

TITELTHEMA FIT IN SERVICE

„Erst grübeln, dann dübeln...“

Servicetechniker neigen bei der Fehlersuche und -behebung oft zu übereilem Aktionismus. Bühler und Makino integrieren Methodische Fehlersuche deshalb jetzt in das Technische Training.

[Susanne Töpfer, Martin Wiesend & Partner – die Kundendienst-Trainer]

Im Technischen Service zählt die Optimierung und zielgerichtete Gestaltung der gesamten Prozesskette bei der Fehler- und Störungssuche zu den größten Herausforderungen. So ist es eine der wichtigsten Aufgaben von Technikern, Fehler systematisch zu finden und sie zu beheben. Gerade bei komplexen technischen Systemen ist dies enorm wichtig – gleichzeitig aber höchst anspruchsvoll. Je nach individueller Erfahrung und Komplexität der Problembereiche werden derartige Störungen in der Praxis mehr oder weniger souverän behoben. Viele Techniker hadern zuweilen, welchem Prinzip sie bei einer einfachen und schnellen Lösung diffiziler Probleme folgen sollen. Im Ergebnis lassen sie sich nur all zu gern von ihrer ersten Vermutung leiten, um das Problem rasch vom Tisch haben. Es klingt verrückt, aber technischer Sachver-

stand, gepaart mit Erfahrung, kann hier sehr schnell zum Verhängnis werden. Diese Erfahrung teilen auch Christian Hermann, Team Leader Training vom Schweizer Unternehmen Bühler AG und Jürgen Klipstein, Leiter Training Academy von der Makino GmbH. Beide Unternehmen haben im Frühjahr letzten Jahres gemeinsam mit dem Trainingsinstitut Martin Wiesend & Partner Die Kundendienst-Trainer den Prozess der Fehlersuche im Training kritisch beleuchtet und für ihr Unternehmen neue Wege eingeschlagen.

„Die Vergangenheit hat immer wieder gezeigt, dass man bei der Fehlersuche erst dann auf ein methodisches Vorgehen setzt, wenn das Bauchgefühl versagt. Man erliegt sehr leicht der Versuchung, seiner Intuition zu folgen – im Irrglauben, sie führe zu einem schnelleren Erfolg. Dieser stellt sich jedoch gerade bei komplexen Fehlern nur bei einer methodischen Herangehensweise ein“, so Hermann. Auch Klipstein bestätigt dies: „Gerade in Stress-Situationen strebt man sehr oft nur über Intuition eine schnell greifbare Lösung mit entsprechenden Aktionen an, ohne vorher die Effektivität der Aktion überhaupt bewertet zu haben.“

„Allein nur ein Training für Methodische Fehlersuche durchzuführen, ist uns zu wenig“, betont Martin Wiesend. Damit würde man schlimmstenfalls einfach ein System überstülpen, das im Anschluss wahrscheinlich nicht gelebt wird. Entscheidend ist es vielmehr, den Kunden in seiner Gesamtentwicklung Hilfestellung zu leisten. „Wir nehmen zunächst gemeinsam mit den erfahrenen Technikern bei unserem Kunden und den verantwortlichen Führungskräften auf, nach welchen Ansätzen bisher vorgegangen und welche Ergebnisqualität damit er-

Statement

Christian Hermann,
Team Leader Training – Bühler AG



„Aus dem Seminar haben wir die Erkenntnis gewonnen, dass es im Rahmen der Fehlersuche grundsätzlich zwei Systeme gibt: 1. Das Bauchgefühl bzw. die Intuition, mit dem man automatisch mehr agiert. 2. Die methodische Vorgehensweise, mit der sich Probleme wesentlich schneller eingrenzen lassen. Bei den anschließenden praktischen Übungen an unseren eigenen Maschinen und Anlagen haben wir daher bewusst schwierige Fehler integriert, um die Mitarbeitern nochmals diese Problematik zu verdeutlichen und mittels „Aha-Effekt“ an die methodische Problemlösung heranzuführen. Dadurch ist es uns gelungen, die Effektivität deutlich zu steigern.“

Statement

Jürgen Klipstein, Leiter Training Academy – Makino GmbH



„Nach dem Training ist man sensibilisiert, in Zukunft auch in Stress-Situationen öfter einen logischen Ansatz zu verfolgen und erst Aktionen zu starten, wenn die dahinter stehende Vermutung der Fehlerursache auch alle Symptome erklärt. Kommunikation, Prozesswissen und didaktische Ideen haben unser eigenes Training stark beeinflusst und wurden übernommen. Ebenso haben wir in unserem Training die Visualisierung im Fehlersuchprozess, einige zusätzliche Methodische Werkzeuge aus dem Qualitätsmanagement und das Erstellen von Berichten nach der Fehlersuche als Schwerpunkte integriert.“

reicht wird. Beim genaueren Hinsehen stellen wir oft fest, dass es grundsätzlich schon Systematiken in den Unternehmen gibt. Sie werden nur nicht komplett gelebt. Dann ist es die vordringliche Aufgabe der Trainer von Martin Wiesend & Partner, diese mit Leben zu füllen und Anleitungen und Begleitung für die praktische Umsetzung zu geben“, so Wiesend. Mit Unterstützung von Martin Wiesend & Partner Die Kundendienst-Trainer ist die Bühler AG einen konsequenten Weg der Nachhaltigkeit gegangen. Im Anschluss an das Training erfolgte der „Einbau“ der Erkenntnisse in die Schulungskonzepte für die einzelnen Maschinentypen. Dort werden gezielt typische Fehler simuliert, die man bei oberflächlicher Prüfung leicht fehlinterpretiert. Das Interessante daran ist für die Technischen Trainer bei Bühler, dass sie nach dem Training nun noch besser nachvollziehen können, warum Teilnehmer in der Störungssuche in die falsche Richtung laufen.