

Analiza i ocena doskonalenia procesu reklamacji w świetle najczęściej stosowanych metod i narzędzi zarządzania jakością

Wstęp

Cel i zakres pracy

Teza

Rozdział I

Pojęcia związane z procesem reklamacji

1.1 Satysfakcja klienta

1.2 Proces reklamacji

1.3 Wieloetapowa metoda rozwiązywania problemów

1.4 Zagadnienie reklamacji w świetle standardów ISO dotyczących jakości

1.4.1 PN-EN ISO 9001:2015

1.4.2 IATF 16949:2016

1.5 Przykładowe narzędzia i metody jakościowe dotyczące rozwiązań reklamacji oraz charakterystyka wybranych technik jakościowych

1.5.1 Metoda 5-WHY

1.5.2 Burza mózgów

1.5.3 Analiza FMEA

Rozdział II

Podstawy teoretyczne analiza reklamacji metodą 8D

2.1 Identyfikacja problemu

2.2 Powołanie zespołu

2.3 Opisanie problemu

2.4 Tymczasowe działania korekcyjne

- 2.5 Zidentyfikowanie przyczyn źródłowych
- 2.6 Opracowanie działań korygujących
- 2.7 Wdrożenie i walidacja działań korygujących
- 2.8 Akcja korygująca
- 2.9 Ocena i zamknięcie działań

Rozdział III

Charakterystyka omawianego przedsiębiorstwa

- 3.1 Charakterystyka podstawowa firmy
- 3.2 Portfel produktowy
- 3.3 Analiza procesu produkcyjnego
- 3.4 Opis obiektu analizy
- 3.5 Ocena skuteczności dotychczas stosowanej metody
 - 3.5.1 Prawidłowość ustalania przyczyn reklamacji
 - 3.5.2 Efektywność działań zapobiegawczych
 - 3.5.3 Czas trwania rozstrzygnięcia reklamacji i zakończenia sprawy

Bibliografia

Spis form graficznych

1. Historia i rozwój Internetu

- 1.1. Geneza internetu
- 1.2. Model ISO/OSI i TCP/IP
- 1.3. Protokoły internetowe – zarys
- 1.4. Podstawowe usługi internetowe
- 1.5. Struktura sieci

2. Protokoły internetowe

- 2.1. Protokół IPv4
- 2.2. Protokół IPv6 i jego mechanizmy
- 2.3. Mechanizmy autokonfiguracji

3. Część praktyczna

3.1. Wprowadzenie do konfiguracji

3.2. Konfiguracja routera – przykład Cisco

Spis przypisów

Spis form graficznych