

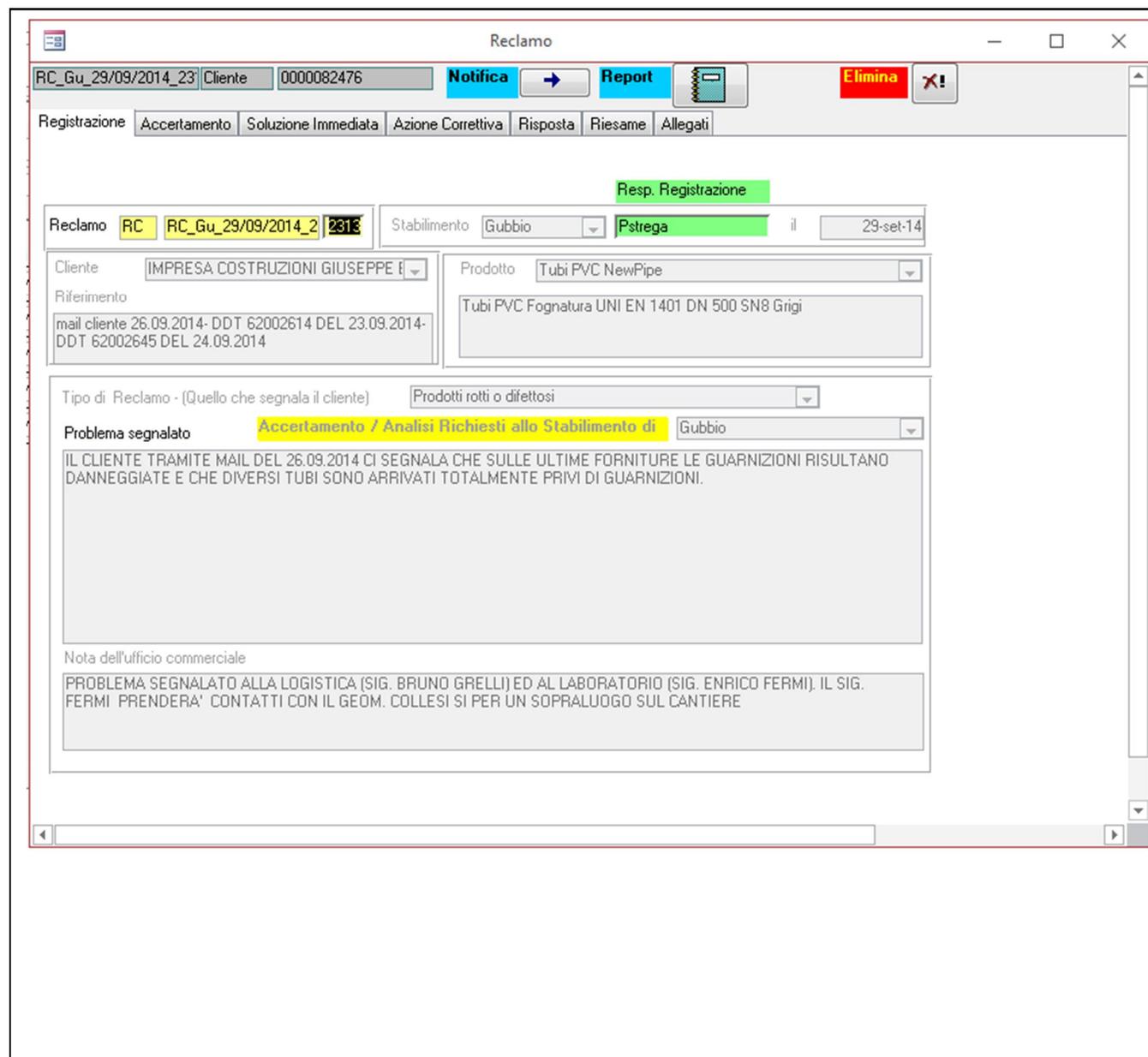
## Registrazione

Un addetto all'ufficio commerciale riceve un reclamo da parte di un cliente.

Apri un nuovo reclamo inserendo:

- nome del cliente;
- tipo di prodotto;
- riferimento a bolla o a fattura;
- tipologia di reclamo: quella che lamenta il cliente;
- descrizione del problema segnalato dal cliente;
- Eventuali note;

A seconda del tipo di reclamo ricevuto, richiede la collaborazione del collega o dell'ente aziendale preposto. Può fare questo avvalendosi del meccanismo di notifica attivabile mediante il pulsante:



Reclamo

RC\_Gu\_29/09/2014\_23 | Cliente 0000082476 | **Notifica** → | **Report** | **Elimina** ✖

Registrazione | Accertamento | Soluzione Immediata | Azione Correttiva | Risposta | Riesame | Allegati

Resp. Registrazione

Reclamo RC RC\_Gu\_29/09/2014\_2 2313 | Stabilimento Gubbio | Pstrega | il 29-set-14

Cliente IMPRESA COSTRUZIONI GIUSEPPE E | Prodotto Tubi PVC NewPipe

Riferimento  
mail cliente 26.09.2014- DDT 62002614 DEL 23.09.2014-  
DDT 62002645 DEL 24.09.2014  
Tubi PVC Fognatura UNI EN 1401 DN 500 SN8 Grigi

Tipo di Reclamo - (Quello che segnala il cliente) Prodotti rotti o difettosi

Problema segnalato **Accertamento / Analisi Richiesti allo Stabilimento di** Gubbio

IL CLIENTE TRAMITE MAIL DEL 26.09.2014 CI SEGNALE CHE SULLE ULTIME FORNITURE LE GUARNIZIONI RISULTANO DANNEGGIATE E CHE DIVERSI TUBI SONO ARRIVATI TOTALMENTE PRIVI DI GUARNIZIONI.

Nota dell'ufficio commerciale  
PROBLEMA SEGNALATO ALLA LOGISTICA (SIG. BRUNO GRELLI) ED AL LABORATORIO (SIG. ENRICO FERMI). IL SIG. FERMI PRENDERA' CONTATTI CON IL GEOM. COLLESI SI PER UN SOPRALUOGO SUL CANTIERE

## Notifica

Mediante il meccanismo di notifica l'impiegato Pstrega, dell'ufficio commerciale, richiede al collega Efermi del Laboratorio/Controllo Qualità di Analizzare il reclamo in oggetto.

Non è certamente obbligatorio utilizzare questo meccanismo, ma lo si può fare sia per lasciare una traccia scritta, sia per comodità del ricevente stesso che dal messaggio ricevuto potrà aprire direttamente il reclamo in questione.

### Maschera "Work Flow - Send a Message"

WorkFlow-Send a Message

WorkFlowItem: 1955 DataIns: 15-set-16

TipoDocumento: RC NroDocumento: RC\_Gu\_29/09/2014\_2313 Documento Id: ###

NomeUtente: Efermi

NotaMittente: Pstrega ti informa che c'è lavoro per te nel documento:RC\_Gu\_29/09/2014\_2313 Enrico, per favore, mettiti subito in contatto con il geometra Collesi, tel. 340.23.45.787 della IMPRESA COSTRUZIONI GIUSEPPE BELLO. Hanno un problema con le guarnizioni.

## Procedura per la gestione dei reclami

### Accertamento

L'addetto al Controllo Qualità, Efermi, si accerta della fondatezza del reclamo, in questo caso con un sopralluogo in cantiere, e ne analizza le cause.

Il reclamo viene accettato in quanto la lamentela del cliente è fondata.

Vengono anche individuate le cause del problema.

Reclamo

RC\_Gu\_29/09/2014\_23 Cliente 0000082476 Notifica Report Elimina X!

Registrazione Accertamento Soluzione Immediata Azione Correttiva Risposta Riesame Allegati

Compilatore Accertamento e Analisi Efermi Data 30/09/2014

Accertamento / Analisi a cura dello Stabilimento di Gubbio

Accertamento Accettato

Analisi Causa del problema Errore operatore logistica

Contattato il geom. (tel. 3385249164) presso appuntamento ed effettuato il sopralluogo in cantiere in data 29/09/2014.  
Arrivato in cantiere sono stati visionati circa 40 tubi, dal controllo si evidenzia che alcuni hanno la guarnizione inserita non correttamente vedi foto allegata.  
Tutte le guarnizioni posizionate in maniera non corretta sono state rimosse e riposizionate nella maniera corretta.  
Su un intero bancale 4 trubi non erano state inserite le guarnizioni.  
Ho consegnato all'impresa le guarnizioni mancanti ed alcuni anelli di rinforzo come richiestoci.  
Infine ho spiegato loro, nel caso in cui dovessero togliere una guarnizione inserita male, la corretta procedura di inserimento della stessa nella sede del bicchiere utilizzando e bagnando sia la sede che la guarnizione con acqua e sapone.

L'installazione delle guarnizioni nei tubi è una mansione assegnata agli operatori della Logistica, durante la fase di preparazione del carico. Gli operatori hanno avuto grosse difficoltà nell'installare le guarnizioni a causa della eccessiva resistenza dovuto all'anello antisfilamento.

## Soluzione immediata

Il reclamo è stato accettato, pertanto l'ufficio commerciale concorda con il cliente la soluzione del problema.

In questo caso il problema è stato risolto in sede di sopralluogo da parte di Efermi che, avendo visto le foto inviate dal cliente, aveva portato con sé le guarnizioni necessarie.

Reclamo

RC\_Gu\_29/09/2014\_23 Cliente 0000082476 **Notifica** **Report** **Elimina**

Registrazione Accertamento **Soluzione Immediata** Azione Correttiva Risposta Riesame Allegati

**Firma Soluzione** **Pstrega** Risolto  Data Soluzione: 29/09/2014

Soluzione Immediata Sostituzione Gratuita

Sostituzione di tutte le guarnizioni montate male e danneggiate. Istruzione del personale del cliente su come installare correttamente le guarnizioni e su come verificarne la corretta installazione.

In attesa di informazioni  Cliente ID: 0000082476

Ordine Stato DDT Fattura

Nota di credito / debito Importo credito / debito € 0,00

## Azione correttiva

Come azione correttiva Enrico Fermi propone:

- una procedura scritta su come inserire le guarnizioni;
- la ripetizione dell'addestramento degli operatori della Logistica incaricati dell'operazione.

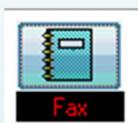
The screenshot displays a web-based interface for managing complaints. At the top, the title 'Reclamo' is centered. Below it, a header bar contains the complaint ID 'RC\_Gu\_29/09/2014\_23', the client name 'Cliente', and the client ID '0000082476'. Action buttons include 'Notifica', 'Report', and 'Elimina'. A secondary bar shows tabs for 'Registrazione', 'Accertamento', 'Soluzione Immediata', 'Azione Correttiva', 'Risposta', 'Riesame', and 'Allegati'. The main form area includes dropdown menus for 'Tipo di Reclamo' (Prodotti rotti o difettosi), 'Causa del problema' (Errore operatore logistica), and 'Soluzione Immediata' (Sostituzione Gratuita). A text box contains instructions: 'Sostituzione di tutte le guarnizioni montate male e danneggiate. Istruzione del personale del cliente su come installare correttamente le guarnizioni e su come verificarne la corretta installazione.' Below this, a section for 'Azione Correttiva' (AZC) shows 'FirmaAZC: Eferm', 'Data Inizio AZC: 30/09/2014', and 'Stato dell'Azione Correttiva: Completata'. The 'Descrizione dell' Azione Correttiva' section includes the date '30/09/2014' and a detailed procedure: 'Per facilitare il corretto inserimento della guarnizione nella sede del bicchiere verrà utilizzata acqua e sapone. La procedura da mettere in atto è: Operazione 1: Bagnare la guarnizione con acqua e sapone tramite appositi contenitori a spruzzo. Operazione 2: Bagnare la sede della guarnizione del bicchiere con acqua e sapone tramite appositi contenitori a spruzzo. Operazione 3: Inserire la guarnizione controllando che l'anello di rinforzo e la guarnizione siano posizionati nella maniera corretta, se diversamente rimuovere la guarnizione e ripetere l'operazione ripartendo dal punto 1.'

## Risposta

Il programma contiene una funzione che consente di tenere traccia delle comunicazioni scritte con il cliente.

In questo caso è stata utilizzata da Efermi per confermare la data del suo sopralluogo in cantiere.

Dopo aver compilato la risposta, premere il pulsante:



Sarà immediatamente visualizzato il modulo di risposta da inviare via fax o via mail.

Reclamo

RC\_Gu\_29/09/2014\_23 | Cliente | 0000082476 | **Notifica** → **Report** |  | **Elimina** ✖

Registrazione | Accertamento | Soluzione Immediata | Azione Correttiva | Risposta | Riesame | Allegati

Destinatario eventuale fax di risposta: Sig. Collesi  Fax

Oggetto:  
Conferma esecuzione sopralluogo.

Egregio Geometra Collesi,  
le confermiamo che il giorno 29/09/2014 sarò in cantiere per verificare ed eventualmente sostituire le guarnizioni difettose.  
Il mio numero è 335.67.83.345  
Cordiali saluti  
Enrico Fermi

Firma Risposta: Efermi



Gubbio 09-15-2014

Pagina 1 di 1

Cod.Fisc.e P.IVA 0123456789 Cap.Soc.€ 100.000 i.v- Trib.Di Perugia - Reg.Soc.n.1ABC2C.C.I.A.A.di Perugia n.1ABD1

**Da**

*New Pipe S.p.a*  
*Via dei Musicisti, 31*  
*06024 Gubbio (PG) ITALIA*  
Tel.075/923456 Fax 923456  
<http://www.NewPipe.it>-email:[newpipe@np.it](mailto:newpipe@np.it)

**Enrico Fermi**

**A**

IMPRESA COSTRUZIONI GIUSEPPE BELLO  
LARGO BRUSCA  
60123 FOSSO SAN VENAN IT  
Tel 0777/876543 Fax 0777-812345

**C.A Sig. Collesi**

**Oggetto:**

Nostro rif.reclamo n.ro **RC\_Gu\_29/09/**

Conferma esecuzione sopralluogo.

Egregio Geometra Collesi,  
le confermiamo che il giorno 29/09/2014 sarò in cantiere per verificare ed eventualmente sostituire le guarnizioni difettose.  
Il mio numero è 335.67.83.345  
Cordiali saluti  
Enrico Fermi

## Procedura per la gestione dei reclami

### Riesame

Dopo un tempo ritenuto congruo il responsabile del sistema di gestione riesamina gli esiti dell'azione correttiva.

The screenshot displays a web-based interface for managing complaints. At the top, the title 'Reclamo' is visible. Below it, a header bar contains the following elements: a menu icon, a text field with 'RC\_Gu\_29/09/2014\_23', a 'Cliente' label, a text field with '0000082476', a blue 'Notifica' button with a right-pointing arrow, a blue 'Report' button, a printer icon, and a red 'Elimina' button with a trash icon. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Registrazione', 'Accertamento', 'Soluzione Immediata', 'Azione Correttiva', 'Risposta', 'Riesame' (which is highlighted), and 'Allegati'. The main content area shows 'Firma QSA:' followed by a green box containing 'Minelli', a 'Completato' checkbox which is checked, and a 'Data' field with '12/11/2014'. Below this is a 'NotaAQ' section with a label 'Valutazione dell'esito dell'eventuale azione correttiva' and a dropdown menu set to 'Sufficiente'. A large text area below contains the text: 'La procedura indicata dal Laboratorio viene applicata correttamente e ha risolto i problemi di difficile inserimento delle guarnizioni.'

## Allegati

Efermi ha allegato al reclamo una foto che evidenzia il problema.

Questa, insieme al “report Reclamo”, potrà essere utilizzata per sensibilizzare gli operatori sulle conseguenze del loro errore.

The screenshot displays a web application interface for managing complaints. At the top, the title "Reclamo" is visible. Below it, there are several buttons: "Notifica" (blue), "Report" (blue), and "Elimina" (red). A search bar contains the text "RC\_Gu\_29/09/2014\_23" and "Cliente 0000082476". A navigation menu includes "Registrazione", "Accertamento", "Soluzione Immediata", "Azione Correttiva", "Risposta", "Riesame", and "Allegati". The main content area shows a table with columns "Collegamento", "Descrizione", "Data", and "Proprietario". A row is visible with the file name "RC\_Gu\_29-09-2014\_2313\_20140929\_152507.jpg" and the owner "Efermi". A yellow warning box next to the file name states: "Questo file può essere cancellato solo dal proprietario". Below the table, there is a green bar with the text "Allega per allegare un nuovo documento clicca qui". At the bottom of the screenshot, a photograph shows a close-up of a car window seal. A white arrow points to a specific area of the seal, and a white text box at the bottom of the photo reads "POSIZIONE DELLA GUARNIZIONE NON CORRETTA".

## Report Reclamo

Modulo Gestione Redami		Modulo 01/0 - Revisione 3 del 21/08/2014
Stabilimento: Gubbio		RC: Cn. 09/09/2014 2313
Sezione 1: Registrazione		Pasega 20092014
Cliente: IMPRESA COSTRUZIONI GIUSEPPE BEL LARGO BRUSCA 60123 FOSCO SAN VENANZIO Tel: 0777874543 TFA: 0777-812345	Prodotto (Nome e quantità): Tubi PVC Nav Pige Tubi PVC Fognatura UNI EN 1401 DN 500 SNS Grigi	
Problema segnalato dal cliente: Produttore difetto		
Nota dell'Ufficio Commerciale: IL CLIENTE TRAMITE MAIL DEL 26.09.2014 CI SEGNALE CHE SULLE ULTIME FORNITURE LE GUARNIZIONI RISULTANO DANNEGGIATE E CHE DIVERSI TUBI SONO ARRIVATI TOTALMENTE PRIVI DI GUARNIZIONI.		
PROBLEMA SEGNALATO ALLA LOGISTICA (SIG. BRUNO GRELLI) ED ALL'LABORATORIO (SIG. ENRICO FERMI). IL SIG. FERMI PRENDERA' CONTATTI CON IL GEOM. COLLESI SI PER UN SOPRALUOGO SUL CANTIERE.		
Sezione 2: Accertamento e Analisi		Efermi 20092014
Sezione 2.1: Accertamento		Accertat <input checked="" type="checkbox"/>
Contattato il geom. (tel. 3333240164) presso appuntamento ed effettuato il sopralluogo in cantiere in data 29/09/2014. Arrivato in cantiere sono stati visionati circa 40 tubi, dal controllo si evidenzia che alcuni hanno le guarnizioni inserite non correttamente vedi foto allegata.		
Tutte le guarnizioni posizionate in maniera non corretta sono state rimosse e riposizionate nella maniera corretta. Su un totale benale 4 tubi non erano stati inserite le guarnizioni.		
Ho consegnato all'impresa le guarnizioni mancanti ed alcuni anelli di rinforzo come richiesto. In fine ho spiegato loro, nel caso in cui dovessero togliere una guarnizione inserita male, la corretta procedura di rimontaggio della stessa nella sede del bicchiere utilizzando e bagnando sia la sede che la guarnizione con acqua e sapone.		
Sezione 2.2: Analisi		Causa del problema: Errore operatore logistica
L'installazione delle guarnizioni nei tubi è una mansione assegnata agli operatori della Logistica, durante la fase di preparazione del campo. Gli operatori hanno avuto grosse difficoltà nell'installare le guarnizioni a causa della occlusione del sistema dovuto all'angolo acutissimo.		
Sezione 3: Soluzione immediata		Pasega 20092014
Sostituzione di tutte le guarnizioni montate male e danneggiate. Istruzione del personale del cliente su come installare correttamente le guarnizioni e su come verificare la corretta installazione.		
Ordine:	Nota Credito/Debiti	€ 0,00
Riferimento eventuali altre A.C. esterne		
Sezione 4: Eventuale Azione Correttiva		Efermi 20092014
Stato Azione Correttiva	Completata	Al 30/09/2014
Report Reclami		Pagina 1 di 2

Modulo Gestione Redami		Modulo 01/0 - Revisione 3 del 21/08/2014
Stabilimento: Gubbio		RC: Cn. 09/09/2014 2313
Per facilitare il corretto inserimento della guarnizione nella sede del bicchiere verrà utilizzata acqua e sapone. La procedura da mettere in atto è:		
Operazione 1: Bagnare la guarnizione con acqua e sapone tramite appositi contenitori a spruzzo.		
Operazione 2: Bagnare la sede della guarnizione del bicchiere con acqua e sapone tramite appositi contenitori a spruzzo.		
Operazione 3: Inserire la guarnizione controllando che l'anello di rinforzo e la guarnizione siano posizionati nella maniera corretta, se diversamente rimuovere la guarnizione e ripetere l'operazione ripartendo dal punto 1.		
Sezione 6: RIEGIONE		CM/sez III 12/11/2014 Completo <input checked="" type="checkbox"/>
Valutazione Esito eventuale Azione Correttiva: Sufficiente		
La procedura indicata dal Laboratorio viene applicata correttamente e ha risolto i problemi di difficile inserimento delle guarnizioni.		
Report Reclami		Pagina 2 di 2