



PCI PROBLEM CONTROL INSTITUTE

A DIVISION OF AMBROSCH GMBH

86551 Aichach, Riesengebirgsstr. 2

Tel: 08251 88780

Email: mail@problemcontrol.eu

STÖRUNGEN BESEITIGEN / ABWEICHUNGS-PROBLEME LÖSEN

Störungen zügig und dauerhaft beseitigen, kein Problem entstehen lassen.

Störungen weniger spontan-intuitiv, sondern systematisch bekämpfen.

Wer Methodik beherrscht, ist im Vorteil!

Wer keine gute Methodik besitzt, vergeudet sein Fachwissen und gefährdet den Erfolg!

A) STÖRUNGEN BESEITIGEN

1 ABWEICHUNG

Die Abweichung verifizieren und auf triviale Ursachen prüfen. Die daraus folgende Aufgabe festlegen und planen. Risiken abschätzen. Die Symptome erfassen und den Such-Bereich eingrenzen, um die Basis für eine zielsichere Diagnose zu schaffen.

2 URSACHE

Die Ursache beseitigen, nicht an Symptomen kurieren!

Aus den Symptomen auf die Ursache schließen. Die Ursache beweisen. Prüfen, ob eine Ursache hinter der Ursache (Root Cause) gefunden werden kann.

3 MASSNAHMEN

Die Störung dauerhaft beseitigen, keine neue Störung schaffen und die Ressourcen optimal einsetzen. Die Nachhaltigkeit der Lösung durch präventive Massnahmen gewährleisten. Alle Tatsachen dokumentieren und die Betroffenen informieren.

Wenn die Ursache nicht entdeckt werden kann, ist ein Problemlöse-Prozess zu starten. In einer detaillierten Analyse wird die Ursache eingekreist und bewiesen.

B) ABWEICHUNGS-PROBLEME LÖSEN

In sieben Schritten zur Problemlösung

- 1 Identifikation des Problems
- 2 Initiierung des Problemlöse-Prozesses
- 3 Definition des Problems
- 4 Analyse des Problems
- 5 Eliminierung des Problems
- 6 Prävention gegen die Wiederholung des Problems
- 7 Abschluss mit Erfolg

Auf der nächsten Seite finden Sie mehr Informationen zu den einzelnen Schritten.

DER PROBLEMLÖSE-PROZESS

1 IDENTIFIKATION

Den Problem-Alarm prüfen und klären, ob ein Problem vorliegt. Daraufhin den verantwortlichen Problemlöser ermitteln und prüfen, ob Schutz-Massnahmen nötig sind.
Tools: VeriCheck, ERA,

2 INITIIERUNG

Start des Problemlöse-Prozesses
Das Team konstituiert sich, klärt die Situation, plant die Aufgaben und verteilt die Rollen. Die Dokumentation des Prozesses beginnt und die Kommunikation mit den Beteiligten wird eröffnet.
Tools: 8D-Protokoll, ComMatrix, FlexMatrix

3 DEFINITION

Definition des Problems durch Problem-Spezifizierung und Problem-Abgrenzung. Alle relevanten Daten werden systematisch gesammelt und strukturiert festgehalten. Die gesammelten Fakten werden nach Qualität und Quantität bewertet und Informations-Defizite behoben. Eine Risiko-Abschätzung wird durchgeführt.
Tools: DataMatrix, Interim Containment Action (ICA)

4 ANALYSE

Die Ursache des Problems finden.
Die denkbaren Ursachen werden erarbeitet. Aus den denkbaren Ursachen wird die wahrscheinlichste Ursache herausgefiltert. Die Ursache ist zu beweisen und dann ist zu prüfen, ob hinter dieser Ursache eine tiefere Ursache steckt.
Tools: DataMatrix, HypoMatrix, TimeLine, 5-Why-Analyse

5 ELIMINIERUNG

Die Ursache beseitigen.
Lösungs-Alternativen werden erarbeitet. Die beste Lösung wird ausgewählt und die notwendigen Massnahmen zur Eliminierung des Problems durchgeführt.
Tools: DecisionMatrix, ActionPlan

6 PRÄVENTION

Ein Wiederauftreten des Problems verhindern
Stör-Einflüsse werden bereits im Vorfeld eingedämmt und eliminiert. Die Reaktion auf Abweichungen wird verbessert. Die Robustheit des Produktes, Prozesses, Systems wird erhöht.
Tools: Analyse potentieller Probleme, FMEA, RobAnalysis

7 ABSCHLUSS

Beenden des Problemlöse-Prozesses
Die Dokumentation wird abgeschlossen und die Erkenntnisse verwertet. Es werden Abschluss-Berichte an das Management und die Betroffenen erstellt. Die Ressourcen werden aufgelöst.