

7. Unternehmenskultur

7.4 Vorausschauend Handeln und aus Fehlern lernen

Handlungshilfen – wie es getan werden kann

> 1. Vorgehensweise bei der Problemidentifikation und –lösung (Checkliste)

Soll/Ist-Differenzen, Problemausmaß

- Jedes Problem ist eine unerwünschte Veränderung/Zielabweichung
Beispiel: Die Lieferung für Kunststoff-Griffe 4321 ist unvollständig
- Es ist das Ausmaß, die Größe des Problems zu erfassen
Beispiel: 14 von 34 Teilen sind nicht mitgeliefert worden

Ist-Daten erarbeiten und bewerten

- Ist-Daten mit Fakten belegen, was wann und wo passiert ist
Beispiel: Bestellung wurde für 20 Teile aufgegeben
- Ist-Daten bewerten, welche Priorität dem Problem zukommt
Beispiel: Liefertermin für Türlieferung wird nicht gehalten

Wahrscheinlichste Ursache ermitteln, Diagnose erstellen

- Jedes Problem hat eine entscheidende Ursache
Beispiel: Anforderung der Werkstatt erfolgte mündlich an den Einkauf
- Vermutungen von Tatsachen trennen

Beispiel: Meister glaubt, richtig angefordert zu haben, weiß es aber nicht

- Wahrscheinlichste Ursache aufgrund der Fakten festlegen

Beispiel: Die mündliche Anforderung beinhaltet den Fehler

Maßnahmen erarbeiten, Alternativen formulieren

- Sofortmaßnahme zur Begrenzung der Fehler-Auswirkung

Beispiel: Kunden über Teillieferung informieren

- Maßnahmen zur Behebung des Fehlers

Beispiel: Nachbestellung mit Terminvorgabe

- Alternativen zur Fehlerbeseitigung

Beispiel: Alle Türen mit ähnlichen Griffen aus dem Lager ausstatten

Maßnahmen bestimmen und auswählen, Entscheidung treffen

- Maßnahme oder mehrere Maßnahmen parallel auswählen

Beispiel: Griffe nachbestellen, Termin erfragen, Konsens mit Kunden erzielen

Durchführung, Umsetzung sicherstellen

- Aufträge mit Terminen für die Umsetzung erteilen

Beispiel: Die schriftliche Nachbestellung noch heute, Terminbestätigung morgen

- Termine kontrollieren

Beispiel: Terminbestätigung des Lieferanten vorlegen lassen

- Problembeseitigung bestätigen lassen

Beispiel: Auslieferung der Türen zum neuen vereinbarten Termin

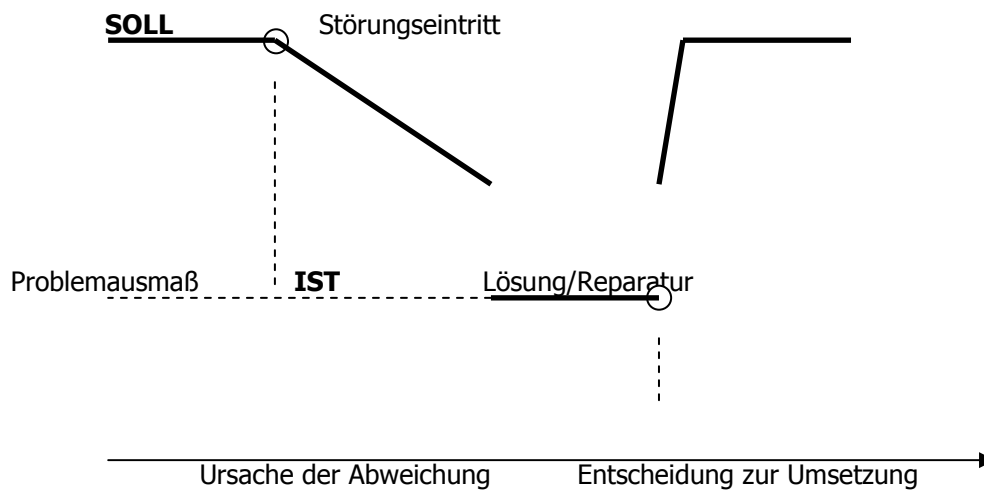
Analyse potentieller Probleme

- Ermittlung von Situationen, wo künftig ähnliche Fehler auftreten können

Beispiel: Weitergabe von Vorgängen mit verpflichtendem Inhalt in mündlicher Form

- Festlegung von Maßnahmen zu Vermeidung gleichartiger Probleme

Beispiel: Werkstatt-Anforderungen nur schriftlich an Einkauf



> **Querverweise – welche weiterführenden Informationen und Unterstützungsangebote es gibt**

INQA-Unternehmenscheck

1.1 Wettbewerbsfähigkeit (Strategie nach außen), 1.2 Interne Unternehmensziele (Strategie nach innen), 2.1 Finanz- und Rentabilitätsplanung und Kontrolle, 2.2 Liquiditätsplanung und -kontrolle, 3.1 Markt und externe Entwicklungen, 4.2 Vorbildverhalten und Wertschätzung, 6.6 Notfallvorsorge, 6.7 Nachhaltigkeit, Wiederverwertung, Entsorgung, 7.1 Arbeitskultur und Werte, 9.2 Planung der Prozesse/Arbeitsvorbereitung, 9.5 Prozess-Steuerung und Verbesserung

Literatur

Deutsches Netzwerk Büro (DBN): BÜROTIPP 09 „Wie steht´s mit der Kultur in Ihrem Unternehmen? (Praxisinformationen und Checkliste zu einer aktivierenden Unternehmenskultur unter http://dnb-netz.de/wp-content/uploads/2016/06/ib_bt09.pdf)

Imai (2002): Kaizen – ISBN 3-548-70019-5

Simon (2005): Der große Methodenkoffer - Managementtechniken– ISBN 978-3-86936-163-5

<http://www.tqm.com/beratung/problemloesungsmethoden/problemloesungsmethoden>

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Im Rahmen der Initiative:



Fachlich begleitet durch:

