FACHARTIKEL

MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0

www.me-weiterbildung.de

TRAINING ▪ WORKSHOP ▪ COACHING ▪ MODERATION ▪ TRAINING ON THE JOB ▪ INDIVIDUAL

Methodische Fehlersuche als etablierter Prozess im Service

Der Serviceverantwortliche als Schlüssel zur Umsetzung der Methodik

von Fred Kastens, me Weiterbildung – die Praxistrainings

Methodische Fehlersuche ist eine der zentralsten Prozesse im technischen Service – eine der Kernkompetenzen.

Vor dem Training meint jeder eine gute Fehlersuche zu machen – nach dem Training werden sowohl die eigenen Fähigkeiten als auch die Prozesse in der eigenen Firma deutlich kritischer gesehen. Es ist also Potential da, das man als Serviceabteilung „heben könnte“.

… und zwar mit immensen Wirkungen auf (Garantie-)Kosten, Kompetenzwirkung des Technikers und des Unternehmens, in der Kommunikation zum Kunden (gerade bei Krisen) und allgemein die Zufriedenheit des Kunden.

Wie wäre es, wenn man ca. 1/3 der Fälle, die beim Kunden eskalieren, verhindern oder im Ausmaß deutlich verringern könnte?

Wie kann ein guter Prozess als Gesamtprozess aussehen? … und wie kann ein Service die Potentiale nutzen?

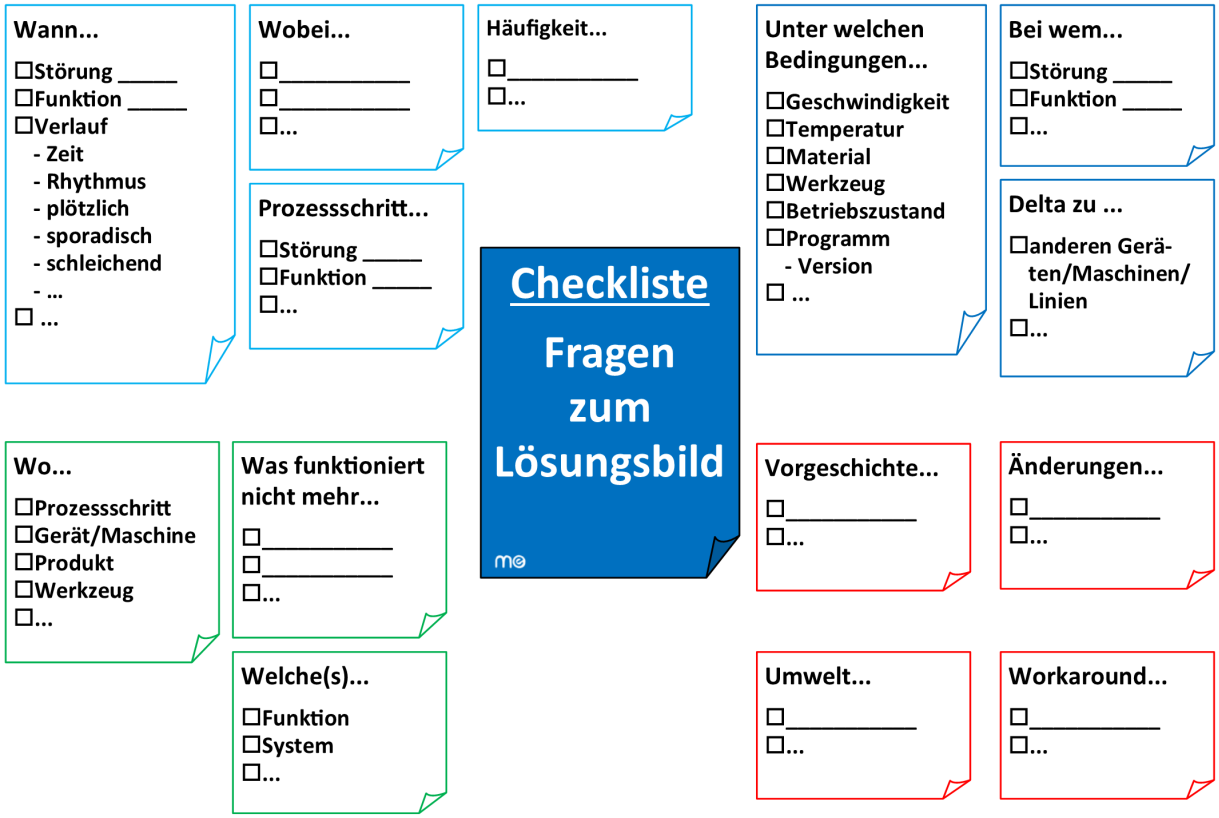
An-/Aufnahme des Problems

Eine effektive (spätere) Lösung ist abhängig von der Erstellung eines guten Fehlerbildes, der systematischen Entscheidung über die passende grundsätzliche Suchstrategie (Störung – Inbetriebnahme – Anwendung) und idealerweise eines klaren Kriteriums aus dem Fehlerbild, um hinterher Lösungen prüfen zu können.

Dies können Menschen mit einer Visualisierung viel besser. Jede rein mündliche Aufnahme eines Fehlers ist deutlich fehleranfälliger.

Hierfür bedarf es klarer Checklisten (Fragetechnik) und Wissens um die Fallstricke unseres Denkens (= bewusst wissen/benennen können, was man tut) – untrainiert hat hier ***niemand*** eine gute Performance. Trainiert ist der ganze Prozess extrem transparent, offensichtlich und jeder Fall überprüfbar auf gute Arbeit.

MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0

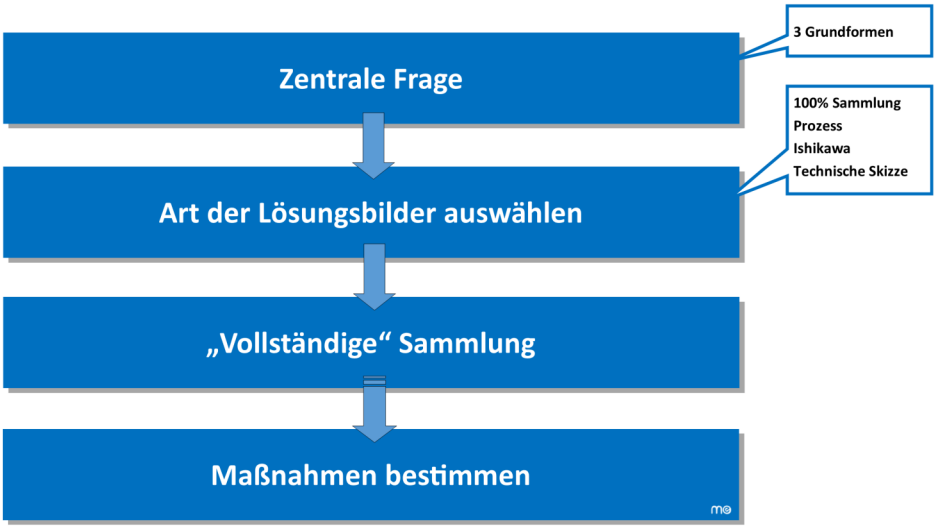


Dann kommt eine der wichtigsten Entscheidungen: Routinefall (Lösung bekannt) oder schwieriger Fall (= intensive Methodische Fehlersuche)?
Dies kann zwar durch softwaregestützte Lösungssuche erleichtert jedoch nicht ersetzt werden!
Bei einem gut aufgearbeiteten Fehlerbild kann dies ein erfahrener Techniker sofort.
Wenn dieses Fehlerbild zu diesem Zeitpunkt unvollständig/falsch erfasst worden ist & es sich um einen schwierigen Fall handelt, beginnen die Probleme, die jeder Serviceverantwortliche leidvoll kennt.

Unsere Einschätzung ist, dass die Mängel dieser ersten Phase zu 50% ursächlich für die späteren Probleme sind. Die Rückmeldungen aus der Praxis geben dem Recht.

Ca. 70% aller Fehlerbilder / Fehlerbeschreibungen, welche man in der Praxis vorfindet, sind sehr verbesserungsfähig.

Analyse/Ursachen/Ansätze finden



MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0

Es wäre so leicht mit den schwierigen Fällen:

1. Man möge aus dem Fehlerbild heraus die zentrale Frage formulieren, von denen es nur 3 (!) Grundformen gibt.
   Wenn einem das nicht gelingt:
   am Fehlerbild weiterarbeiten!!!
2. Sich alle technischen Antworten visualisieren (3-5 mögliche Formen)!!!
   (Wer Ishikawa kennt: dies ist eine Form, jedoch nicht die effektivste.)
3. Aus-/eingrenzen
   (visuell dokumentieren!)
4. Schriftlicher Maßnahmenplan

Die eigentliche Reparatur ist anschließend um Größenordnungen leichter.
Selbst wenn es dann zu Problemen kommt, kann sofort wieder systematisch vorgegangen werden.

Zusammenfassung/Summary

Der Gesamtprozess der (guten) Fehlersuche ist extrem klar beschreibbar.

Die Herausforderung ist, sich die entsprechenden Werkzeuge/Konzepte ***und das entsprechende Denken*** anzueignen/zu trainieren.

Mit dem Aufbau von unterstützenden Checklisten und Prozeduren, Feedbackschleifen sowie unterstützende Tätigkeiten des Vorgesetzten lässt sich dann ein insgesamt hohes Niveau der Fehlersuche erzielen/erhalten.

Methodische Fehlersuche ist ein absolutes Führungsthema gerade in der Umsetzung!

In diesem Sinne:
Ja, der menschliche Geist ist nur bedingt geeignet für die Methodische Fehlersuche und es wird immer wieder in diesem Bereich Fehler und Unzulänglichkeiten geben.
… und ja, man kann die Fehlersuche erstaunlich gut/weit optimieren.
… und ja, dies funktioniert, wenn man alles als Gesamtprozess begreift und diesen Prozess sehr systematisch einführt.

Und die zentrale Person sind dabei Sie als Serviceverantwortlicher.

me Weiterbildung – die Spezialisten GmbH
Fred Kastens

MeFeS® Methodische Fehlersuche MF®4.0

Die Spezialisten für Service und Vertrieb
me|WEITERBILDUNG
markus eckstein ▪ fred kastens ▪ ferdinand soethe

me Weiterbildung - die Spezialisten GmbH
Sonnenleite 6
91077 Neunkirchen am Brand
Tel.: **+49 (0) 9192 /994 36 80**
Fax: **+49 (0) 9192 /994 36 81**
E-Mail: info@me-weiterbildung.de
Internet: www.me-weiterbildung.de