

Definice problému:

Číslo projektu:	Datum zahájení:
Odpovědný:	Termín dokončení:

www.krivosik.cz | ISO9001 | IATF 16 949 | Poradenské a konzultační činnosti

Otázka	Podotázky	Podrobnosti k podotázkám	Zjištěná fakta
What? Co? Týká se předmětů.	Co: - je předmětem problému? - o problému víme? - je vadné nebo nefunkční? - je nutno změřit, zanalyzovat? - se odlišuje od standardu (výkresu, 3D modelu...) - vyvolalo problém? - s čím souvisí?	Identifikace výrobku, název, číslo, popis vady, porovnání dobrého a vadného kusu.	
Who? Kdo? Týká se osob.	Kdo: - problém objevil? - je zákazník? - nahlásil, popsal vadu? - změřil, zanalyzoval? - je odpovědný za řešení? - měl původně problém objevit? - výrobek vyráběl?	Identifikace osob, funkcí. Prověření kvalifikací pracovníků, jmen pracovníků.	
Where? Kde? Týká se místa.	Kde: - poprvé pozorováno? - na díle viděno poprvé? - na díle viděno potom? - vada vznikla? - vada unikla? - vada měla být objevena?	Identifikace místa, názvu procesu, čísla operace.	



5W2H Pomůcka pro sběr dat o problému

When? Kdy? Týká se času.	Kdy: - poprvé zjištěno? - ještě poté zjištěno? - dříve se to už řešilo? - vznikla chyba? - má být vyřešeno? - mělo být objeveno?	Určit datum a čas výroby, směny výroby a kontroly. Urči postižené období.	
Why? Proč? Týká se příčiny, důvodu.	Proč: - vada vznikla? - se problém opakuje? - nebyl problém předvídan? - bylo něco odlišné od standardu?	Proč se, vzhledem k času, problém objevil?	
How? Jak? Týká se způsobu.	Jak: - se problém na výrobku projevil? - závažný problém to pro zákazníka je? - může problém eskalovat? - situace vznikla? - Jaký je postup výroby? - Jaký je trend vady? - budeme postupovat při řešení problému? - Jaké zdroje budeme pro řešení potřebovat? - Jaké odlišnosti od standardu nastali? - Jaká rizika možných chyb byla stanovena a jak byla řešena?	Jak odolný proti chybám je proces výroby a konstrukce výrobku? (FMEA hodnocení). Jaké změny proběhly na výrobku a procesu? Jaké nastali odchylky? Jaké problémy ve výrobě byly v době výroby problémového dílu?	
How much? Kolik? Týká se počtu.	Kolik: - výrobků je postiženo? - vadných z kolika dodaných výrobků se problém týká? - vadných výrobků a z kolika kontrolovaných se našlo? - budou náklady (odhad)?	Počet, ppm, trend. Kolika výrobků, procesů a pracovišť se to týká?	

