



KNOW NOW
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

Fehlermeldung und Fehlerbericht

UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates



Fehlerart	Fehlermeldung-Nr.:	
------------------	---------------------------	--

<input type="checkbox"/> fehlerhafte Lieferung	<input type="checkbox"/> sonstige Fehlerart:
<input type="checkbox"/> fehlerhafte Fertigung	

Fehler wurde bekannt durch

<input type="checkbox"/> Lieferant (Lieferantrag):
<input type="checkbox"/> Intern (Auftrag, Los, Baugruppe):
<input type="checkbox"/> Kunde (Reklamation):

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

	Datum	Unterschrift
--	-------	--------------

Erforderliche Maßnahmen (Korrekturmaßnahmen)

<input type="checkbox"/> Reparatur und Wiederholungsprüfung	<input type="checkbox"/> Vereinbarung mit Kunden
<input type="checkbox"/> Nacharbeit und Wiederholungsprüfung	<input type="checkbox"/> Zurück an den Lieferanten
<input type="checkbox"/> Entsorgung (Ausschuss)	<input type="checkbox"/> Sonstiges:
<input type="checkbox"/> keine (Begründung angeben!)	

Bemerkungen / Stellungnahmen / Begründungen / Vereinbarungen mit dem Lieferanten / externen Kunden oder Lieferanten (Verbundmaßnahmen)

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

	Datum	Unterschrift
--	-------	--------------

Dokumentation der Maßnahmen-Umsetzung

Die festgelegten Maßnahmen wurden			
<input type="checkbox"/> durchgeführt und sind wirksam			
<input type="checkbox"/> Sonstiges:			
Kosten der Maßnahmen:	€	Datum	Unterschrift Geschäftsleitung

Hinweise zur Nutzung der Fehlermeldung:

Das Formular „Fehlermeldung“ dient der einfachen handschriftlichen Erfassung von aufgetretenen Fehlern, sowie der Festlegung und Verfolgung von Korrekturmaßnahmen im operativen Tagesgeschäft.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Zur eindeutigen Identifizierung, Rückverfolgung und Auswertung sollten Fehlermeldungen mit einer (laufenden) Nummer versehen werden (z.B. Nr./Jahr).

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

1. Eingrenzung des **Ortes**, wo der Fehler aufgetreten ist (bekannt wurde), da dies für die Kosten und Korrekturmaßnahmen wesentlich ist:

Lieferant -> Verantwortung und Kosten ggf. beim Lieferanten

Intern -> letzte Gelegenheit zur Fehlerbeseitigung mit vertretbaren Kosten

Kunde -> worst case, maximale Kosten (meist um Faktor 100 bis 1000 höher)

3. Möglichst knappe und konkrete Darstellung der **Fehlermerkmale, -ursachen und des Ortes der Fehlerverursachung.**

Identifikation und Nennung der Vorgabedokumente die den Arbeitsgang beschreiben.

4. Festlegung der **Korrekturmaßnahmen**, die umgehend eingeleitet werden müssen um den konkreten Vorgang zur Zufriedenheit des Kunden zu bearbeiten.

5. Festlegung der **Vorbeugungsmaßnahmen**, die nach der Analyse der Situation eingeleitet werden müssen damit sich ein gleichartiger Fehler nicht wiederholen kann. Achtung:

Die Aktivitäten unter 4. und 5. müssen zusammen mit den beteiligten Stellen (Lieferant/Kunde intern oder extern) vereinbart werden.

Die Maßnahmen müssen ggf. auch in die Dokumentation eingearbeitet werden (siehe 9.).

6. Prüfung der **Umsetzung und Wirksamkeit** der durchgeführten Maßnahmen, bzw. Erassung der Kosten.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop: Registrieren und downloaden!

Diese Vorgehensweise setzt die Forderungen der DIN EN ISO 9001 um.

Hinweis auf geschützte Abschnitte bei Nutzung als Formular:

Das Dokument ist abschnittsbezogen als Formular geschützt, sodass Sie z.B. die Kontrollkästen oder Dropdown-Felder (im Sinne eines Formulars) am PC direkt anwählen und ausfüllen können. Es ist kein Kennwort festgelegt.

Schutz entfernen in MS Office 2003:

Symbolleiste „Formular“ aktivieren und auf das „Schloss-Symbol“ klicken.

Schutz entfernen in MS Office 2010:

In der Symbolleiste „Überprüfen“ das Symbol „Bearbeitung einschränken“ aktivieren. Daraufhin öffnet sich das Fenster „Formatierung und Bearbeitung“. In diesem Fenster rechts unten auf die Schaltfläche „Schutz aufheben“ klicken.

Wollen Sie die integrierte Funktionalität nicht nutzen, können Sie die Felder aus der Tabelle einfach entfernen.

Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2003 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie das Häkchen unter „Extras“ - „Optionen...“ - „Ansicht“ - „Formatierungszeichen im Feld „Alle“, indem Sie dieses anklicken.
2. Löschen Sie das Titelblatt, indem Sie dieses außerhalb der Textfelder markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel, indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Die Kopfzeilen-Grafik können Sie wie vorher löschen, indem Sie diese markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Eine neue Grafik fügen Sie über die Menüpunkte „Einfügen“ - „Grafik“ - „Aus Datei“ ein.
7. Diese Hinweisseite(n) entfernen Sie, indem Sie die (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.