

Anleitung zur Problemlösung

Vorgehen bei wiederholten Problemen von großer Relevanz

Problembeschreibung – 6W und W-nicht

Wer? 70% der Mitarbeitenden im Bereich A	Warum? Der Kaffee ist zu bitter	Was / Wo / Wer nicht? - Das Team im Bereich B ist mit dem dortigen Kaffee zufrieden - keine Beschwerden bzgl. des Kaffees in der Kantine - Tee im Bereich A ist unverändert - Mitarbeitende gehen in der Pause zum Café außerhalb des Werks	Auswirkungen - Verspätete Ankunft zu Meetings da Kaffee von woanders geholt wird → insgesamt 40 min pro Tag - Fehlende Aufmerksamkeit → Bearbeitungszeit pro Fall 10% gestiegen
Wann? Seit Montag	Wo? Teeküche am Bereich A		Bisherige Maßnahmen - Kaffeemaschine gereinigt ...
Was? Kaffee schmeckt nicht	Wie, wie viel, wie oft, wie lange? 4 Tassen Kaffee pro Person pro Tag		

zu beachten:

- Beobachtung des Ist-Zustands ohne Annahmen.
- Prozess beschreiben.
- Daten(bedarf) erfassen.
- Schon bei der ersten Meldung möglichst viele Informationen festhalten.
- Gute Dokumentation und einfacher Zugriff auf bisherige Problemlösungen sind der Schlüssel und verhindern doppelte Arbeit.

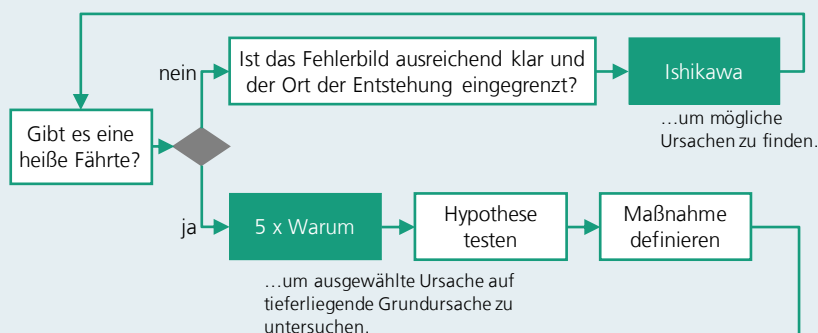
zu beachten:

- Das übergeordnete Ziel ist der Ausgangspunkt für Teilziele.
- Besser mehrere konkrete Ziele, als ein unklares Ziel.

Zieldefinition

S Specific **M** Measurable **A** Achievable **R** Relevant **T** Timely

Ursachenanalyse



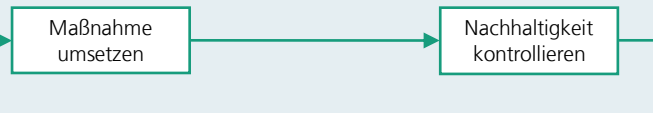
zu beachten:

- Ist die Ursache bereits klar → direkt zur Umsetzung springen
- Pragmatisch bleiben und nicht versuchen jede Idee zu prüfen, wenn es nicht zwingend notwendig ist.
- Wird es absurd, kurz innehalten und überlegen, ob das Ende des Analyseschritts erreicht ist.
- Bei Ishikawa zählt Quantität vor Qualität.
- Verbohrte Denkweisen nicht zulassen, sondern zu neuen Gedanken herausfordern.

zu beachten:

- Bei mehreren Maßnahmen, eine sinnvolle Reihenfolge bestimmen.
- Nur bei gut definierten Zielen lässt sich hier die Wirksamkeit überprüfen.

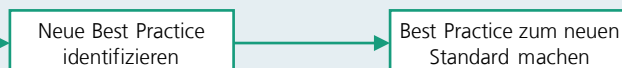
Umsetzung & Wirksamkeitskontrolle



zu beachten:

- Kann die Lösung auch woanders nützlich sein?
- Auch an Übertragbarkeit in Bereiche abseits der Produktion denken.

Standardisieren



Sie haben noch Fragen oder benötigen unternehmensspezifische Anpassungen? Kontaktieren Sie uns!

Nicole Oertwig
 Geschäftsfeld Unternehmensmanagement
 Tel. +49 30 39006-176
 nicole.oertwig@ipk.fraunhofer.de



Fraunhofer IPK
 Pascalstraße 8–9
 10587 Berlin
 Tel. +49 30 39006-176
www.ipk.fraunhofer.de