



Einsatz der Problemanalyse zur Ermittlung der Ursache bei einem wiederkehrenden Problem

Zweck

Die Konzepte der Problemanalyse sollen auf eines Ihrer Probleme angewandt werden, bei dem die Ursache unbekannt ist und frühe Korrekturversuche fehlgeschlagen sind.

Einführung

Viele Probleme, mit denen Sie zu tun haben, wurden früher schon einmal beobachtet und korrigiert, sind jedoch immer wieder aufgetreten.

- Die Öldichtung ist in den letzten vier Monaten dreimal undicht geworden.
- In den letzten sieben Quartalen traten immer wieder Fehler in den Finanzdaten auf.
- Zwei der letzten acht Lieferungen an den Kunden X erfolgten mit Verspätung.

Da diese Situationen Abweichungen vom Normalzustand darstellen, können Sie sie mit der Problemanalyse lösen. Da bei diesen Abweichungen jedoch bereits Korrekturversuche erfolglos geblieben sind, müssen Sie mit Ihrer Analyse neu ansetzen.

Zwei Szenarios sind möglich:

- Sie kennen die eigentliche Ursache des Problems. Doch irgend etwas bewirkt, daß die Ursache nach ihrer Beseitigung von Neuem auftritt.
- Sie haben die Ursache niemals richtig gefunden. Sie tritt immer mit der Abweichung auf bzw. verschwindet mit ihr.

In beiden Fällen ist es wesentlich, daß Sie genaue Informationen über den Zeitpunkt des Auftretens des Problems sammeln.

Anleitungen

Sehen Sie Ihre Liste mit Aufgaben durch, ob sich darunter wiederkehrende Probleme befinden.

1. Schreiben Sie auf einem Arbeitsblatt zur Problemanalyse eine Definition und eine Spezifikation des Problems auf. Wenn Sie in einer Gruppe arbeiten, sollten Sie eine Methode einsetzen, bei der die Analyse jederzeit für alle sichtbar ist. Achten Sie besonders darauf, wann genau (Uhrzeit und Datum) das Problem zuerst aufgetreten ist. Stützen Sie sich hierbei auf Reparaturunterlagen, Flußdiagramme, firmeninterne Mitteilungen, Unterlagen, usw., um alle Daten so genau wie möglich zu erfassen.

2. Wann genau hörte das Problem zum ersten Mal wieder auf?

3. Zu welchen Zeitpunkten ist das Problem seitdem wieder aufgetreten bzw. hat es jeweils wieder aufgehört?

4. Was halten Sie für die Ursache? Wie erklärt dies, warum das Problem zu den jeweiligen Zeitpunkten aufgetreten ist und aufgehört hat?

Referenz



5. Wenn Ihre Ursache die Fakten in der Spezifikation erklären kann, fragen Sie: Was hat die Ursache verursacht (Ursache der Ursache)? Wie kann Ihre Ursache der Ursache den Zeitpunkt des Problems erklären?

6. Wenn Sie keine Ursache haben, die die Fakten in der Spezifikation erklären kann, suchen Sie nach wiederkehrenden Ereignissen (Veränderungen), die mit derselben Häufigkeit wie das Problem auftraten. Sehen Sie sich Ereignisse im Umfeld und in den Lebenszyklen des Objekts, das die Abweichung aufweist, an.

7. Wie könnten diese wiederkehrenden Ereignisse das Problem verursachen?

8. Testen Sie die möglichen Ursachen anhand der Fakten in der Spezifikation. Wie können Sie die Ursache beweisen und beseitigen?
