



8D-Report -> In 8 Schritten systematisch und kreativ Probleme dokumentieren und lösen

Hintergrund:

Die 8D-Methode ist eine effiziente Methode, Probleme von Produkten und Dienstleistungen systematisch zu dokumentieren.

In der Vergangenheit erlangte die 8D-Methode aber den zweifelhaften Ruf, aufwändig und bürokratisch zu sein.

Wir zeigen in unserem Training, dass der 8D-Prozess durchaus kreativ, wertschöpfend und agil sein kann.

Der 8D-Problemlösungsprozess hat folgende Ziele:

- Reduzierung von Fehlern
- Lösung von Problemen
- Detektion von Fehlerursachen

Wo immer komplexe Projekte abgewickelt werden, treten Fehler auf (z.B. beschädigte oder zu spät gelieferte Produkte). Der 8D-Problemlösungsprozess kann aber auch bei komplexen Dienstleistungsprozessen (z.B. im Logistikbereich) angewendet werden und beinhaltet folgende Phasen:

Oft verlangen Kundenvorgaben die Anwendung eines 8D-Problemlöseprozesses, damit die Bearbeitung von Reklamationen nachhaltig erfolgen kann.

Ziel der Schulung:

Den Teilnehmern werden die grundlegenden aufeinanderfolgenden Schritte des 8D-Problemlöseprozesses vermittelt. Zusätzlich erhält der Teilnehmer Einblicke, welche Lösungsmethoden für die Bearbeitung der Lösungsschritte notwendig sind.

Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Fertigung und Vertrieb für Produkte und Dienstleistungen, die häufig mit komplexen Reklamationen zu tun haben.

Inhaltsübersicht:

- Vorstellung der einzelnen Schritte im 8D-Prozess
- Teambildung: Welche Teilnehmer sind im 8D-Prozess notwendig



Fortsetzung - 8D-Report -> In 8 Schritten systematisch und kreativ Probleme dokumentieren und lösen

- Einsatz von Qualitätstechniken: Vorstellung von ausgesuchten Qualitätstechniken zu unterschiedlichen Themenstellungen aus dem 8D-Prozess
- Einsatz von Kreativitätstechniken: Vorstellung ausgesuchter Kreativitätstechniken, um spezielle Probleme im 8D-Prozess zu lösen
- Kommunikation: Viele Problemursachen beruhen auf kommunikativen Problemen im Kontakt zwischen den Kunden und Lieferanten. Hierbei wird vorgestellt, wie wichtig Kommunikation im Alltag ist und wodurch Kommunikation beeinflusst werden kann. Dokumentation des 8D-Problemlöseprozesses: Vorstellung des 8D-Berichtes und Erläuterung über Anwendung und formaler Aufbau des Berichtes anhand eines Praxisbeispiels