

Instrumentarium zum umfassenden **Fehlermanagement** für ein schnelles und gesichertes Handeln bei **Ausnahmesituationen** in kleinen und mittleren Unternehmen (**SAFE**)



Ausgangssituation

Eine stetige Verminderung des Fehlerniveaus in allen Bereichen zählt zu den wichtigsten Zielen der Unternehmensführung. Während systematische Fehler durch Schaffung von Voraussetzungen zum fehlerfreien Arbeiten und durch die Einführung von Verfahren zur Fehlervermeidung und Fehlerbeseitigung präventiv und systematisch abgestellt werden können, besitzt die Behandlung von ungeplanten Prozesszuständen und Störungen einen individuellen Aspekt und hängt sowohl vom Unternehmens- und Mitarbeiterwissen als auch vom Verhalten des betroffenen Mitarbeiters ab.

Lösung

In diesem Projekt wird das Ziel eines bereichsübergreifenden Qualitätsregelkreises verfolgt. Ein Instrumentarium, das umfassendes Fehlermanagement und gesichertes und schnelles Handeln bei Ausnahmesituationen ermöglicht, soll geschaffen werden. In diesem Sinn werden unterschiedliche Fehlerbehandlungsszenarien betrachtet und entwickelt. Eine Verknüpfung dieser Szenarien mit den Anforderungsprofilen der Industrie und insbesondere von kleinen und mittleren Unternehmen ermöglicht dann die Entstehung eines universellen Referenzmodells zum ganzheitlichen Fehlermanagement. Hiermit wird die Behandlung ungeplanter Zustände, auftretender Störungen und erkannter Fehler für jeden Prozess möglich.

Ein solches Instrument muss einerseits die Definition einer systematischen Vorgehensweise als Methode zum Aufbau und zur kontinuierlichen Erweiterung des zu erreichenden Fehlermanagements beinhalten und soll andererseits mittels einer DV-technischen Unterstützung die Anwendung der Methode als Lösung im Unternehmensalltag erleichtern. Dazu eignen sich insbesondere Wissensmanagementsysteme auf Basis von Workflowmanagementsystemen (WFMS), weil damit der Anwender, auf Grund der erforderlichen systematischen Vorgehensweise, eine Rahmenstruktur für die Abläufe zur Fehlerbehebung definiert und automatisiert zum Ablauf bringen kann.

Nutzen für das Unternehmen

Die im Rahmen des Forschungsvorhabens erzielten Ergebnisse unterstützen kmU bei der Implementierung eines ganzheitlichen Fehlermanagements, welches maßgeblich durch die im WFMS dokumentierte und im Ablauf gesteuerte Vorgehensweise bei der Umsetzung wirksamer Maßnahmen erreicht wird. Dies ist insbesondere beim Einsatz angelernter Kräfte sinnvoll, die nicht über detaillierte Informationen über Zusammenhänge verfügen. Auch bei hoher Fluktuation von Mitarbeitern, d. h. wenn häufig Mitarbeiter neu angelernt werden müssen, ist eine solche Unterstützung ebenso vorteilhaft wie in kritischen Situationen, bei denen schnelles und fehlerfreies Handeln erforderlich ist. Die Maßnahmen zur Fehlerbehebung werden transparent und nachvollziehbar. Durch die Anwendung von WFMS im Fehlermanagement werden Übergangszeiten bei der Informationsverbreitung reduziert, das Wissen im Unternehmen kontinuierlich aktualisiert und zugleich die Wirksamkeit getroffener Maßnahmen gesteigert. Die daraus resultierenden stabileren Prozesse und eine schnelle Reaktion auf Störungen tragen zum Unternehmenserfolg bei.

Ihr Ansprechpartner

Dortmunder Initiative zur rechnerintegrierten Fertigung RIF e.V.
Joseph-von-Fraunhofer Str. 20
44227 Dortmund

Dipl.-Ing. Wissem Ellouze
Tel: 0 231/9700-124
Fax: 0231/9700-460
E-Mail: wissem.ellouze@rif.fuedo.de

Dipl.-Logist. MSIE (USA) Oliver Grimm
Tel: 0231/755-2658
Fax: 0231/755-2649
E-Mail: grimm@lfv.mb.uni-dortmund.de