

## Interne Weiterbildung zur 8D-Methode durch unseren Kunden Zeiss

Am Donnerstag, den 23.01.2020 fand für 6 Mitarbeiter der KTS eine interne Schulung zum Thema „Nachhaltige Problemlösung mit der 8D-Methode“ statt, welche durch Herrn Ponert und Frau Große von der Carl Zeiss Jena GmbH durchgeführt wurde. Auch Herr Jacob aus dem Bereich Entwicklung bei Zeiss war anwesend, um gemeinsam mit seinen Kollegen unseren Mitarbeitern direkt am Praxisbeispiel (PI-Verkleidung) den 8D-Problemlösungsprozess am dortigen Fehlerbild nahezubringen.



Leider haben auch wir bei der KTS gelegentlich mit Reklamationen zu tun. Hierin steckt aber auch die Chance zur Verbesserung. Der Kunde möchte zum einen eine dauerhafte Behebung der bei ihm aufgetretenen Fehler (inkl. Ersatz). Zum anderen möchte er mit seiner Beschwerde ernst genommen werden und erwartet ein sorgfältiges "Beanstandungsmanagement" mit nachvollziehbarer Ergebnisorientierung. Dabei gilt dies nicht nur für externe Kunden, sondern auch für interne Fehler und Problemlagen.

Hier setzt die 8D Methode an als teamorientierter Problemlösungsansatz für einen Prozess und legt eine Schrittfolge fest, die durchlaufen werden soll, wenn ein Problem mit unbekannter Ursache offensichtlich wird.

Dabei bedeutet "8D" 8 Schritte die nacheinander sorgfältig abzuarbeiten und nachvollziehbar zu dokumentieren sind. Es beginnt mit der Teambildung und nachfolgend mit der Beschreibung der Grundursache, welche die Reklamation verursacht hat und führt dann durch weitere Schritte bis hin zur Ergreifung von Sofortmaßnahmen und final zur Abstellung des Problems.

An diesem Ansatz können wir alle mitwirken um unsere Produkte, Prozesse und Arbeitsabläufe zu verbessern und zu professionalisieren und gemeinsam die KTS weiter voranzubringen.



Unsere 6 Mitarbeiter konnten die 8D Methode gemeinsam mit dem Kunden anhand des Praxisbeispiels zum Zeiss-Artikel PI-Verkleidung kennenlernen und verinnerlichen.

Darüber hinaus wurden die wichtigsten Werkzeuge zur Problembeschreibung und Ursachenanalyse und ihre Anwendung detailliert beschrieben. Ferner wurden die Bewertungskriterien zur Bewertung des 8D-Berichts dargestellt und erklärt.

Für alle Teilnehmer war dieser Tag eine gelungene und informative Schulung. Durch den hohen Praxisbezug und die Einbeziehung verschiedenster Mitarbeitergruppen wurde die Umsetzung der Methode im Arbeitsalltag direkt aufgezeigt und deren Sinnhaftigkeit zur Verbesserung der Produktqualität und Prozesse bei KTS deutlich gemacht.

Eine Fortführung der Schulung in ca. 2 Monaten mit Vertiefung der Schritte 5 – 8 mit konkreter Ursachenanalyse und Erarbeitung von langfristigen Abstellmaßnahmen ist geplant.

