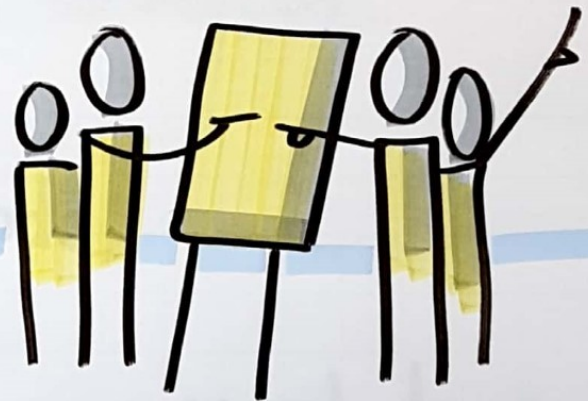


Kontinuierlicher VERBESSERUNGS Prozess

saq Workshop



Michael Vogt, resnova
NTB, 3. April 2019

Agenda

13:30

Workshop Start

- Vorstellung

- Input:

Ziele, KVP, Optimierungspotentiale, Ursachenanalyse, Kennzahlen

15:15

Pause

- Am eigenen

Beispiel arbeiten

17:30

Workshop Ende

Ziele:

I KVP besser verstehen

II Optimierungspotentiale
identifizieren

P. Vetsch
RHG/SQS

Erfahrung & Anwendung
KVP

Wolf Claudio
Pyropac AG
Gruppenleiter Blechverar.

Mitarbeiter motivieren
zum mitmachen
immer etwas besser werden

Otto Pretli
WZW Optik AG
QM - Leiter

Überprüfung der
Wirksamkeit
Lernens Learned

Daniel Geu
WMM Holzmann AG
Leiter Logistik +
Beschaffung

Stabile Prozesse
Lernen aus Fehlern
Jeder ist Teil des Prozesses

THOMAS FEY
VAT AG
PQE

Ziele des KVP

- Fehlermöglichkeiten erkennen
→ eliminieren - nachhaltig
- Outcome verbessern - Patientenzufriedenheit
- PDCA - Umsetzen

Goar Hutter
Leiter QM
SR RW S

Danny Schmid
Telsonic AG
Head of Management S.

- aktive Wirksamkeit
- Integration aller Stufen
aller Standorte / Bereiche

Peter Müller
QL
Stäubli Sargans AG

Einbezug alle Mitarbeit.
Aktuell neues ERP
Trennung Produkte
Prozesse

Martin Wagens
Spühl GmbH
Leiter Lean Manag.

KVP läuft nicht

Albert Pfiffner
Spühl GmbH
Leiter Qualitätsmgt.

Ursachenanalyse
fehlt zu 90%

Vorname/Name
Firma
Funktion

Keine
Herausforderung
beim KVP

Andy Elgster
Gema
Abteilungsleiter

Nachhaltung im
KVP
System

Armin Elmæi
Gema
Abteilungsleiter

KVP aktiv
betreiben

Serdar Celent
Gema
Stellvertretender Abteilungsleiter

KVP
Umsetzen/Lernen

Urs Ledergerber
Dörig Käsehandel AG
Leiter QM

Kreis schliessen
Fehler minimieren

OSKAR HUBER
DÖRIG KÄSEHANDEL
GF

- BUCHHALTUNGSWEISE
- BUDGET SICHERSTELLEN
- WERTEN ERKENNUNG

Kurt Barll
Novanta AG
Leiter Qualität

- Messbarkeit
- Umsetzungsgeschw.
-

Johann Kahler
Dello Fallo GmbH
GV

Ruth Jochum
NTB
Leiter QM

John Büchel
August Manser AG
QMB

Peter Hüberli
Schweizerische Südostbahn
Leiter QRSU

Neue Kompetenzen
erarbeiten!
zur Verfügung stehen...

Verbesserungs-
vorschläge
spärlisch

Zeit
Umsetzung

- Fehlendes KVP
Verständnis bei PE
- Konkurrenzfähige Systeme
DMS (mit Preidax) + IHS

Ziele des KVP

- ▣ Kunden zufrieden stellen
- ▣ Wiederauftreten eines Fehlers verhindern
- ▣ Fehlerkosten/Qualitätskosten senken
- ▣ Störungen eliminieren

Prozess des KVP

Start

Reklamation

Fehler
korrigieren

Kunde zufrieden
stellen

Ursache
eliminieren

Wiederhol-Fehler
vermeiden

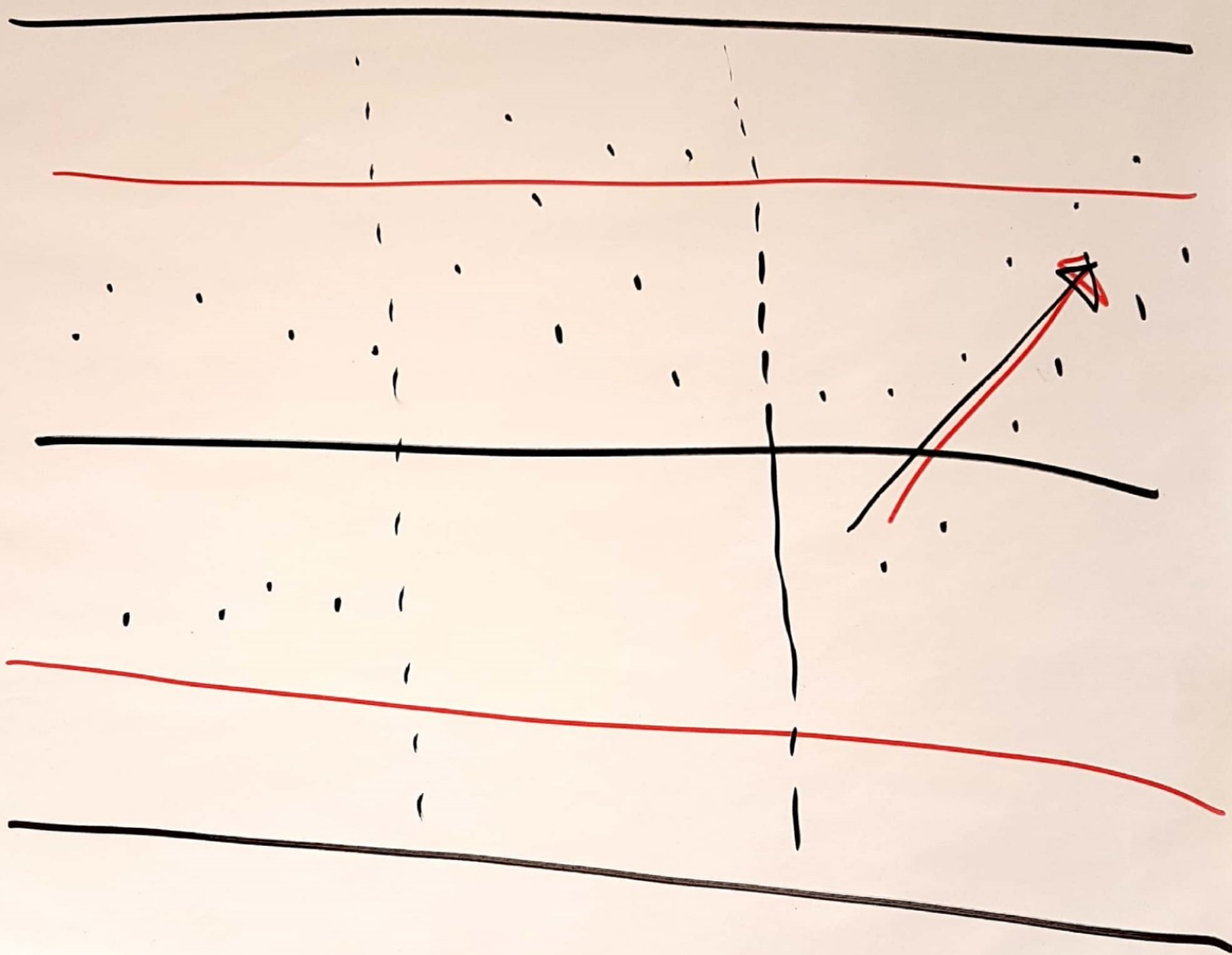
Wirksamkeit
überprüfen

Wiederhol-Fehler
definitiv vermeiden

Prozess
steuern

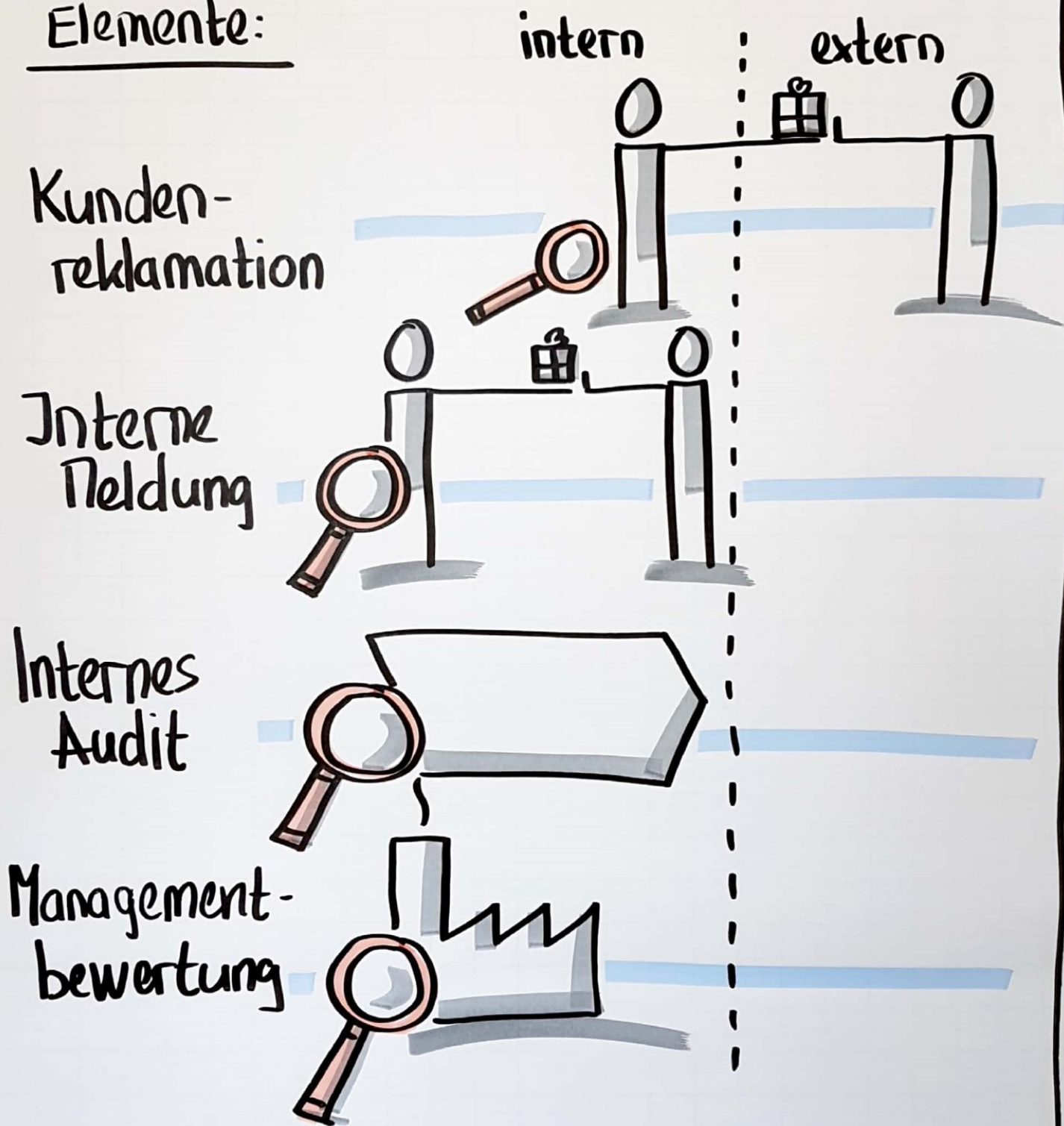
Prozess-
qualität heben

Ende



Kontinuierliche Verbesserung

Elemente:



Optimierungspotential des KVP

Kunden-
reklamationen

Interne
Meldungen

Prozess-
steuerung

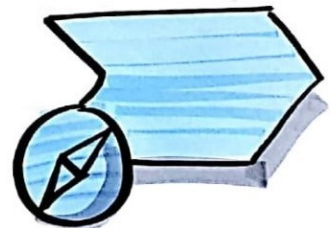
heute

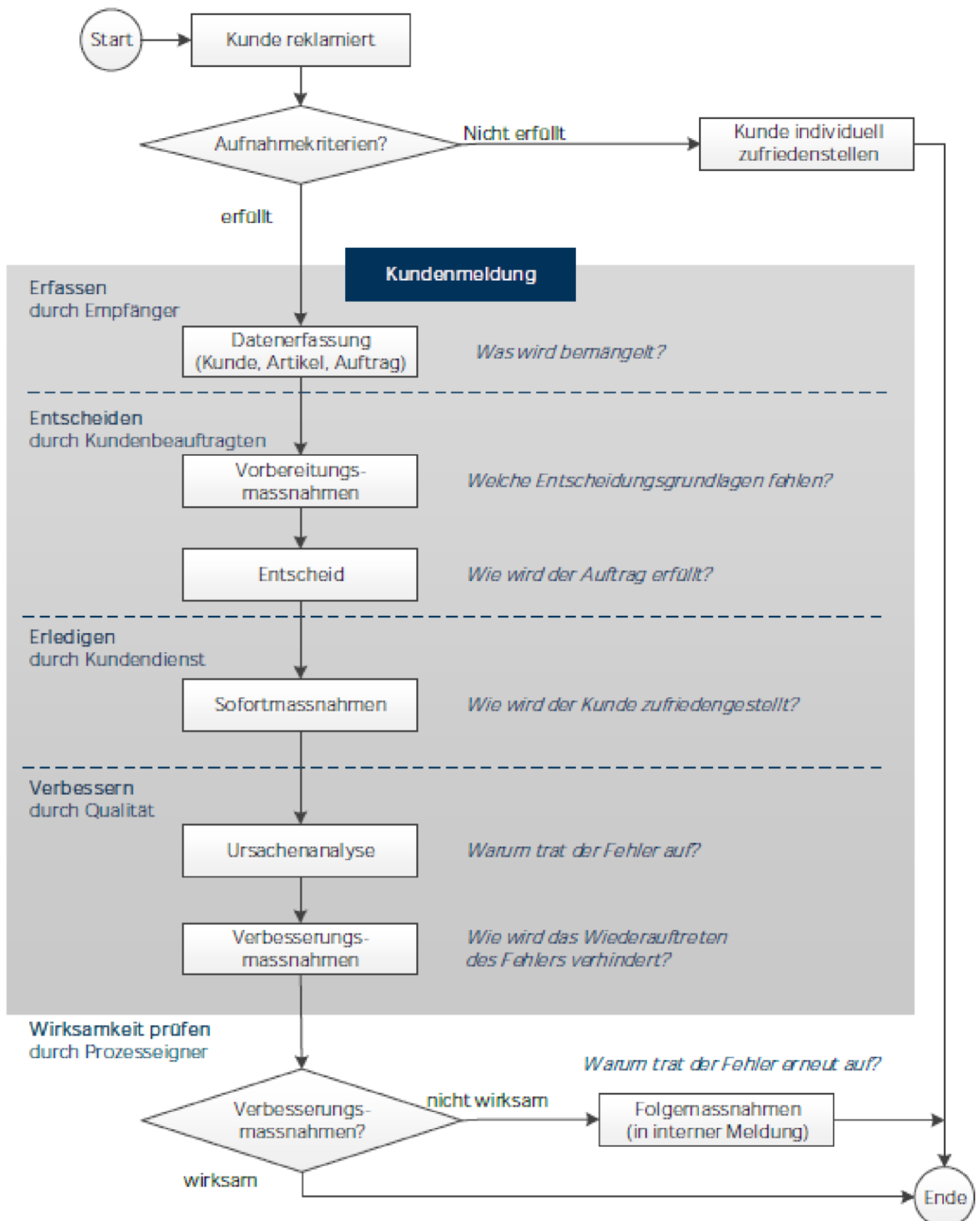


morgen

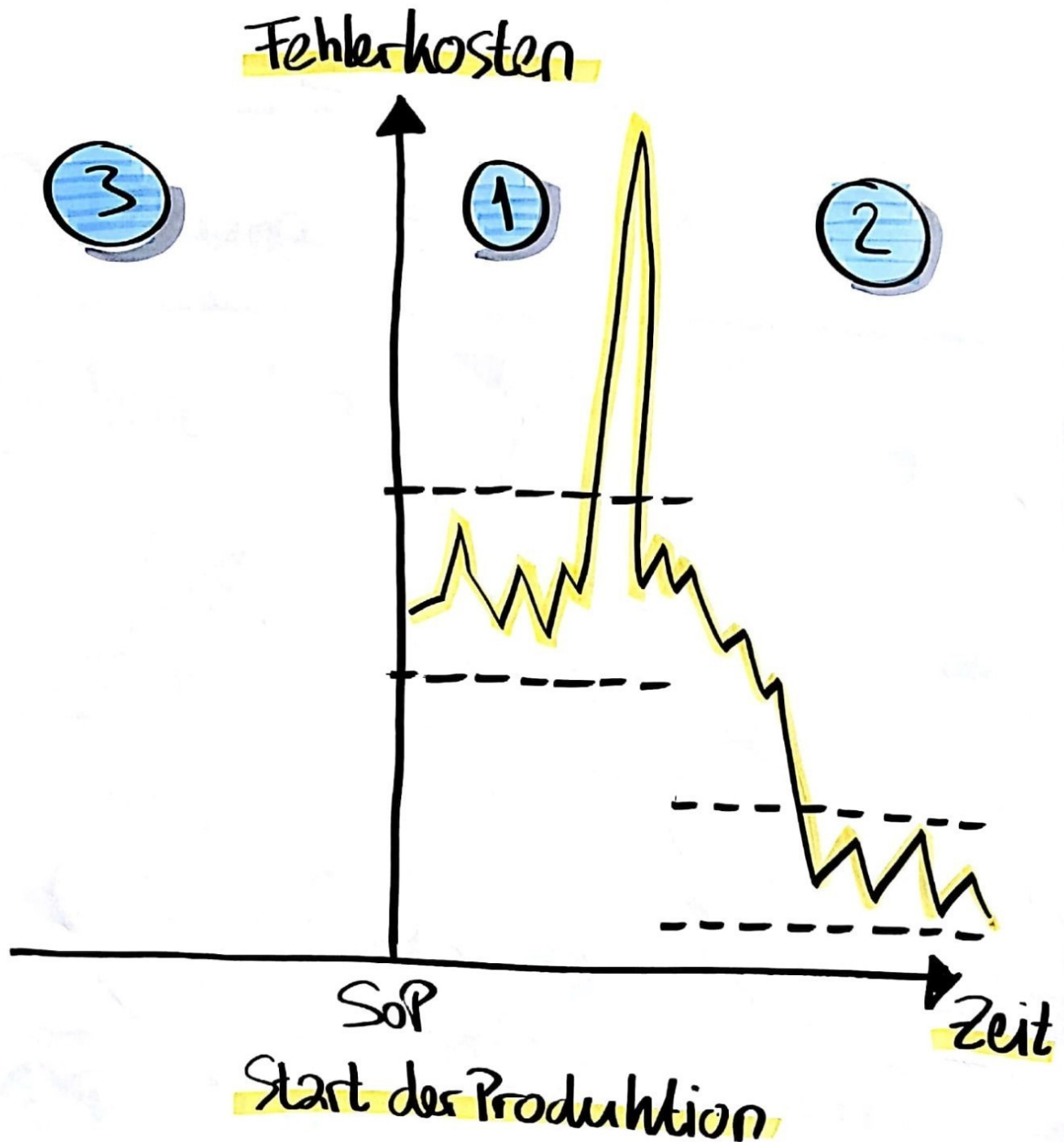


über-
morgen





Qualitätsstrilogie nach Juran



① Qualitätskontrolle

② Qualitätsverbesserung

③ Qualitätsplanung

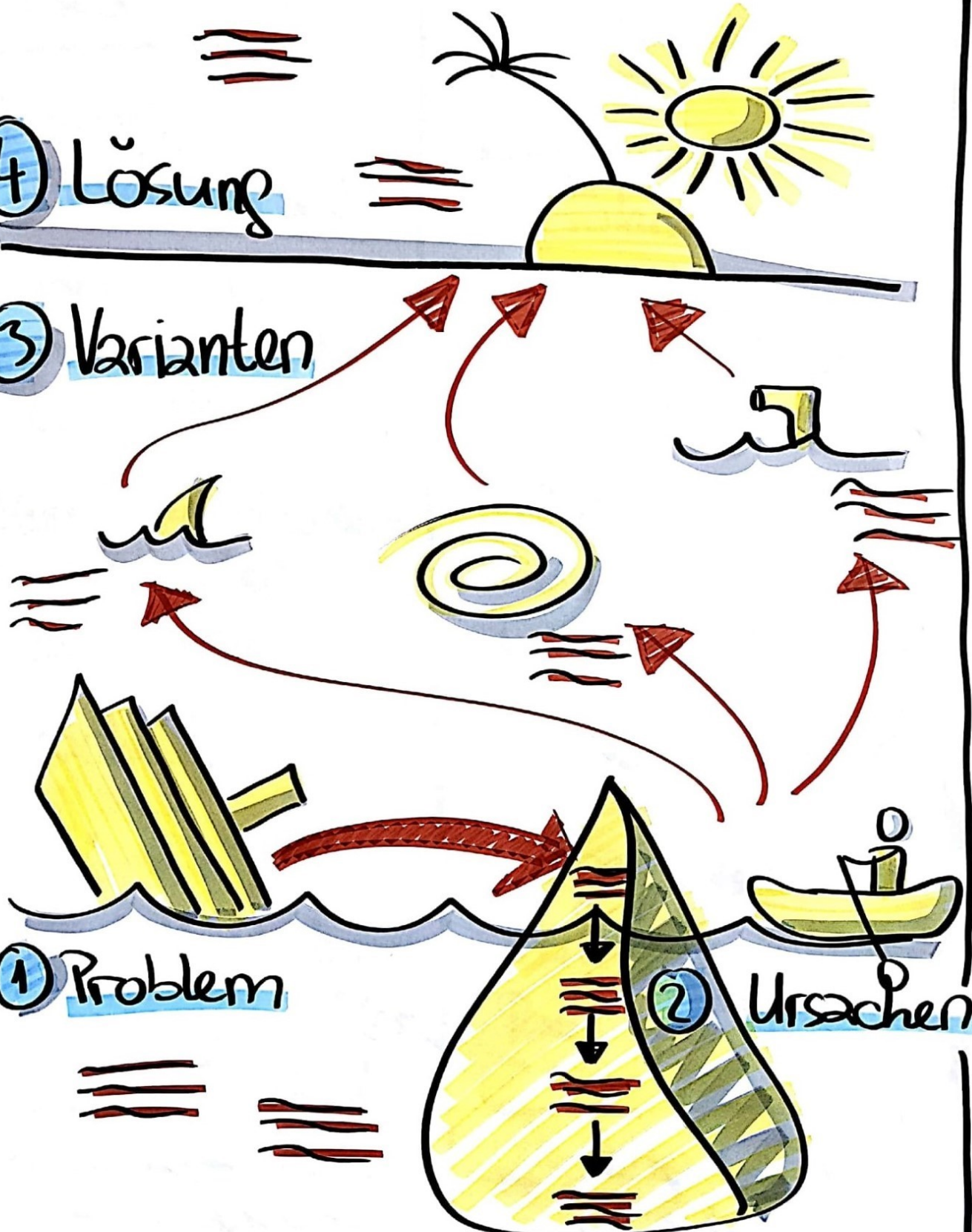
Problemlösung

④ Lösung

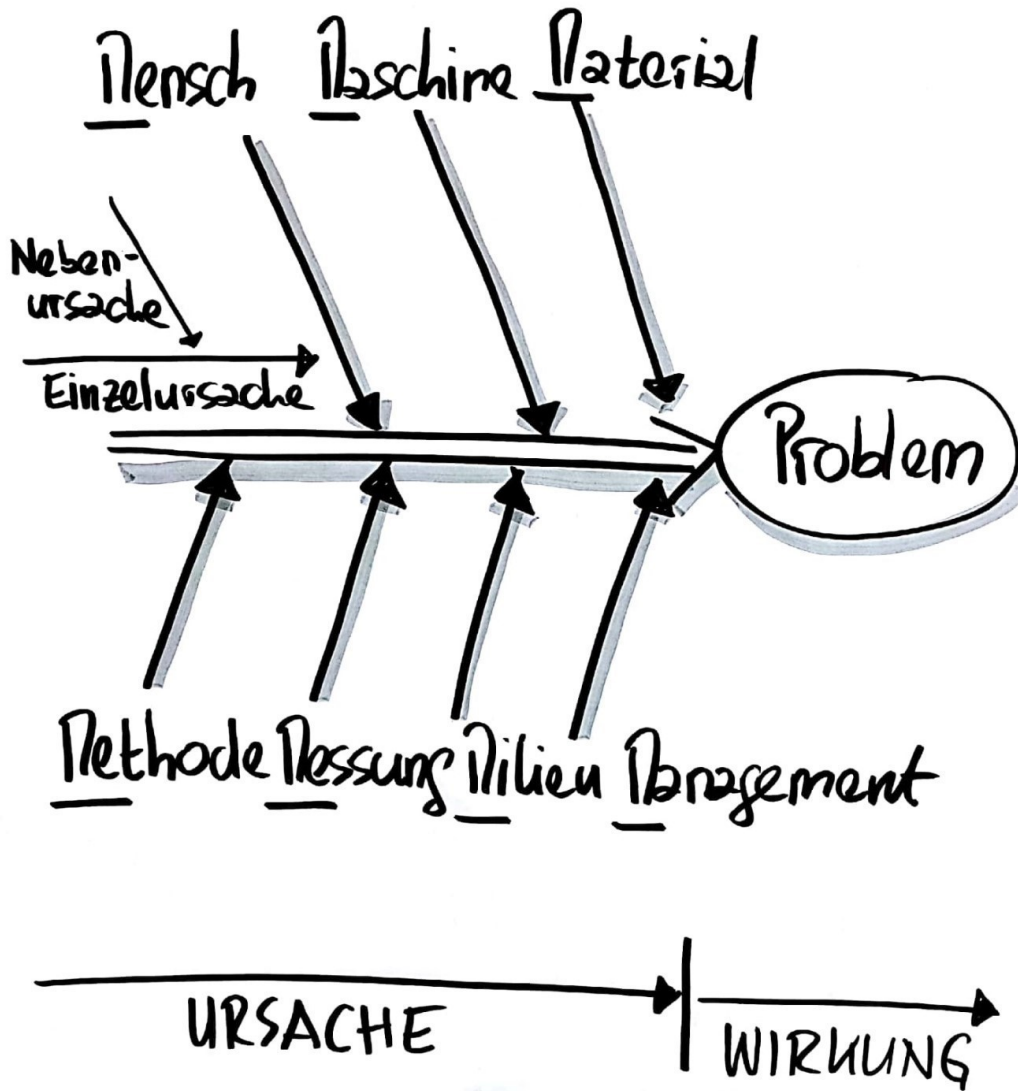
③ Varianten

① Problem

② Ursachen



Ursache/Wirkungs-Diagramm



Steuerung des KVP

Betroffene

- ▣ Re-agieren
(Fokus: extern)
- ▣ Input/Start:
Kundenreklamation
(Ereignis)
- ▣ Kunde zufrieden-
stellen unter
Zeitdruck
- ▣ Ursache ist Mensch!
- ▣ Ergebnis:
Behandelte Reklamat.
Zufrieden gestellter
Kunde

Teure Fehlerwahr-
übung

Treiber

- ▣ Agieren
(Fokus: intern)
- ▣ Input/Start:
Kennzahl/Indikator
(Trend)
- ▣ Qualität/Prozess
verbessern
wegen Kostendruck
- ▣ Ursache ist Sache!
- ▣ Ergebnis:
Zufriedener Kunde
Dauerhafte Verbesserung

Kostengünstiges
Lernen

Fragesstellung

Was braucht es, dass eine Reklamation eine Prozesssteuerung auslöst?

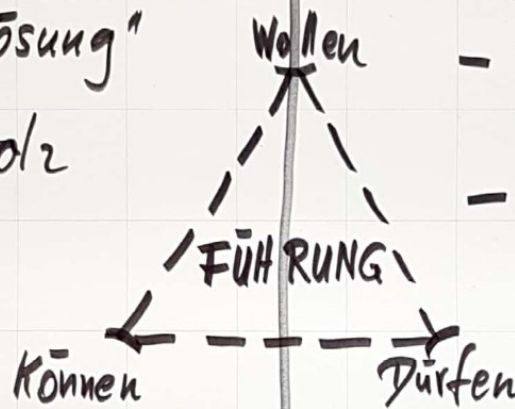
1. Führungsentscheide
2. Ressourcen zur Verfügung
 - ↳ MA
 - ↳ Zeit
 - ↳ Material
3. Kompetenzen zu Entscheiden!
für den KVP
4. Wirksamkeitskontrolle der Führung?

SWOT-Analyse

Mensch ↔ KVP

- S)**
- Mensch ist Optimierer
 - Wissen einbringen
 - systematische "Problemlösung"
 - Berufsstolz

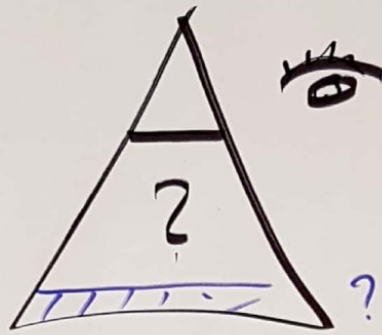
- W)**
- Mensch hat nicht gerne Veränderungen
 - Sinnhaftigkeit wird nicht erkannt
 - Richtiger MA am richtigen Ort
 - Wird zu wenig hinterfragt



- O)**
- M kann sich weiterentw.
 - ext. Anforderungen werden erfüllt
 - Image bei Kunde sehr positiv
 - Goodwill erarbeitet

- T)**
- Gesetze & Regularien
 - Globalisierung => unterschiedliche Denkhaltung & Kultur

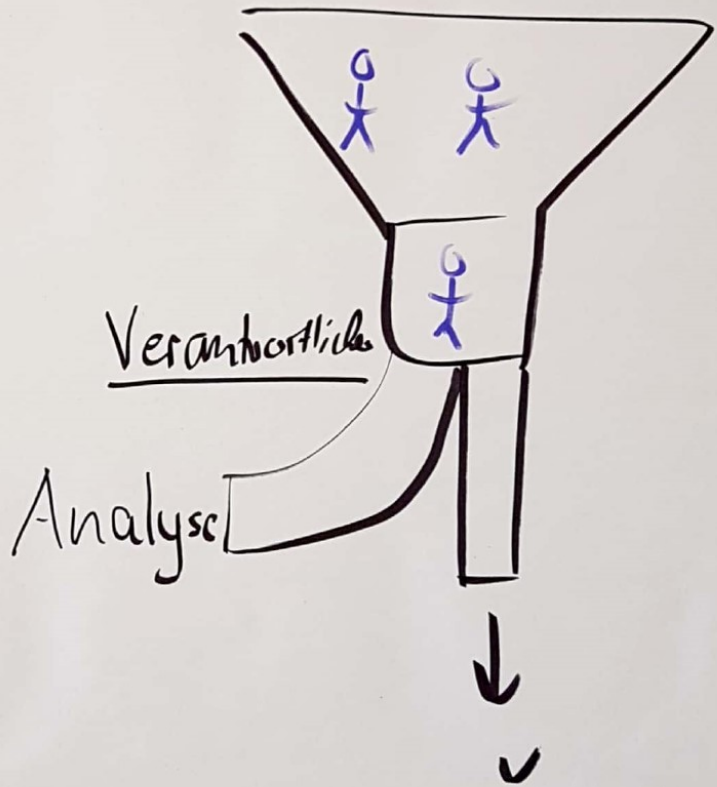
Ursache Mensch



Teil A, B, C



Sofortige
Ursache



Massnahmen

- Mitarbeiter miteinbeziehen
- Erklären
- Kommunikation
- Bereichs übergreifend
- Fehlerkultur
- Streitkultur

Aufnahmekriterien

- Wiederholende Fehler
 - Sicherheitsrelevant
- CAQ System
→ andere automatische Lösungen

Stellungnahme

- Rückmeldung an Kunde
 - 8D Report
 - 4D Report
- } Kriterien
Wann?
Wie?

Sofortmassnahmen

- Eskalationsstufen
- Mitarbeiter information

Ursachenanalyse

- Verantwortlicher
 - Zeitdruck vermeiden
 - Kompetenz
 - Teamarbeit
- } Mitarbeiter
an der
Front

Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit



Michael Vost
Berater & Trainer

resnova gmbh
Schützenstr. 15
CH-9436 Balgach

+41 722 77 11

michael.vost@resnova.ch

www.resnova.ch