

Produktbeschreibung 21 Rev 03

# Fehlermanagement, Problemlösungsmethoden und 8D-Bericht

**Dirk Hubbert**

Industriestr. 11  
D-96317 Kronach

09261 965 973  
[dirk.hubbert@derdetektor.de](mailto:dirk.hubbert@derdetektor.de)

[www.derdetektor.de](http://www.derdetektor.de)

betriebsinterner Workshop  
für Ihre „Problemlöser“ und QW-Mitarbeiter

Kronach, 15.01.17

## 1. Allgemeines

Kunden erwarten in verstärktem Maße von ihren Lieferanten, daß sie auftretende Probleme nachhaltig lösen und in einem kompletten 8D-Bericht pünktlich und überzeugend darstellen, wie ein Wiederauftreten des Fehlers vermieden wird.

Doch der 8D-Bericht ist keine Garantie!

Oft bleiben die geforderten Analysen an der Oberfläche und das „lästige“ Formular wird irgendwie ausgefüllt.

Das merkt man spätestens, wenn das gleiche oder ein ähnliches Problem wieder auftaucht und den Kunden erreicht. Ärgerlich für alle betroffenen Mitarbeiter, die sich nun schon wieder mit dem Fehler auseinandersetzen müssen. Es hat sich nichts geändert.

Stellen Sie sich vor:

Ein *Problem* tritt *nur einmal* auf und wird *für immer abgestellt*, und das bei jedem 8D! Sie schaffen sich Freiraum für andere Aufgaben im Betrieb. Die Prozesse laufen stabil und der Kunde ist auch noch begeistert.

Genau das können Sie *tatsächlich erreichen*, wenn Sie übliche Qualitätswerkzeuge mit den *Kommunikationstechniken* von DETEKTOR verknüpfen.

Damit die betroffenen Mitarbeiter die DETEKTOR-Methode verinnerlichen, bietet DETEKTOR zwei Workshops an, die während einer Voranalyse im Werk vorbereitet werden und schließlich durch *Sprechstunden mit den Problemlösern* ergänzt werden können.

Beim Workshop **Fehlermanagement I** lernen Meister und Mitarbeiter aus der QW (Reklamationsbearbeiter Kunden und Lieferanten) Problemlösungsmethoden kennen und werden zur konsequenten Anwendung veranlasst. Im Mittelpunkt steht dabei der 8D-Bericht, dessen Nutzen erst im Zusammenspiel mit anderen Werkzeugen (5W, Ishikawa, SMARTE Kommunikation etc.) zur Geltung kommt. Das Thema Kommunikation (Beziehungspflege) spielt dabei eine entscheidende Rolle.

Folgende Inhalte wird der Workshop *Fehlermanagement I* bieten.

- Die acht Verschwendungsarten
- Die Situation am eigenen Standort und wie es eigentlich sein sollte, eine moderierte Diskussion
- Simulation eines Fallbeispiels
- Wichtige Qualitätswerkzeuge
  - o Der 8D-Bericht
  - o Die 7 klassischen Q-Werkzeuge
  - o 5S – der aufgeräumte Betrieb
  - o Wirksame Problembeschreibung
  - o Grafische Darstellung von Daten
  - o Ist/ Ist-Nicht-Analyse
  - o Auswahl von Konzepten
  - o Maßnahmenkatalog
- Kommunikation in der Produktion, Fakten statt Meinungen
- Gruppenarbeit: Bearbeitung eines aktuellen Vorgangs
- Ausblick auf weitere Themen zur Beseitigung gefundener Ursachen

Dieses Kurztraining wird die Betroffenen dazu motivieren, systematisch und lösungsorientiert an ihre Probleme heranzugehen.

Beim Workshop **Fehlermanagement II** werden *aktuelle 8D-Berichte gemeinsam analysiert*.

- Wie wurden die Q-Werkzeuge eingesetzt?
- Wie nützlich ist die Problembeschreibung?
- Wurde die Grundursache tatsächlich gefunden?
- Wie wirksam sind die Abstellmaßnahmen?
- Was hätte noch besser gemacht werden können?
- Was ist besonders gut gelaufen?
- Lessons learned

Die Fälle sind bereits abgeschlossen, es werden aber auch laufende 8D-Berichte betrachtet und optimiert. Dieser Workshop baut auf den ersten auf und sichert die Anwendung der trainierten Werkzeuge ab. Nachhaltiges Fehlermanagement wird installiert.

## 2. Der Trainer



Dirk Hubbert

Dipl.-Ing.

Systemischer Coach, Lean Experte, Six Sigma Black Belt

Langjährige Berufserfahrung im Verbesserungsmanagement als Trainer, Berater und Coach mit den Schwerpunkten aufgeräumter Betrieb, Kommunikation. Six Sigma und Lean. Dirk Hubbert macht die Werkzeuge der „Großen“ auch für die mittelständischen und kleinen Betriebe nutzbar.

Sie erreichen ihn unter [dirk.hubbert@derdetektor.de](mailto:dirk.hubbert@derdetektor.de) oder 09261 965 973 und können Einzelheiten mit ihm besprechen.

## 3. Typischer Ablauf

Pos.	Beschreibung	Teilnehmer	Aufwand DETEKTOR in Tagen
1	<b>Analyse am Standort</b> - Analyse des bisherigen Umgangs mit Fehlern - wird empfohlen, um das Training optimal auf die jeweiligen Verhältnisse anpassen zu können	Meister QW Mitarbeiter	0,5
2	<b>Workshop "Fehlermanagement I"</b> <b>1 Tag</b> - max. 10 Personen - acht Verschwendungsarten - wichtige Qualitätswerkzeuge - Kommunikation - eigene Themen starten	Meister QW Mitarbeiter	1
3	<b>Workshop "Fehlermanagement II"</b> <b>Bewertung aktueller Fälle</b> <b>1 Tag</b> - gemeinsame Bewertung der 8D-Unterlagen für ausgewählte Fälle - offene u/o abgeschlossene - vorher ausgewählt (s. Pos 1)	Meister QW Mitarbeiter	1
4	<b>Sprechstunden für die "Problemlöser"</b> - vor Ort - individuelle Hilfestellung	nach Bedarf	nach Bedarf
5	<b>Optionale Beratung</b> - weitere Unterstützung durch DETEKTOR	nach Bedarf	nach Bedarf