

| Schritt | Hauptaufgaben | Werkzeuge | Ergebnisse |
|--|---|--|--|
| Schritt 1: Team bilden | <ul style="list-style-type: none"> - Problemlösungsteam (inkl. Teamleiter) aufbauen - Die Teammitglieder müssen über Produkt- und Prozesskenntnisse verfügen | Formblatt 8D-Report | Das Problemlösungsteam ist definiert |
| Schritt 2: Problem beschreiben | <ul style="list-style-type: none"> - Problembeschreibung <u>von L'Orange</u> bei Bedarf ergänzen - Problem abgrenzen | Fehlersammelkarte, Histogramm, Pareto-Diagramm, Claim-Questionnaire | Das Problem ist eindeutig beschrieben und abgegrenzt |
| Schritt 3: Sofortmaßnahmen einleiten | <ul style="list-style-type: none"> - Fehlerhafte Teile aus dem gesamten Umlauf entfernen (Fokus auf Lager- und Umlaufbestand und ausgelieferte Teile) - Lieferfähigkeit sicherstellen | Vorübergehender Arbeitsplan und Prüf- / Controlplan | Der Kunde ist mit dem Problem nicht mehr konfrontiert -> evtl. angepasste Dokumente wie Prüfpläne sind im CAQ-System abgelegt |
| Schritt 4: Fehlerursachen erarbeiten | <ul style="list-style-type: none"> - Mögliche Fehlerursachen ermitteln - Ursache-Wirkungszusammenhänge darstellen | Ishikawadiagramm, Verlaufdiagramm, Korrelationsdiagramm, 5W, Brainstorming | Die Hauptursachen des Problems sind erkannt |
| Schritt 5: Korrekturmaßnahmen ableiten (inkl. Wirksamkeitsprüfung) | <ul style="list-style-type: none"> - Mögliche Korrekturmaßnahmen entwickeln, bewerten und auswählen - Ausgewählte Korrekturmaßnahmen erproben und Wirksamkeit nachweisen | FMEA, Erprobungsplan, Prozessfähigkeitsuntersuchung | Die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen ist nachgewiesen -> Nachweisdokumente wie z.B. angepasste Fehlerketten in FMEA's sind im CAQ-System abgelegt |
| Schritt 6: Bestätigung der Wirksamkeit (durch organisatorische Verankerung) | <ul style="list-style-type: none"> - Korrekturmaßnahmen organisatorisch verankern - Sofortmaßnahmen aufheben | Arbeitsplan, Prüfplan / Control plan, Schulungsplan | Korrekturmaßnahmen sind nachhaltig in der Organisation verankert -> Nachweisdokumente sind im CAQ-System abgelegt |
| Schritt 7: Vorbeugende Maßnahmen erarbeiten | <ul style="list-style-type: none"> - Gewonnene Erkenntnisse für bestehende und künftige Produkte und Prozesse zugänglich machen | Konstruktionsrichtlinie, Audit-Checkliste, FMEA | Gewonnene Erkenntnisse werden auch für andere Produkte und Prozesse genutzt -> Nachweisdokumente sind im CAQ-System abgelegt |
| Schritt 8: Teamerfolg würdigen (Problemlösungsprozess abschließen) | <ul style="list-style-type: none"> - Erfolgreiche Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen prüfen - Teamerfolg würdigen und - Problemlösungsprozess abschließen | Formblatt 8D-Report | Der Problemlösungsprozess ist formal abgeschlossen, Die Kultur des Lernens im Unternehmen ist gefördert |