

**Ikom Ideenmanager-Treff
Schloss Bensberg, 30.09.2004**

Fehlervermeidung ist Futter für die Firma



Dr. R.C. Ulrich Wünsche
Maiweg 18
32760 Detmold
Tel: 05231-982938
Mobil: 0170-9346264
Email: wuensche@drwuensche.de
Web: <http://www.drwuensche.de>

ikom Unternehmensberatung GmbH
Burg Haus Sülz 6
53797 Lohmar

Kann ich mit Fehlern leben?

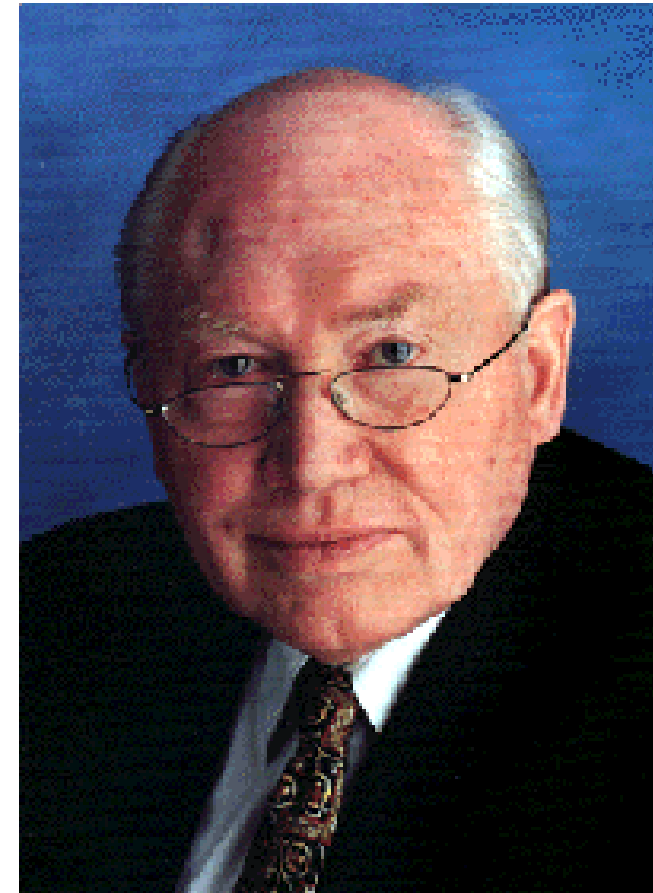
Wir müssen unterscheiden
zwischen

Haustierkrebs

und

Raubtierkrebs

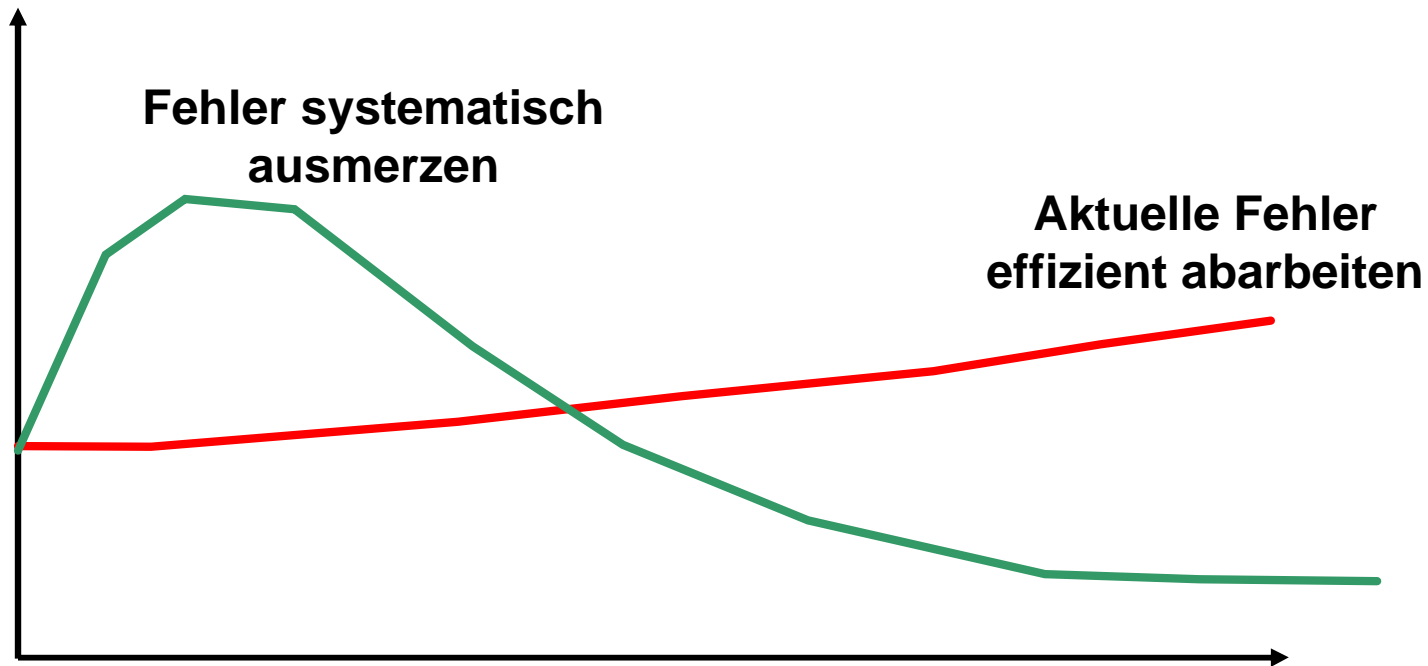
Prof. Julius Hackethal



Die Gretchenfrage: Lohnt sich das?



Was ist besser?



Ausgangssituation in zahlreichen Unternehmen

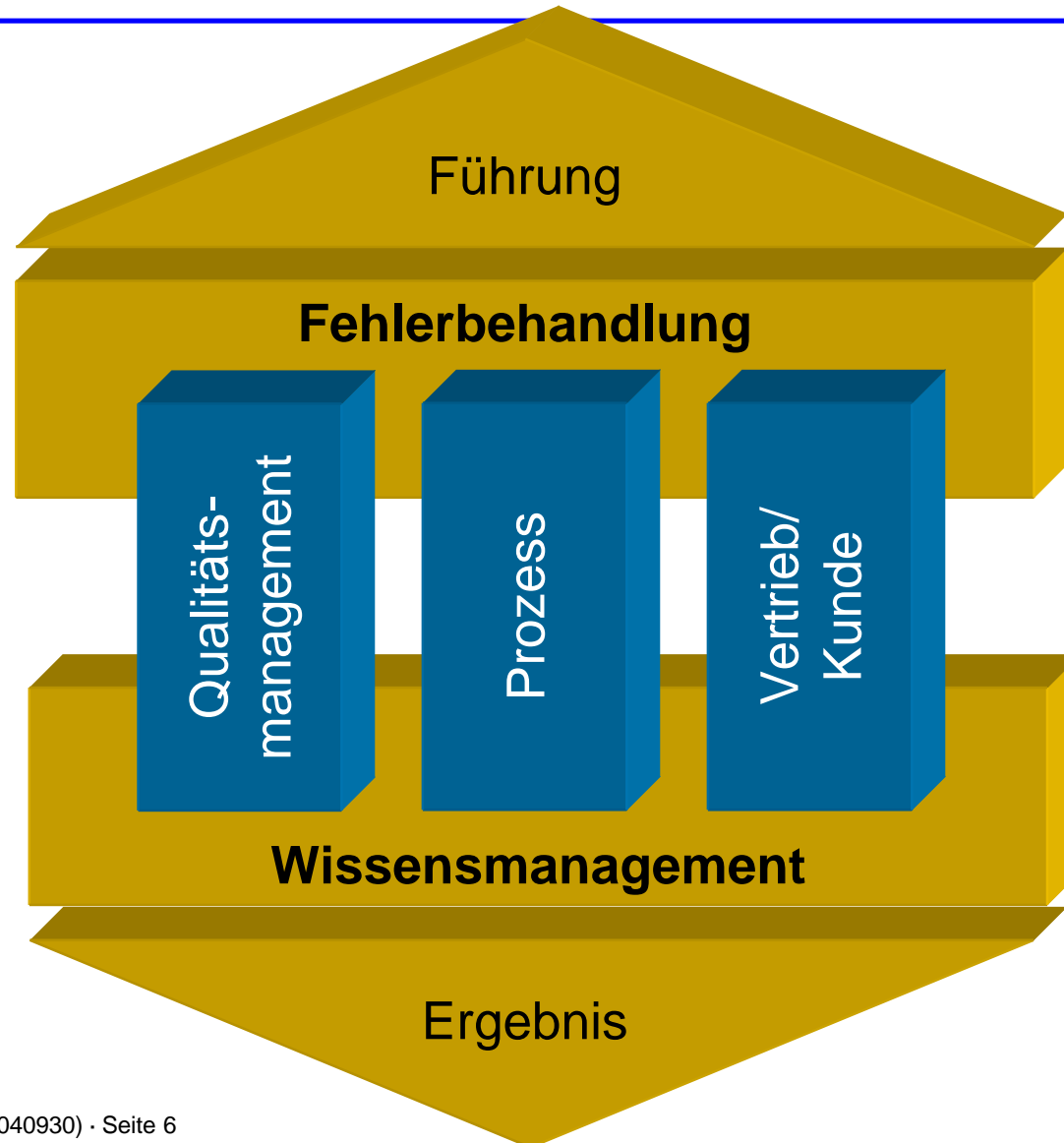


Wir leben in drei unterschiedlichen Welten

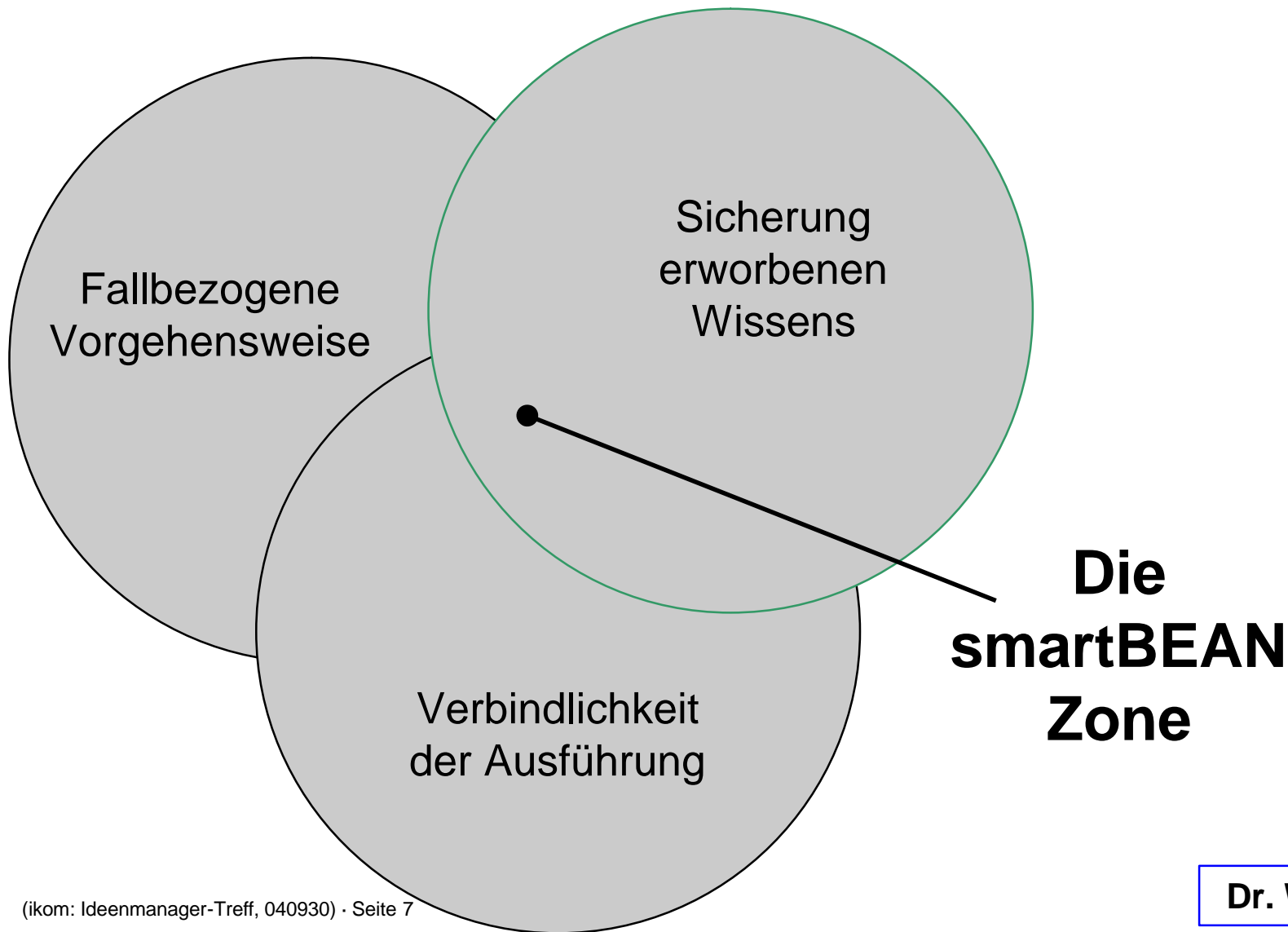
- **Schriftliche Q-Dokumentation**
 - Abbildung von Soll-Prozessen
 - Von Qualitätsern, nicht aber den Fachabteilungen getragen
- **Interne tatsächliche Abläufe**
 - Fallbezogene Vorgehensweise zur Fehlerbehandlung
 - Vermeidung von Schuldzuweisungen
- **Das den Kunden vermittelte Bild**
 - Systematische kontinuierliche Verbesserung
 - Abwiegeln möglicher Bedenken

Drei Welten kosten mehr Energie als eine einzige. Aber: Die QM-Abteilungen bestehen aus Theoretikern und die Wahrheit kann man Kunden nicht zumuten.

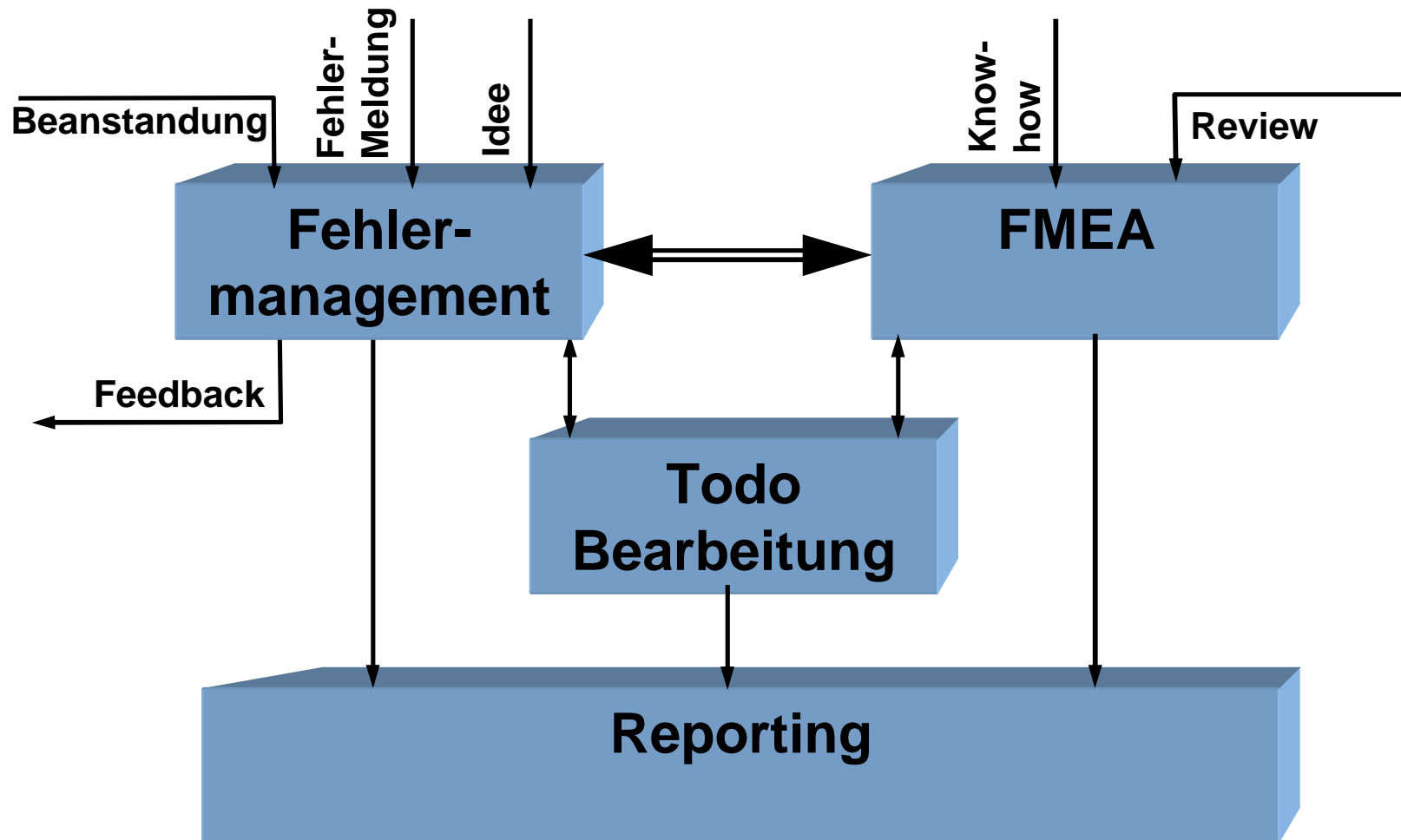
Unternehmen funktionieren als Organismen



Nachhaltige Verbesserungen brauchen ein geeignetes Biotop



Die Prozesseigner führen den Kampf gegen Defekte



System zu Reklamationsbearbeitung und FMEA erleichtert Erfüllung von Kundenbedürfnissen

- **Ausgangssituation**

 - Unterschiedliche Abläufe bei Fehlfunktionsmeldung**

 - FMEA Produktion
 - Erfassung interner Fehler
 - Reklamationen
 - ...
 - Ideen von Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten

 - Durchlaufzeiten zur nachhaltigen Fehlerbeseitigung zu lang**

 - Reibung zwischen den Prozessen, Ablauf teilweise unklar (wer/was/bis wann)**

- **Projektziel**

 - Proaktive Kommunikation mit Kunden und Lieferanten
 - Nachhaltige Beseitigung von Störungsursachen
 - Einfache Erzeugung und Auswertung von Kennzahlen, eine Datenbank
 - Verbesserung von Kunden-/Lieferantenbeziehungen

Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse FMEA



Zweck

- Kontinuierliche Erfassung und Bewertung von Prozessabweichungen
- Hinweis auf Tätigkeitsschwerpunkte
- Nachhaltiger Informationsspeicher

Methode

- Regelmäßige Erfassung erfolgter und potentieller Fehlerarten
- Zuordnung von Auswirkungen und Ursachen
- Bewertung des Risikos, das aus jedem Fehler erwächst mit einer Kennzahl
- Priorisierung und Verfolgung von Maßnahmen und deren Auswirkung

Problem

- Häufig nur von Qualitätsmanagern getragen, Bezug zum Tagesgeschäft
- Verbindlichkeit der Maßnahmenumsetzung
- Reporting häufig unzureichend

Fehlermanagement mit der 8D-Methode



Zweck

- Standardisierte Vorgehensweise zur Erfassung von Abweichungen im Tagesgeschäft
- Einheitliche Kommunikationsplattform zwischen Lieferant und Kunde

Methode

- Erfassung von Fehlerarten und Abweichungen im Tagesgeschäft
- Bestimmung der Ursachen und Maßnahmen
- Abarbeitung der Maßnahmen

Problem

- Kein systematischer Wissensspeicher hinterlegt, dadurch Mehrfacharbeit
- Fehlender Mechanismus zu Schwerpunktbildung und Reporting
- Gefahr der Abwägung zwischen Wahrheit und Kommunizierbarkeit

Verbindliche Umsetzung durch verfolgte ToDo Listen



Zweck

- Sicherstellung der Abarbeitung von Aktivitäten

Methode

- Vereinbarung von Tätigkeit, Verantwortlichen und Terminen
- Verfolgung der Aktivitäten

Probleme

- Fehlende strategische Ausrichtung, Gefahr von Aktivismus
- Keine Zielorientierung
- Keine Erfolgsmessung

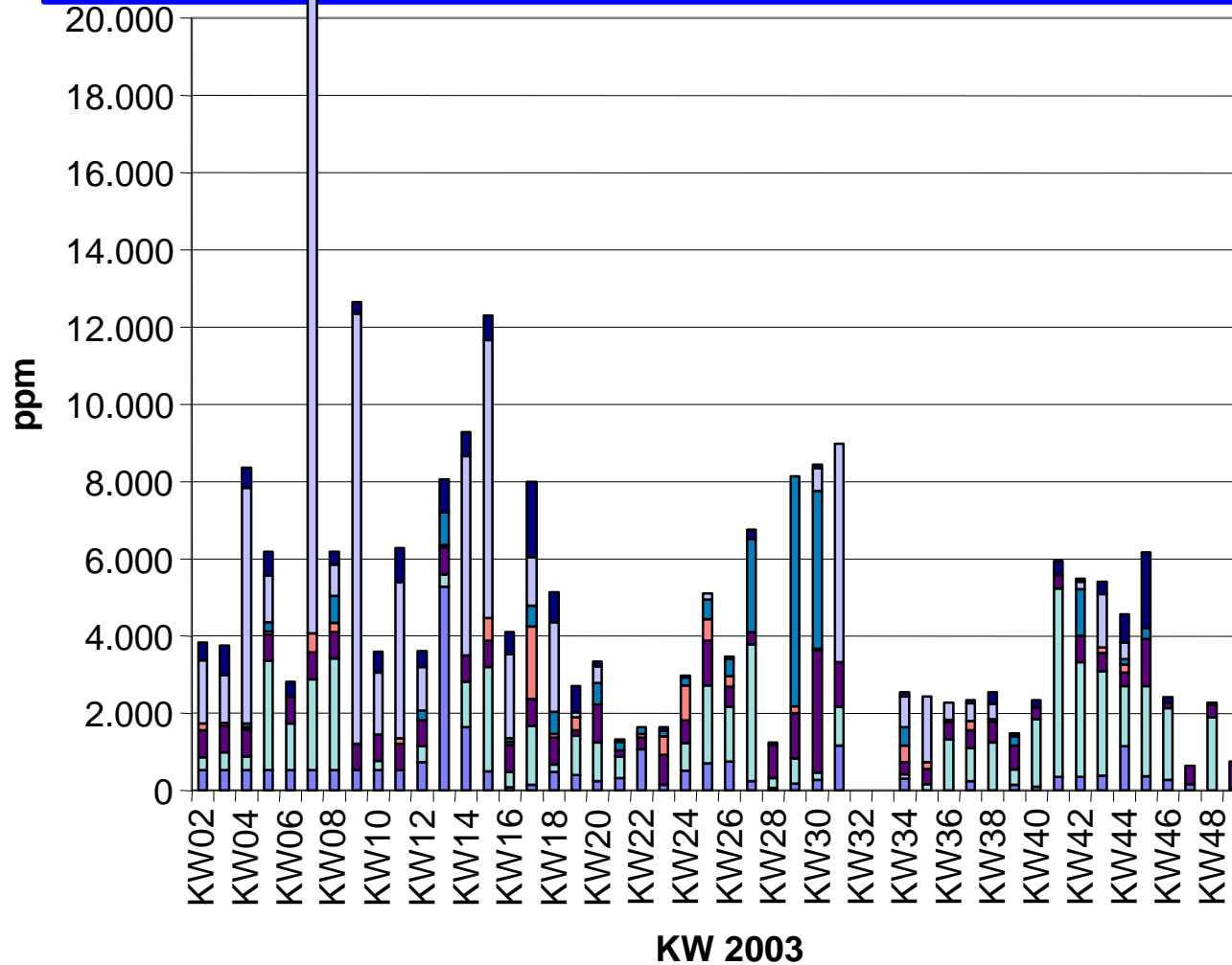
Erst das Menü aus diesen Methoden schmeckt



- Qualität wird von den Prozessbeteiligten entwickelt
- Fehler werden im Tagesgeschäft erfasst, analysiert und beseitigt
- Die Ergebnisse werden dauerhaft gesichert
- Die Fehlerreduzierung wirkt nachhaltig
- System unterstützt bei der Priorisierung von Aktivitäten
- Ansatz unterstützt auch vorbeugende Analysen und Aktivitäten
- System ist demokratisier- und führbar
- Einheitliche und ehrliche Kommunikation wird gefördert



Gratulation an die Produktionsmannschaft: Auftrag erfüllt! Weniger als 1000 ppm in 2004



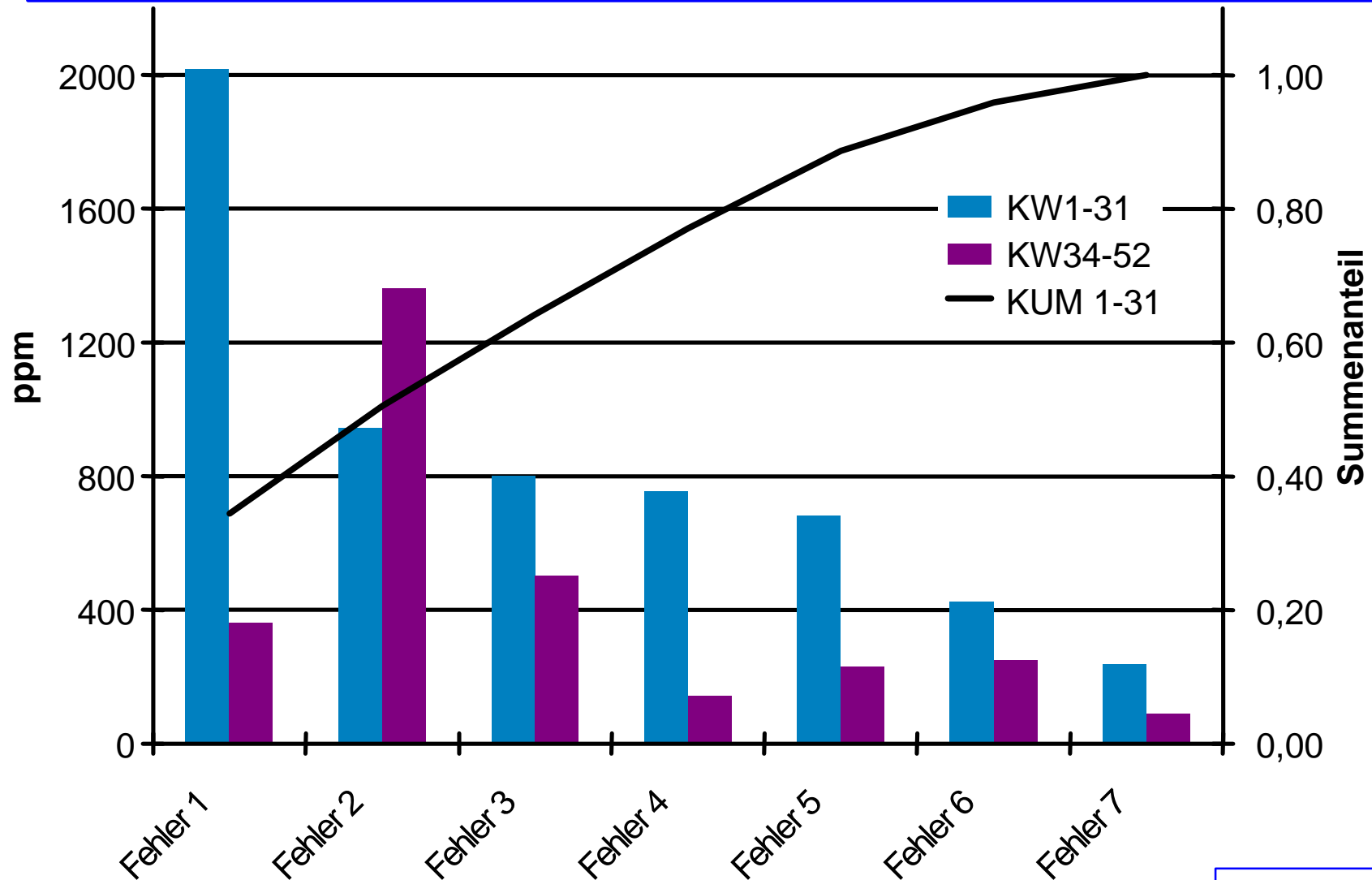
**Systematische
Beseitigung von
Fehlerursachen mit
FMEA und weiter
verbesserte
Sorgfalt drücken
Fehlerrate auf
unter 1000 ppm.
Weiter so!**



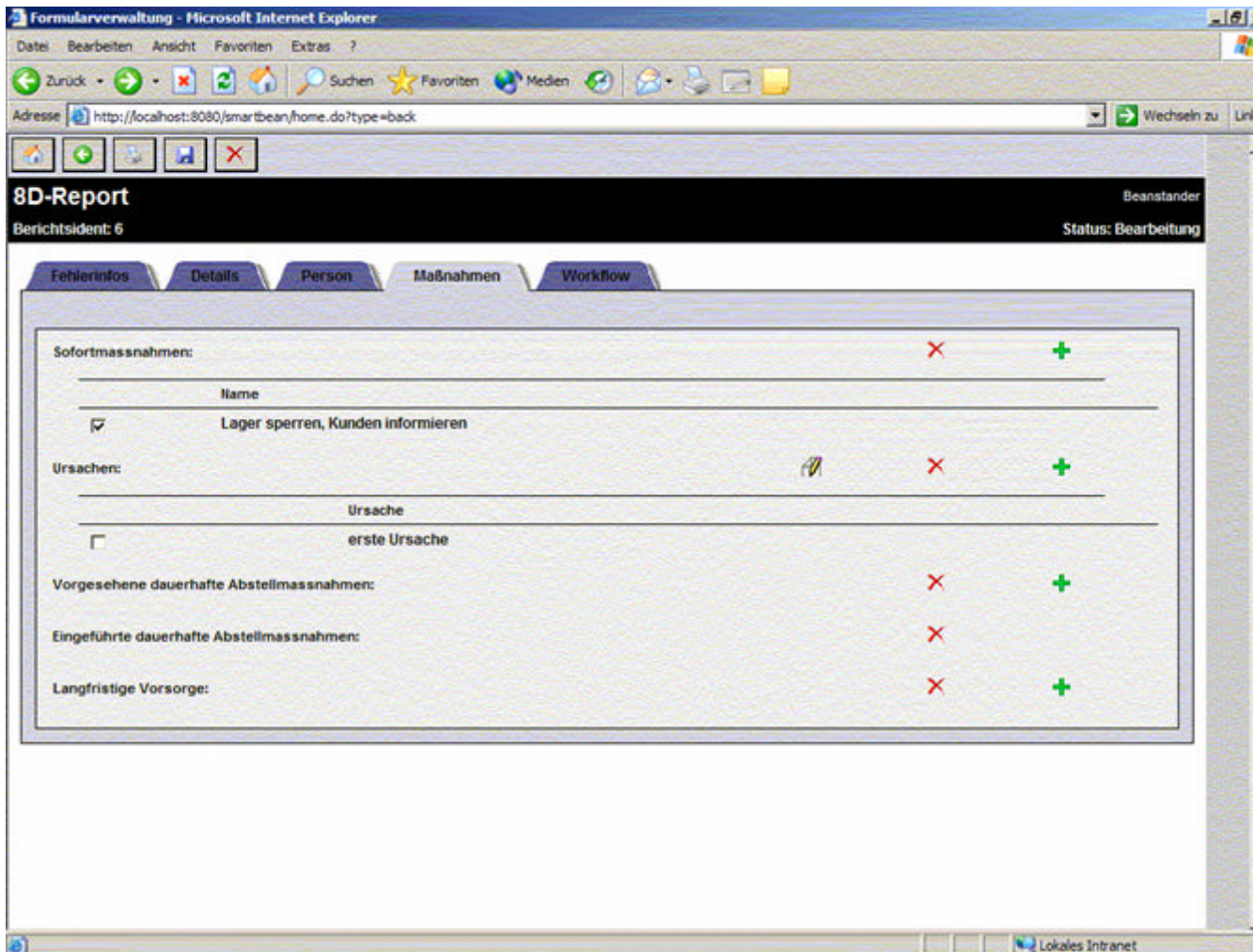
Zwei interne Kriterien
nicht berücksichtigt

Dr. Wünsche

Pareto-Analyse: auf die Schwerpunkte konzentriert



smartBEAN setzt aktuelle Anforderungen an Funktion und Ergonomie konsequent um



Browser-Oberfläche

Button Bedienung

Ergonomische Reiter

Komfortabler
als Papier

Die Software smartBEAN unterstützt Ihren Verbesserungsprozess

FMEA

- FMEA Formblatt (QS-9000, VDA etc.)
- Maßnahmenverfolgung, Mahnsystem, Terminkalender
- Statistische Auswertungen
- Team-Kommunikation

8D-Reports

- Eigenes Portal für Kunden und Lieferanten
- Einbindung von Anlagen wie Fotos, Dokumente etc.
- Vielseitige Auswertungen und Diagramme
- Export von Auswertungen in MS Excel

Optionale Ergänzungen

- Process Flow Diagram nach QS-9000
- Fehlerbäume, Fehlernetze
- Ursache-Wirkungs-Diagramme

Zusammenfassung



- Es lohnt sich, Fehlerursachen systematisch zu bekämpfen
- Die Investition in Verbesserungen lohnt sich, wenn fallbezogen, verbindlich und nachhaltig gearbeitet wird
- Qualität wird von den Prozessbeteiligten erzeugt
- Eine Ergänzung zum Ideenmanagement muss
 - ... einfacher als Six Sigma
 - ... nachhaltiger und systematischer als KVP und BVW
 - ... führbar und nachvollziehbar
 - ... kunden- und zielorientiertsein
- smartBEAN ist in der Lage, den Prozess zu sichern