

PEP in der QM-Sprechstunde

Haben Sie sich auch schon gefragt, was denn eigentlich in dieser QM-Sprechstunde passiert? Sie dauert nur ungefähr 20 Minuten und soll trotzdem Input liefern. Hier sind ein thematisches Beispiel und ein Videomitschnitt für Sie.

Wenn nichts mehr geht, nehmen wir Plan B

Der Gedanke ist bekannt: Der eigentlich vorgesehene Weg funktioniert nicht, weil irgendetwas dazwischen kommt. Das ist kein Grund gleich die Flinte ins Korn zu werfen, denn es gibt schließlich noch andere Wege. Dieser Weg kann sprichwörtlich sein, nämlich die alternative Route zur regulär vorgesehenen. Genauso lassen sich jedoch Arbeitsabläufe betrachten. Der reguläre Weg ist meistens der kürzeste und effektivste Ablauf.

Ein Plan bei Störungen

Leider lassen sich Störungen von regulären Abläufen nicht vorhersagen, aber erkennen. Entweder liegen Erfahrungswerte vor (Ergebnisse von Prozessüberwachungen, Reklamationen) oder sie lassen sich logisch erschließen (Wenn die einzige Sekretärin gerade nicht am Platz ist, kann sie keine Anrufe entgegen nehmen.). In solchen Fällen müssen Alternativen da sein – jedoch sind Spontanaktionen nicht wünschenswert, da sie keine Stabilität für Abläufe garantieren. Das wäre so, als wenn Sie bei einem Stau auf der Autobahn irgendeinen anderen Weg einschlagen, egal in welche Richtung er sie führt. Es ist nur das trügerisch gute Gefühl der Bewegung, das sie an eine gute Lösung glauben lässt.

Alternativen mit PEP entwickeln

PEP steht für Problem-Entwicklungs-Plan. Es ist ein QM-Tool mit dem Alternativen zu Standard-Abläufen entwickelt und visualisiert werden. Dabei werden die Arbeitsschritte des regulären Ablaufs zunächst festgehalten. Anschließend werden die störungsanfälligen Schritte markiert und ab dort Alternativen aufgebaut. Auch im Alternativweg sind eventuell Störungen zu bedenken und Lösungen einzuplanen.

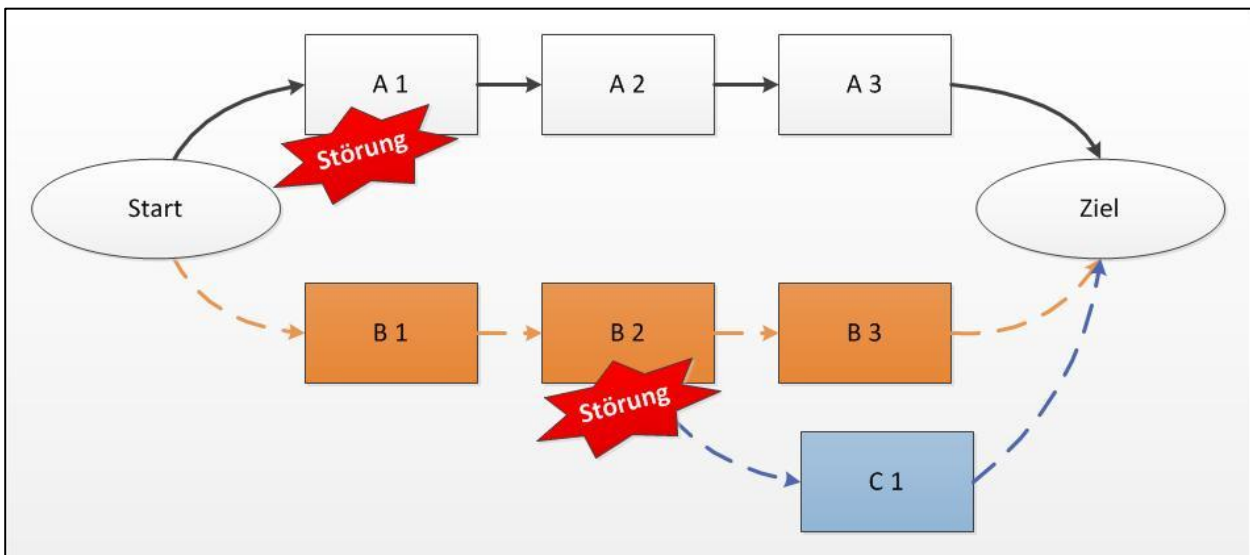


Abbildung 1: Störungen und Alternativwege aufzeigen

Transparenz und Zuständigkeiten

Der „Plan B“ sollte also tatsächlich ein Plan sein. Die Darstellungen, die mit PEP entwickelt werden, lassen sich sogar in Flussdiagramme integrieren. Die Methode PEP hilft Ihnen, weil

- Sie Störungen erkennen und Lösungen finden
- Zuständigkeiten für die Alternativwege festlegen
- Transparenz und Sicherheit für Abläufe schaffen

Ausschnitt aus der QM-Sprechstunde

PEP war Thema der QM-Sprechstunde vom 21. August 2012. Einen Ausschnitt der QM-Sprechstunde, die insgesamt eine knappe Viertelstunde gedauert hat, finden Sie in meinem YouTube-Kanal; hier ist der direkte Link <http://youtu.be/mQzwcmvfeNE>.

<http://blog.eMeurer.com>

Qualitätsmanagement | Projektmanagement

