

## „Hurra ein Fehler...“

Seien wir doch einmal ehrlich, „Hurra“ ruft kaum jemand, wenn ein Fehler auftaucht, bringt er doch meistens Arbeit, Aufwand und Unannehmlichkeiten mit sich. Fehler werden lieber unter den Teppich gekehrt, als dass man sich mit ihnen beschäftigt.

Aber gibt es nicht doch Gründe für ein „Hurra“, kann ein Fehler nicht Ausgangspunkt für einen Verbesserungsprozess sein?

Sicher ist das so, solange das Umfeld, welches ich hier mit der Unternehmenskultur gleichsetze, stimmt und die Beschäftigung mit Fehlern sich nicht in Schuldzuweisungen erschöpft sondern mit der Ursachenermittlung, Maßnahmenfestlegung und -umsetzung auseinander setzt.

### Ziel des Umgangs mit Fehlern ist

- das **Finden nicht nur der vordergründigen sondern der wirklichen Fehlerursache.** Dabei gilt es beharrlich nachzusetzen, wobei die richtigen Methoden, wie z.B. die 5 W-Methode, Ichikawa oder Vergleichbares oft helfen.
- das **Festlegen und Umsetzen von Maßnahmen.** Das richtige Maßnahmenmanagement ist eine unerlässliche Voraussetzung.
- die **Überprüfung der Wirksamkeit und Nachhaltigkeit** der Maßnahmenumsetzung.

**Der Nutzen der Fehlerbeseitigung** ist in den Prozessleistungen zu finden. Sie können grundsätzlich in vier Leistungsarten unterteilt werden, die sich so in einer bestimmten Verteilung in fast allen Unternehmen wiederfinden lässt. Das ist z. Bsp.

- die Nutzleistung, welche gewollt ist, weil sie das Prozessziel ist
- die Stützleistung, die erforderlich ist, (z. Bsp. vorbeugenden Instandhaltung) deren Anteil aber nicht zu groß sein sollte
- die Blindleistung, nicht ganz vermeidbar, (z. Bsp. Reparaturen) sollte aber möglichst minimiert werden
- die Fehlleistung, die tunlichst vermieden werden sollte (z. Bsp. das fehlerhafte Teil, der falsch geschriebene Brief o. ä.)

Eine vor Jahren im Maschinenbau durchgeführte Untersuchung befasst sich mit dem Verbesserungspotenzial in Geschäftsprozessen, welches rund 40% vom Umsatz betragen kann. Ein so gewaltiges Potenzial ungenutzt zu lassen, sollte sich keiner leisten.

### Also doch „Hurra ein Fehler...“!

Der richtige Umgang mit Fehlern ist oft der erste Schritt aber das Erfolgskonzept ist ein funktionierender „kontinuierlicher Verbesserungs-Prozess (KVP)“.

Ihr

Peter Fascher

von

Fascher Management Support

