

Beispiel zur Analyse potentieller Probleme

Hintergrund der Maßnahmen

Wir produzieren automatisierte Lagersysteme, die im Bereich der Biowissenschaften während klinischer Tests eingesetzt werden. In zwei Wochen wird unser Unternehmen auf einer Handelsmesse ausstellen und so langsam wird die Vorbereitungszeit knapp. Zwei unserer Mitarbeiter, die für den Messestand und das Team vor Ort zuständig sind, haben sich krank gemeldet und nun suchen wir dringend nach Ersatz. Leider sind die meisten unserer Mitarbeiter aus dem Marketing und Vertrieb, die Erfahrung mit solchen Aufgaben haben, bereits in anderen Projekten involviert. Die beiden Glücklichen, die nun den Job übernommen haben, sind ein Ingenieur und ein Trainee aus dem Vertrieb – beide verfügen kaum über Erfahrung in der Messelogistik. Sie treffen sich mit dem Büroleiter, um unsere erfolgreiche Teilnahme an der Handelsmesse zu besprechen.

Es handelt sich um eine kleine aber gut besuchte Veranstaltung und die meisten unserer regionalen Kunden werden vor Ort sein. Wir möchten dort einige Lösungen präsentieren, die wir im vergangenen Jahr für unsere internationalen Kunden entwickelt haben. Für uns ist es wichtig, dass wir unsere Kunden stets über unsere Produkte informieren, neue Innovationen erklären und Informationen darüber sammeln, welche Produkte sie von uns zukünftig erwarten.

Die Teilnahme an dieser Messe wurde bereits im vergangenen Jahr bestätigt, wir haben also einen reservierten Stand, die Service-Level-Verträge sind vereinbart und die Rechnungen bezahlt. Nun müssen wir den Versand unseres Messestands, der Vorführgeräte und der Marketingbroschüren organisieren sowie alles vor Beginn der Messe aufbauen. Wir haben zwei Stände, einen großen und einen kleineren, die von einem Unternehmen eingelagert werden, das Messeauftritte organisiert. Dieses Unternehmen kümmert sich um den Versand der Stände, aber leider nicht um den Aufbau. Die Vorführgeräte werden in der nächstgelegenen Niederlassung verpackt und zur Messe geschickt. Die Abteilungen Marketing und Vertrieb ermitteln noch, welche Marketingbroschüren verschickt werden und wie viele davon – in diesem Bereich sehen wir die wenigsten Schwierigkeiten.

Da zwei Messe-Neulinge in die Vorbereitungen involviert sind, rechnen alle mit Komplikationen und sind darauf bedacht, diese soweit es geht zu vermeiden. Aus diesem Grund werden wir eine Analyse potentieller Probleme durchführen, um denkbare Probleme im Vorfeld zu ermitteln.



Analyse potentieller Probleme

Potentielle Probleme erkennen

Maßnahme definieren

Welche Entscheidung, Maßnahme, Plan oder Ergebnis muss geschützt werden?

Welche Entscheidung, Maßnahme, Plan oder Ergebnis könnte einem Risiko unterliegen?

Formulieren Sie eine kurze, präzise Aussage. Führen Sie die Maßnahme, das Ergebnis und Einschränkungen auf. Zeitrahmen und Kosten sind optional

Bauen Sie den Messestand auf.

Potentielle Probleme auflisten

Was könnte schiefgehen, wenn wir dies tun?

Welche Probleme könnte diese Maßnahme verursachen?

Stellen Sie sich vor, welche Probleme bei der Durchführung der Maßnahme auftreten könnten

Schreiben Sie die Antworten rasch und ohne Diskussion auf
Sie die Antworten in die Form Objekt/Abweichung

Bringen

Wissen und Erfahrung verwenden ODER...

An welchem potentiellen Problem sollten wir zuerst arbeiten? Mit * markieren
Welches potentielle Problem wird voraussichtlich den größten Schaden verursachen?

...Verwenden Sie Bedrohung abschätzen, um Prioritäten festzulegen

Wie wahrscheinlich ist dieses potentielle Problem? (Wahrscheinlichkeit)

Welchen Schaden kann es voraussichtlich anrichten? (Tragweite)

Notieren Sie die Daten zu (W) und (T) Bewerten Sie diese mit H/M/N

Arbeiten Sie zuerst an den höchsten Kombinationen

Potentielle Probleme

Wahrscheinlichkeit

Tragweite

Der falsche Stand wird zur Messe geliefert	Dies ist bereits einmal vorgekommen, als sich das Unternehmen bei zwei unterschiedlichen Messen angemeldet hat	Der Stand passt nicht auf den zugewiesenen Standplatz; möglicherweise muss ein größerer Standplatz zu erhöhten Kosten gemietet werden und es ist keiner verfügbar; die Beschriftung auf dem Messestand ist nicht für diese spezielle Messe geeignet; dies kann den Messebesuchern einen negativen Eindruck vermitteln
	N	H
Der Messestand wird nicht rechtzeitig geliefert	Dies ist bisher noch nicht vorgekommen	Wahrscheinlich keine Möglichkeit eines beachtenswerten Stands oder Schilds; voraussichtlich erhöhte Kosten
	N-	M+
Die Vorführgeräte werden nicht rechtzeitig geliefert	Dies ist bisher noch nicht vorgekommen	Keine Vorführung der Geräte für potentielle Neukunden; es können keine neuen Kundenkontakte gewonnen werden
	N-	H
Die Vorführgeräte werden beschädigt geliefert	Dies ist bereits gelegentlich vorgekommen und wurde aufgrund der knappen Zeit durch zu eiliges Entladen und Aufbauen verursacht	Keine Vorführung der Geräte für potentielle Neukunden; es können keine neuen Kundenkontakte gewonnen werden
	M	H
Die Vorführgeräte werden gestohlen	Es ist bekannt, dass dies vorkommt, allerdings waren wir bisher noch nicht betroffen	Keine Vorführung der Geräte für potentielle Neukunden; es können keine neuen Kundenkontakte gewonnen werden
	N	H
Dienstleistungen, wie z.B. der elektrische Anschluss, werden nicht rechtzeitig ausgeführt	Dies ist bereits einige Male vorgekommen und hängt mit der Größe der Messe zusammen	Alle Serviceanschlüsse müssen vor der Messeeröffnung gemäß dem Leistungsvertrag fertiggestellt sein
	M-	N
Die Standmitarbeiter verhalten sich gegenüber Händlern und Messebesuchern unprofessionell	Die Standmitarbeiter sind Neulinge	Dies könnte unseren Ruf, unsere Geschäftsbeziehungen und die erfolgreiche Teilnahme an dieser Messe schädigen
	H	H

Denkbare Ursachen ermitteln	Vorbeugende Maßnahmen ergreifen
Ursachen für das potentielle Problem betrachtet	Maßnahmen gegen denkbare Ursachen ergreifen
<p><i>Was könnte die Ursache für das potentielle Problem sein?</i></p> <p><i>Was sonst noch...?</i></p> <p><i>Blicken Sie auf ähnliche Erfahrungen zurück</i></p> <p><i>Führen Sie für jedes potentielle Problem denkbare Ursachen auf</i></p> <p><i>Erklären Sie, wie jede Ursache das potentielle Problem herbeiführen könnte</i></p>	<p><i>Wie können wir verhindern oder die Wahrscheinlichkeit verringern, dass diese denkbare Ursache eintritt?</i></p> <p><i>Wie können wir verhindern, dass diese denkbare Ursache das potentielle Problem herbeiführt?</i></p> <p><i>Überlegen Sie sich eine Liste mit vorbeugenden Maßnahmen</i></p> <p><i>Weisen Sie jeweils Verantwortung, Ressourcen und einen Zeitplan zu</i></p>
Denkbare Ursachen	Vorbeugende Maßnahmen
Die Lagermitarbeiter verschicken den größeren Messestand, anstatt des kleineren	Sehen Sie sich erneut die Unterlagen an, die an das Lager geschickt wurden und lassen Sie sich von den Lagermitarbeitern bestätigen, welcher der Messestände verschickt werden soll Wer: Büroleiter Bis wann: 19. Oktober Fordern Sie eine Kopie des Ladungsverzeichnisses von den Lagermitarbeitern an und prüfen Sie dieses; erkundigen Sie sich, ob die Lieferung des Stands an die Messe verfolgt werden kann Wer: Büroleiter Bis wann: 19. Oktober
Lagermitarbeiter verschicken den Messestand eines anderen Kunden	Sehen Sie sich erneut die Unterlagen an, die an das Lager geschickt wurden und lassen Sie sich von den Lagermitarbeitern bestätigen, welcher der Messestände verschickt werden soll Wer: Büroleiter Bis wann: 19. Oktober Fordern Sie eine Kopie des Ladungsverzeichnisses von den Lagermitarbeitern an und prüfen Sie dieses; erkundigen Sie sich, ob die Lieferung des Stands an die Messe verfolgt werden kann Wer: Büroleiter Bis wann: 19. Oktober
Die Informationen wurden versehentlich während des Kommunikationstransfers oder der Übergabe vertauscht	Sehen Sie sich erneut die Unterlagen an, die an das Lager geschickt wurden und lassen Sie sich von den Lagermitarbeitern bestätigen, welcher der Messestände verschickt werden soll Wer: Büroleiter Bis wann: 19. Oktober Fordern Sie eine Kopie des Ladungsverzeichnisses von den Lagermitarbeitern an und prüfen Sie dieses; erkundigen Sie sich, ob die Lieferung des Stands an die Messe verfolgt werden kann Wer: Büroleiter Bis wann: 19. Oktober
Versand verzögert sich durch höhere Gewalt; schlechte Wetter-/ Verkehrsbedingungen, etc.	Wetterberichte verfolgen; Nachrichten zwecks Verkehrsbedingungen verfolgen und ggf. das Lager informieren, den Stand früher zu versenden Wer: Büroleiter Bis wann: 26. Oktober
Versand verzögert sich durch höhere Gewalt; schlechte Wetter-/ Verkehrsbedingungen, etc.	Wetterberichte verfolgen; Nachrichten zwecks Verkehrsbedingungen verfolgen und ggf. die Lagermitarbeiter bitten, die Vorführgeräte früher zu versenden Wer: Büroleiter Bis wann: 26. Oktober
Die Vorführgeräte wurden nicht sachgerecht verpackt und beim Versand zur Messe beschädigt	Lagermitarbeiter daran erinnern, die Geräte besonders vorsichtig zu verpacken; planen Sie Ersatzteile bei der Lieferung mit ein Wer: Büroleiter Bis wann: 19. Oktober
Die Vorführgeräte wurden nicht sachgerecht gehandhabt und beim Entladen an der Messe beschädigt	Lagermitarbeiter daran erinnern, die Pakete für eine sachgemäße Handhabung zu beschriften; fügen Sie den Dokumentationsunterlagen die Transportanweisung hinzu Wer: Büroleiter Bis wann: 19. Oktober
Der Stand wird während den Messezeiten unbeaufsichtigt gelassen	Veranlassen Sie, dass der Messestand während der Öffnungszeiten immer von mindestens einem Mitarbeiter betreut wird Wer: Büroleiter Bis wann: 26. Oktober Erinnern Sie die Mitarbeiter an diese Verpflichtung kurz vor ihrer Abreise Wer: Büroleiter Bis wann: 30. Oktober
Risiko akzeptieren	Risiko akzeptieren
Die Standmitarbeiter sind nicht mit dem Messeprotokoll vertraut	Coachen Sie die Standmitarbeiter zu dem Messeprotokoll Wer: Marketingmanager Bis wann: 28. Oktober



Schadensbegrenzende Maßnahmen planen und Auslöser festlegen

Maßnahmen zur Verminderung negativer Auswirkungen vorbereiten	Auslöser für schadensbegrenzende Maßnahmen festlegen
<p><i>Welche Maßnahmen werden wir ergreifen, wenn dieses potentielle Problem eintritt?</i></p> <p><i>Wodurch lassen sich die Auswirkungen minimieren, wenn das potentielle Problem eintritt?</i></p> <p><i>Welche Maßnahmen können wir ergreifen, um uns so schnell, günstig und effektiv wie möglich zu erholen?</i></p> <p><i>Überlegen Sie sich eine Liste mit schadensbegrenzenden Maßnahmen</i> <i>Beziehen Sie andere mit ein, die den Plan oder die Maßnahme durchführen oder bewerten</i></p> <p><i>Schadensbegrenzende Maßnahmen im Voraus planen</i> <i>Weisen Sie jeweils Verantwortung, Ressourcen und einen Zeitplan zu</i></p>	<p><i>Wie werden wir erkennen, dass das potentielle Problem eingetreten ist?</i></p> <p><i>Wodurch wird jede einzelne schadensbegrenzende Maßnahme ausgelöst?</i></p> <p><i>Legen Sie für jede schadensbegrenzende Maßnahme einen Auslöser fest</i> <i>Ein Auslöser kann mehr als eine schadensbegrenzende Maßnahme einleiten</i> <i>Identifizieren Sie das System oder die Person, die die schadensbegrenzende Maßnahme einleiten wird</i></p> <p><i>In der Regel werden automatische Auslöser bevorzugt – sie erfordern keine weitere Beurteilung</i></p> <p><i>Verwenden Sie manuelle Auslöser, wenn mehrere schadensbegrenzende Maßnahmen zur Auswahl stehen</i> <i>oder wenn der Handlungsbedarf eingeschätzt werden muss</i></p>
Schadensbegrenzende Maßnahmen	Auslöser
<p>Bitte Sie die Messemitarbeiter um Unterstützung dabei, den Stand neu zu konfigurieren und um zusätzliche Zeit für den Aufbau Wer: Techniker Bis wann: 31. Oktober</p>	<p>Es wird ein Fehler entdeckt, wenn der Stand früh am 31. Oktober ausgepackt wird Wer: Techniker und Vertriebsmitarbeiter</p>
<p>Bitte Sie das Lager um eine Express-Zustellung des Ersatz-Messestands Wer: Vertriebsmitarbeiter Bis wann: 31. Oktober</p>	
<p>Mieten Sie einen provisorischen Ersatzstand über den Messeveranstalter Wer: Vertriebsmitarbeiter Bis wann: 30. Oktober</p>	<p>Versand-/Nachverfolgungsmechanismus warnt davor, dass sich der Versand des Messestands aufgrund von schlechten Wetter-/Verkehrsbedingungen verzögert und der Liefertermin nicht eingehalten werden kann Wer: Büroleiter</p>
<p>Installieren Sie Werbebanner und Markenposter für einen personalisierten Auftritt Wer: Vertriebsmitarbeiter Bis wann: 1. November</p>	<p>Der Ersatzstand wurde aufgebaut Wer: Vertriebsmitarbeiter</p>
<p>Treffen Sie Vorkehrungen, dass ein zusätzlicher Satz an Vorführgeräten verfügbar ist Wer: Büroleiter Bis wann: 29. Oktober</p>	<p>Überprüfen Sie täglich den Fortschritt und wenn der Versand-/Nachverfolgungsmechanismus innerhalb von 3 Tagen vor dem Aufbau davor warnt, dass sich der Versand des Messestands verzögert, dann planen Sie die Bestellung von einem zusätzlichen Satz an Vorführgeräten und bereiten Sie den Techniker und Vertriebsmitarbeiter darauf vor, diesen als aufgegebenes Gepäck oder Frachtgepäck zu verschicken Wer: Büroleiter</p>
<p>Versenden Sie den zusätzlichen Satz an Vorführgeräten als aufgegebenes Gepäck oder Frachtgepäck Wer: Techniker, Vertriebsmitarbeiter Bis wann: 31. Oktober</p>	<p>Suchen Sie beim Auspacken direkt nach sichtbaren Anzeichen von Beschädigungen Wer: Techniker</p>
<p>Schätzen Sie den Schaden ab und verwenden Sie Ersatzteile, um sofort eine Reparatur durchzuführen; testen Sie, ob die Vorführgeräte ordnungsgemäß funktionieren Wer: Techniker Bis wann: 1. November</p>	
<p>Informieren Sie die Sicherheitsmitarbeiter der Messe über den Diebstahl Wer: Techniker und Vertriebsmitarbeiter Bis wann: Sofort, nachdem der Diebstahl festgestellt wurde</p> <p>Fordern Sie einen zusätzlichen Satz an Vorführgeräten an, wenn es die Zeit erlaubt Wer: Büroleiter Bis wann: Wenn die Vorführgeräte nicht innerhalb von 2-3 Stunden nach Feststellen des Diebstahls aufgefunden werden</p> <p>Erheben Sie Versicherungsanspruch Wer: Büroleiter Bis wann: Wenn die Vorführgeräte nicht aufgefunden werden</p>	<p>Vorführgeräte fehlen und können nicht gefunden werden Wer: Techniker oder Vertriebsmitarbeiter</p>
<p>Risiko akzeptieren</p>	<p>Risiko akzeptieren</p>
<p>Überprüfen Sie den Fortschritt zweimal täglich und bieten Sie, falls notwendig, Hilfe an Wer: Marketingmanager Bis wann: Vor und während der Messe</p>	<p>Dienstleistungen werden nicht zeitgerecht umgesetzt; Neukundengewinnung unter dem erwarteten Niveau Wer: Marketingmanager</p>