM'ye önceki teslimatlar	73'ünün tamamı bir boy değişiminden sonraki 40 dakika içinde paketlenmiş

D3. Geçici önlemler

Geçici önlem	Sorumlu	Tarih	Sonuç
Bu müşteriye ait her iki boydaki tüm kolileri depomuzda kontrol et: etiketi şişeyle karşılaştırarak okut	Depo şefi	3 Mart	1.420 koli kontrol edildi; 18 yanlış etiket bulundu ve yeniden etiketlendi
Müşterinin DM'sindeki stoğu onların ekibiyle birlikte kontrol et ve yeniden etiketle	Kilit müşteri yöneticisi	4 Mart	610 koli kontrol edildi; 9 yanlış etiket daha bulundu; toplam 55 koli yeniden etiketlendi
Kalıcı çözüme kadar: hat 2 vardiya başına tek boy çalışır; bu müşteri için sevkiyat öncesi %100 etiket-içerik okutması	Hat 2 vardiya şefi	3 Mart	4 Mart'tan itibaren teslimatlarda yanlış etiket yok

D4. Kök neden ve kaçış noktası

	Cevap
Oluşma kök nedeni	23 Şubat'tan beri gece vardiyası iki boyun müşteri etiketlerini vardiya başında toplu basıp aynı kutuda tutuyor. Boy değişiminde ilk boydan kalan etiketler ikinci boyun kolilerine yapıştırıldı. Boy değişimi kontrol listesinde etiket temizliği adımı yok.
Oluşma: doğrulama	73 yanlış kolinin tamamı bir boy değişiminden sonraki 40 dakika içinde paketlenmiş. Deneme amaçlı bir boy değişiminde kutuda hâlâ 7 artık etiket vardı.
Kaçış noktası	Hat sonu kontrolü koli etiketini şişeyle karşılaştırmıyor, şişe barkodunu okutuyor; bu yüzden yanlış koli etiketi geçiyor. Kontrol, hat 2 vardiya başına tek boy çalışırken kurulmuştu.
Kaçış: doğrulama	Bilerek yerleştirilen yanlış koli etiketi hat sonu kontrolünden 10 denemenin 10'unda geçti.

D5. Seçilen kalıcı düzeltici faaliyetler

Kalıcı düzeltici faaliyet	Hedeflediği	Sorumlu	Yaygınlaştırmadan önce doğrulama
Her müşteri etiketi paketleme istasyonunda, şişe okutulduğunda anında basılır; böylece ortada yalnızca doğru etiket olur	Oluşma	Etiketleme sistemleri analisti	2 boy değişiminde, 600 kolide deneme: 0 yanlış etiket
Hat sonu kontrolü koli etiketi barkodunu şişe barkoduyla karşılaştırır; uyuşmazlıkta hat, bir süpervizör onaylayana kadar durur	Kaçış noktası	Bakım mühendisi	Bilerek yerleştirilen etiket testi: 20 yanlış etiketin 20'si yakalandı

D6. Uygulama ve doğrulama

	Cevap
Uygulama	İki aksiyon da 16 Mart'ta hat 2'de devreye alındı; üç vardiyanın tüm operatörleri eğitildi.
Geçici önlemlerin kaldırılması	30 Mart'ta, %100 okutmada iki hafta boyunca hiç uyuşmazlık çıkmadıktan sonra.
Doğrulama	Devreye almadan sonraki 4 haftada (13 Nisan'a kadar): DM'ye sevk edilen 5.240 kolide 0 yanlış etiket şikayeti; yeni kontrol sevkiyattan önce 3 uyuşmazlığı durdurdu.

D7. Tekrarı önleme

Tekrarı önleme aksiyonu	Sorumlu	Tarih
Etiket temizliği (kutuyu boşalt, kalan etiketleri say) tüm hatların boy değişimi kontrol listesine eklendi	Üretim müdürü	6 Nisan
Anında etiket basma ve etiket-şişe kontrolü hat 1'e ve kendi etiket formatı olan diğer 4 müşteriye yayıldı	Etiketleme sistemleri analisti	10 Nisan
Paketleme süreci FMEA'sı güncellendi: "yanlış koli etiketi" yeni kontrolleriyle birlikte hata türü olarak eklendi	Kalite müdürü	3 Nisan
Müşteri etiketleri iş talimatı güncellendi; ders fabrika kalite toplantısında paylaşıldı	Kalite müdürü	8 Nisan

D8. Ekibi takdir etme ve kapanış

	Cevap
Kapanış	Müşteri 8D raporunu 14 Nisan'da kabul etti. Kapatıldı.
Takdir	Operasyon direktörü aylık genel toplantıda ekibe teşekkür etti; gece vardiyası şefi çözümü diğer hatlara sundu.
Alınan dersler	Bir planlama değişikliği (tek vardiyada iki boy) bir süreç değişikliğidir: yeni ekipmanla aynı risk kontrolünden geçmeli.

Binlerce şikayet, yorum veya talebiniz mi var? Pivony kök neden analizini tüm müşteri geri bildiriminiz üzerinde yapar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

PIVONY

8D Raporu

Tek bir müşteri şikayeti, acil müdahaleden doğrulanmış, kalıcı bir çözüme kadar. D0'dan D8'e sırayla doldurun.

8D numarası: _____ | Müşteri: _____ | Ürün: _____ | Açılış: _____ | Kapanış: _____

D0. Planlama ve acil müdahale

	Soru	Cevap
Şikayet	Müşteri neyi, ne zaman ve ne kadar bildirdi?	
Acil müdahale	Müşteriyi korumak için ilk 24 saatte ne yaptınız?	
8D gerekli mi?	Tekrarlayan sorun, güvenlik, maliyet ya da bilinmeyen bir neden var mı?	

D1. Ekip

Sponsor / lider / üyeler	

D2. Problem tanımı (olan / olmayan)

Problem tanımı	

	Olan	Olmayan	Fark / ne değişti
Ne	Hangi ürün, hangi hata?	Etkilenebilecek ama etkilenmeyen benzer ürünler ya da hatalar?	
Nerede	Nerede görülüyor: hat, tesis, müşteri, kanal?	Nerede olabilirdi ama yok?	
Ne zaman	İlk ne zaman, ne zamandan beri, sürecin hangi noktasında?	Ne zaman olabilirdi ama yok?	
Ne kadar	Kaç tane, ne sıklıkla, eğilim ne?	Kaç tane olabilirdi ama yok?	

D3. Geçici önlemler

Geçici önlem	Sorumlu	Tarih	Sonuç

D4. Kök neden ve kaçış noktası

	Soru	Cevap
Oluşma kök nedeni	Sorun neden oluştu?	
Oluşma: doğrulama	Bunu hangi veri gösteriyor?	
Kaçış noktası	Sorun nerede yakalanmalıydı ve neden yakalanmadı?	
Kaçış: doğrulama	Bunu hangi veri gösteriyor?	

D5. Seçilen kalıcı düzeltici faaliyetler

Kalıcı düzeltici faaliyet	Hedeflediği	Sorumlu	Yaygınlaştırmadan önce doğrulama
	Oluşma		
	Kaçış noktası		

D6. Uygulama ve doğrulama

	Soru	Cevap
Uygulama	Ne, ne zaman devreye alındı, kim eğitildi?	
Geçici önlemlerin kaldırılması	Ne zaman ve hangi kanıtla?	
Doğrulama	Çözümün işe yaradığını hangi veri gösteriyor?	

D7. Tekrarı önleme

Tekrarı önleme aksiyonu	Sorumlu	Tarih

D8. Ekibi takdir etme ve kapanış

	Soru	Cevap
Kapanış	Müşteri raporu kabul etti mi? Ne zaman?	
Takdir	Ekibe nasıl teşekkür edildi?	
Alınan dersler	Bundan sonra neyi farklı yapacaksınız?	

Binlerce şikayet, yorum veya talebiniz mi var? Pivony kök neden analizini tüm müşteri geri bildiriminiz üzerinde yapar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

PIVONY