



© Peter Eggermann - Fotolia.com

Gesunder Menschenverstand

AN DEFEKTEN MASCHINEN werden oft so lange Baugruppen ausgetauscht, bis der Fehler behoben ist. Doch dann hakt es plötzlich an anderer Stelle, und das Spiel beginnt von Neuem. Dieser Teufelskreis lässt sich mit dem Ansatz – Methodische Fehlersuche – durchbrechen.

Viele Instandhalter wissen zuweilen nicht, nach welchem Schema oder Prinzip sie diffizile Probleme viel einfacher und vor allem schneller lösen könnten. Ist nämlich die Ursache einer Störung unklar, oder gibt es mehrere Faktoren, die den sie bewirkt haben können, ist vorschnelles Handeln kontraproduktiv. Da hilft es auch nicht, einfach irgendwo anzufangen, um dynamisch zu wirken. Bei komplexen Problemen trägt Aktionismus eher zur Verzögerung als zur Lösung bei. Wie aber lassen sich diese Probleme lösen? Die Antwort lautet:

Professionelle Methodische Fehlersuche. Diese bietet ein klares Schema zur systematischen Lösung.

Entsprechend dieser Methodik beginnt die Arbeit mit dem Zusammentragen von möglichst vielen Informationen, die Hinweise auf den Fehler liefern könnten. Diese können vom Bediener stammen, sich auf den Standort und die Pflege der Maschine beziehen und reichen bis hin zu den Fakten, wann und unter welchen Umständen die Störung aufgetreten ist, und wie diese genau aussieht. Alle Informationen, Diagnosevorgänge



Informationserfassung: So viele Quellen wie möglich werden genutzt, die schriftliche Fixierung dient als Filter für die Stichhaltigkeit.

und Tests werden sorgfältig notiert. Das grundsätzliche Prinzip von Methodische Fehlersuche besteht darin, dass die ermittelte Ursache alle gewonnenen Informationen erklären muss. Damit bilden die schriftlich festgehaltenen Informationen einen Filter, der nur wirklich stichhaltige Vermutungen durchlässt. Ist die eigentliche Störungsursache eingekreist, wird der Reparaturvorgang wieder - um durch Notizen begleitet.

Im Gegensatz zu anderen Systematiken, etwa den Fehlerbäumen, deren Fokus eher auf die technischen Details gerichtet ist, setzt Fehlersuche auf den gesunden, reflektierten Menschenverstand. Damit eröffnet sie den Blick aufs Ganze, auf den gesamten Denkprozess bei der Fehlersuche. Als Denk- und Handlungsschema ist sie in nahezu allen Bereichen der alltäglichen Fehlersuche einsetzbar.

Fehlersuche bedeutet, zuerst einmal gründlich nachzudenken, um dann dementsprechend zu handeln. Dabei ist es wichtig, alle Handlungen und Maßnahmen genau auf ihre Wirkungen zu erfassen. So gelingt es, aus Fehlern zu lernen und die gleiche Fehler nicht zu wiederholen.

Menschen folgen allerdings nur zu gern der ersten Vermutung. Sie glauben auch viel zu gern an frühere Lösungen und möchten das Problem am liebsten schnell vom Tisch haben. Für viele ist es deshalb nicht einfach, sich zuerst einmal mit Ruhe und Konzentration an das Problem heranzutasten. Hinzu

Weiterbildung

Workshop Methodische Fehlersuche

Das Training von Martin Wiesend die Kundendienst - Trainer zeigt klare Vorgehensweisen der Methodischen Fehlersuche auf. Dabei geht es darum, das Bewusstsein für typische Fehler und Verhaltensweisen zu schärfen, und dann anhand praktischer Beispiele die gesamte Vorgehensweise einzuüben. Dieser Workshop richtet sich an zwei Zielgruppen:

1. Serviceleiter/Instandhaltungsleiter, um ihnen ein Konzept anzubieten, wie Sie in ihrem Bereich Methodische Fehlersuche optimieren können
2. Multiplikatoren (Trainer, Ausbilder, Praxisanleiter ...), um Ihnen (aufbauend auf eine Trainergrundausbildung) vertiefend Werkzeuge und Konzepte für die Vermittlung dieses anspruchsvollen Themas an Hand zu geben.

Themen und Ziele des Workshops:

- Grundprinzipien der methodischen Fehlersuche
- Wirksame Methoden der Vermittlung
- Psychologische Schwierigkeiten und deren Bewältigung
- Strategien für die Umsetzung in den Alltag

Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer
Tel.: 0921 980324, Email: info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

kommt auch noch den Erwartungsdruck von Außen, der meist schnelle Erfolge sehen möchte. Diesem Druck souverän zu begegnen, ihm Stand zu halten und den Vorteil der ruhigen „Nachdenkzeit“ zu vermitteln ist nicht immer einfach. Auf lange Sicht und vor allem bezüglich der Kundenzufriedenheit ist diese Methode jedoch erfolgreich.

Praktische Übungen mit einem Trainer sind dafür außerordentlich wichtig. Dabei gilt es, die konkreten Anwendungen genau auf die Belange des Unternehmens zu modifizieren. Die Teilnehmer der Workshops zeigen sich regelmäßig überrascht, dass mit diesem Analysesystem auch ein Trainer, der die Maschinen nicht kennt, durch richtige Fragen passende Strukturen zur Analyse von Störungen zu schaffen versteht.

Martin Wiesend

Gesucht? Gefunden! Gebrauchte zu Top-Preisen.



Weltmesse für
Gebraucht-Technik

5. bis 7. März 2012
Koelnmesse, Germany

Neuer Termin! Zeitgleich mit der
INTERNATIONALEN EISENWARENMESSE KÖLN

Veranstalter: Koelnmesse GmbH und Hess GmbH · Fachlicher Träger: FDM e.V.
Anmelden und informieren: Tel. +49 7244 7075-0, www.usetec.com