

Teamorientierter Problemlösungsprozess / 8D - Methode

Die 8D-Methode kann dort eingesetzt werden, wo die Ursache des Problems unbekannt ist. Sie erfüllt drei einander komplementierende Aufgaben.

Sie ist:

- ein Problemlösungsprozess
- eine Standardmethode
- eine Berichtsform.

Als **Problemlösungsprozess** ist sie eine Folge von Schritten, die durchlaufen werden sollten, sobald ein Problem offenkundig wird. Sie hilft, bei richtiger Handhabung, eine rechtzeitige und vollständige Lösung des Problems zu finden.

Die 8D-Methode ist gleichzeitig eine Standardmethode, die insbesondere auf folgenden Schwerpunkten basiert:

- *Faktenorientiertes System*: System, bei dem Problemlösung, Entscheidungsfindung und Planung auf echten Daten basiert und durch die Sammlung echter Daten überwacht wird.
- *Abstellung der Grundursache (root cause)*: Die Problemlösung ist dadurch gekennzeichnet, dass die Grundursache des Problems gelöst wird und nicht nur die aufgetretenen Auswirkungen überdeckt werden.

Die 8D-Methode ist eine Berichtsform zur Fortschrittsverfolgung. Einzelne Schritte des Prozesses können nur dann abgeschlossen werden, wenn die entsprechenden Informationen vorliegen.

Solange nur einige der 8 Schritte ausgeführt sind, dient der 8D-Bericht gleichzeitig auch als Aktionsplan, der die noch ausstehenden Aktionen aufzeigt.

Stufen der 8D - Methode

Mache dir das Problem klar. Überlege, um welches Problem es geht, und prüfe, ob ein Vorgehen nach 8D angemessen ist.

1 Gehe das Problem im Team an

Stelle ein kleines Team aus Personen zusammen, die entsprechende Prozess/Produktionskenntnisse, Zeit, Bereitschaft zur Mitarbeit, Kompetenz und Kenntnisse in den notwendigen Techniken besitzen, um das Problem zu lösen und Abstellmaßnahmen einführen zu können. Für das Team muss ein offizieller Pate (Champion) ernannt werden.

(Use Team Approach: Establish a small team consisting of people who can contribute to solving the problem and implementing a solution. A champion has to be designated to support the team.)

2 Beschreibe das Problem

Definiere das Problem des internen/externen Kunden so genau wie möglich. Arbeite den Kern des Problems heraus und quantifiziere es. Sammle und analysiere statistische Daten. Erfasse und bestimme das Ausmaß des Problems (Anzahl betroffener Teile, Versionen, Fahrzeuge etc).

(Describe the Problem: Collect and analyse statistical data that fully describe and quantify the problem. Get to the core of the problem)

3 Veranlasse temporäre Maßnahmen zur Schadensbegrenzung und kontrolliere Ihre Wirkung

Veranlasse Maßnahmen, die die Auswirkungen des Prozesses vom internen/externen Kunden möglichst fernhalten, bis eine dauerhafte Lösung gefunden ist. Prüfe ständig die Wirksamkeit dieser temporären Maßnahmen und veranlasse gegebenenfalls weitere Maßnahmen. Sollten fehlerhafte Teile/Systeme bereits beim "End-Kunden" angelangt sein, müssen entsprechende Service/Kundendienstmaßnahmen eingeleitet werden. Der 8D-Bericht sollte in jedem Falle Stellung zu eventuellen Servicemaßnahmen beziehen!

(Implement and Verify Interim (Containment) Actions: Implement actions that minimise the effects of the problem until a permanent corrective action can be found. Monitor continuously the effectiveness of the interim containment action.)

4 Ermittle die Grundursache(n) und beweise, dass es wirklich die Grundursache(n) ist/sind

Suche nach allen möglichen Ursachen, die das Auftreten des Problems erklären könnten. Bestimme die wahrscheinliche(n) Ursache(n) und prüfe durch Vergleiche mit der Problembeschreibung und den vorhandenen Daten, ob eine wahrscheinliche Ursache die Grundursache ist. Beweise die Annahme durch Tests und Experimente.

(Define and Verify the Root Cause(s): Identify potential causes which could explain why the problem occurred. Screen each potential cause against the problem profile and select the likely cause(s). Prove - using tests and experiments - which (of the) likely cause(s) is (are) the root cause(s) of the problem.)

5 Lege Abstellmaßnahme(n) fest und beweise ihre Wirksamkeit: Suche nach allen möglichen Maßnahmen, durch die die Ursache(n) beseitigt und das Problem gelöst werden könnte

Wähle die optimale(n) dauerhafte(n) Abstellmaßnahme(n) aus und beweise durch entsprechende Versuche, dass die gewählte(n) dauerhafte(n) Abstellmaßnahme(n) das Problem aus Kundensicht auch wirklich löst/lösen) und keine unerwünschten Nebenwirkungen hat / haben).

Anm.: Die Schritte 4 und 5 werden bis zum Nachweis der Wirksamkeit wiederholt.

(Choose and Verify Permanent Corrective Actions: List possible actions that could resolve the root cause(s) of the problem. Choose the 'best' permanent corrective action(s) and prove through testing that the chosen action(s) will solve the problem and not create any unwanted side effects.)

6 Führe die Abstellmaßnahme(n) ein und kontrolliere ihre Wirkung: Erstelle einen Aktionsplan zur Einführung der gewählten Abstellmaßnahme(n) und lege gegebenenfalls flankierende Maßnahmen zur Absicherung fest

Bestimme, durch welche laufenden Kontrollen sichergestellt werden soll, dass die Problemursache wirklich beseitigt ist. Führe den Aktionsplan durch, beobachte die Auswirkungen und führe gegebenenfalls die flankierenden Maßnahmen durch. Überprüfe unter Verwendung der unter 4.3 aufgeführten Informationssysteme die Wirksamkeit der Abstellmaßnahme beim Endverbraucher/Kunden.

(Implement Permanent Corrective Actions: Establish an action plan for the implementation of the chosen corrective action(s), provide for preventive action(s) if necessary and define how the effectiveness of the permanent corrective action(s) can be monitored continuously. Implement the action plan, check its effects and introduce further measures if necessary.)

7 Bestimme Maßnahmen, die ein Wiederauftreten des Problems verhindern

Verändere die Management- und Steuerungssysteme, Anweisungen und üblichen Vorgehensweisen, um zu verhindern, dass gleiche oder ähnliche Probleme wieder auftreten. Erstrebenswert wäre die Einführung eines mechanisierten Systems, das eine Teile-Prozess-Historie erfasst, um sicherzustellen, dass bei Neuentwicklungen oder Design-Überarbeitungen ähnliche Fehler nicht wiederholt werden.

(Prevent Recurrence: Identify those weak points in current systems and/or processes that allowed the root cause(s) to emerge and take appropriate action to eliminate these weak points. Modify management and control systems, procedures and general practices to prevent recurrence of this or similar problems.)

8 Abschluss Teamarbeit

Schließe die Teamarbeit ab; erkenne die gemeinsamen Anstrengungen und Erfahrungen.

(Review: Complete the team work. Recognise the collective efforts and achievements of the team. Evaluate the newly gained experience and decide who should be informed about it.)