



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

qualitätsmanagementsysteme

03.06.2010

Übung 07

Sandra Lau



thema der heutigen übung.

- D7 – Service-FMEA:
 - Beispiel.
- Kennzahlen:
 - Einführung.
 - Kennzahlensysteme.
 - Balanced Scorecards.
- Benchmarking.



- Ziel:
 - Fehlervermeidung vs. Fehlerbeseitigung.
- Vorgehensweise:
 - Stammdaten.
 - Prozessbeschreibung.
 - Mögliche Fehler, -folgen, -ursachen.
 - Auftretens Wahrscheinlichkeit.
- Bedeutung für den Kunden.
- Risiko.
- Empfohlene Abstellmaßnahmen.
- Wirkung der Abstellmaßnahmen.
- Verbesserter Zustand.

Firma	Name
Prozess	Datum

Prozess- beschrei- bung	Möglicher Fehler	Fehler- folge	Auftreten	Bedeutung	Risiko	Ursache	Maßnahme	Wirkung	Auftreten	Bedeutung	Risiko

Kopf einer Service-FMEA

Prozess- beschreibung	Möglicher Fehler	Fehlerfolge				Ursache	Maßnahme	Wirkung			
			Auftreten	Bedeutung	Risiko				Auftreten	Bedeutung	Risiko
Verladen des Paketes	Falscher LKW	Zustellung an dem Tag nicht möglich				<ul style="list-style-type: none"> • Falsch/Nicht lesbar Etikettiert • Verlader vertut/ verliert sich 	<ul style="list-style-type: none"> • Zwischenprüfung (maschinell) •Kontrolleur (mit) Scanner 	<ul style="list-style-type: none"> • mehr Personen / mehr Technik notwendig 			
Verladen des Paketes	Beschädigung (nur Verpackung)	<ul style="list-style-type: none"> •Reparatur •Kunde lehnt Zustellung ab •Inhalt geht verloren 				<ul style="list-style-type: none"> • schlechter Umgang • Zu wenig Platz (im Fahrzeug) • schlechte Sicherung im Fahrzeug • Zeitdruck 	<ul style="list-style-type: none"> • Größere / Mehr LKWs einsetzen • Mitarbeiter sensibilisieren (Unternehmensvision vermitteln) • Belohnungssystem bei geringer Fehlerquote 	<ul style="list-style-type: none"> • Fuhrpark- erweiterung • Mitarbeitersch ulung • höhere Lohnkosten 			
Verladen des Paketes	Beschädigung des Inhaltes	<ul style="list-style-type: none"> •Ver- sicherungsfall • Kunde lehnt Zustellung ab 				<ul style="list-style-type: none"> • Schlechte Verpackung des Inhaltes durch den Versender • siehe oben 	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der Verpackung bei der Annahme • Hinweis „bereits beschädigt“ • Verpackungs- richtlinien an den Versender geben 	<ul style="list-style-type: none"> • Höherer Zeitaufwand / Personen- aufwand • Erstellung von Richtlinien 			
Verladen des Paketes	Verlust	<ul style="list-style-type: none"> •Wütender Kunde •Ver- sicherungsfall 				<ul style="list-style-type: none"> • Diebstahl 	<ul style="list-style-type: none"> • Videoüberwachung • anständige Bezahlung – gegen Verlockung • Nachverfolgung → Bestrafung • Überwachung durch Externe 	<ul style="list-style-type: none"> •Kosten: Technik, Lohn, Mitarbeiter / Externe, für Nachver- folgung • Privatsphäre beachten 			