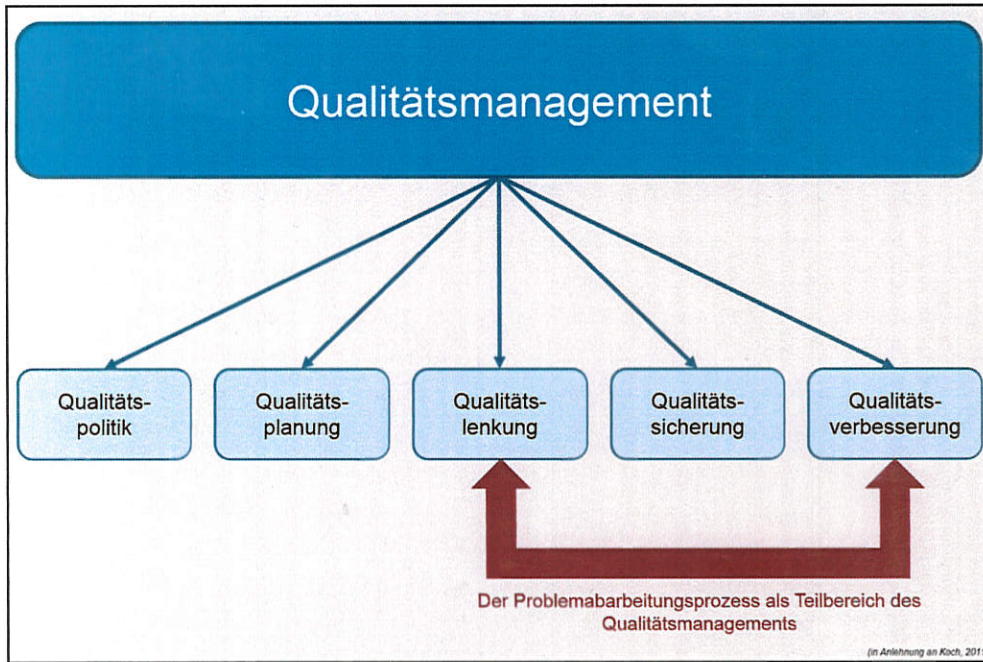


# Methoden zur Bewertung von Problemabarbeitungsprozessen im Qualitätsmanagement

## Master's Thesis von Alisa Girwidz

**Betreuung:**  
Dr.-Ing. Matthias Spangler (TUM)

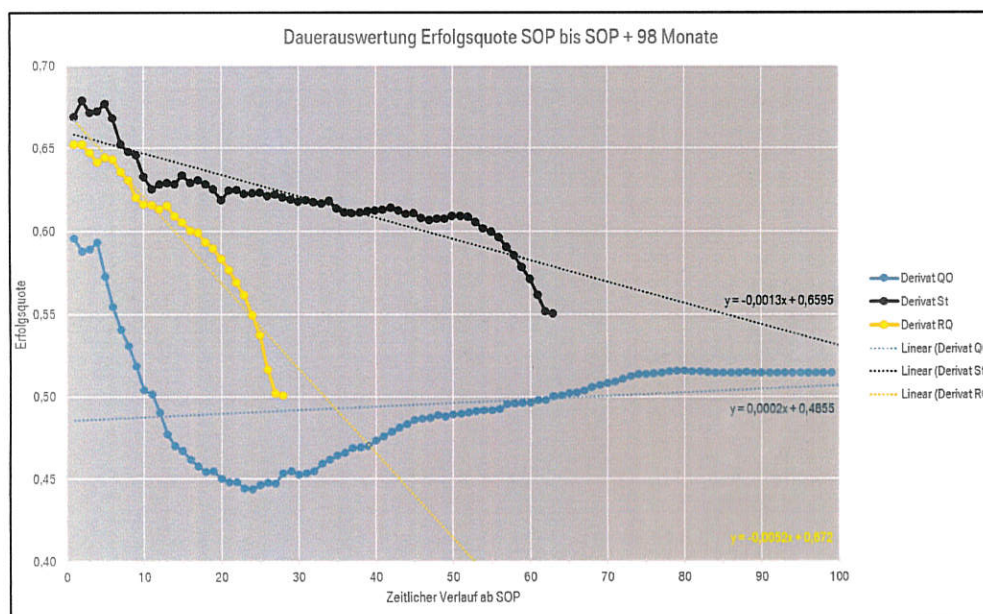
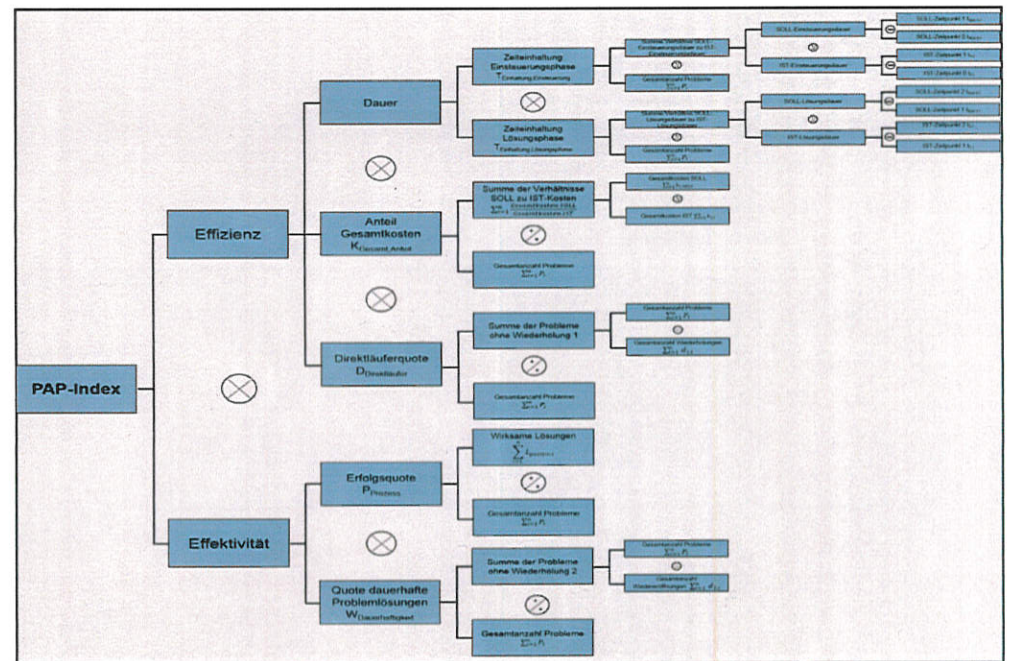
**Mentoring:**  
Frank Wende (BMW Group)



Qualitätsmanagementsysteme sind für große Unternehmen ein entscheidender Managementbereich zur Herstellung und Stabilisierung ihrer Konkurrenzfähigkeit auf dem Markt. Der Problemabarbeitungsprozess ist hiervon ein wichtiges Teilgebiet zum Erhalt der Kundenzufriedenheit sowie zur Vermeidung von hohen Folgekosten. Er wird den Bereichen Qualitätslenkung und Qualitätsverbesserung des Qualitätsmanagements zugeordnet. Ziele des Problemabarbeitungsprozesses sind die Minimierung von Fehlern und das Vorbeugen eines erneuten Auftretens von Fehlern. Das Hauptaugenmerk ist hierbei auf die Ermittlung und die Abstellung der Grundursache des Problems gerichtet. Das Ergebnis des Problemabarbeitungsprozesses ist eine Korrekturmaßnahme zur Beseitigung der Problemursache und die Vermeidung des Wiederauftretens dieses Problems.

Für die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens sind Effizienz, Effektivität und Nachhaltigkeit entscheidende Größen, die es im gesamten Unternehmen zu optimieren gilt. Durch die Synthese dieser Faktoren wird eine langfristige Unternehmensexistenz sichergestellt. Für eine gesamthafte Optimierung im Unternehmen, ist die Verbesserung dieser Größen in jedem, einzelnen Prozess entscheidend. Vor der Optimierung eines Prozesses, muss eine Prozessbewertung hinsichtlich dieser Faktoren erfolgen um entscheidende Schwachstellen herauszufinden.

Die nötigen Kennzahlen zur Bewertung von Effizienz, Effektivität und Nachhaltigkeit des Problemabarbeitungsprozesses werden durch Abstraktion des Prozesses mithilfe von Beschreibungsmodellen abgeleitet. Die gewonnenen Kennzahlen werden zu einem kennzahlenbasierten Bewertungsmodell zusammengefasst.



Die Methode zur Bewertung von Effizienz, Effektivität und Nachhaltigkeit wird zur Validierung auf drei Derivate mit unterschiedlichen Ablaufvarianten des Problemabarbeitungsprozesses der BMW Group angewendet. Hierdurch wurden Optimierungsmöglichkeiten für den Aufbau und die Anwendung des Bewertungsmodells ermittelt.

Einen Optimierungspunkt bieten vor allem die Kenngrößen der Zeiteinhaltung (Einstuerungs- und Lösungsphase). Die starke Streuung der Werte in positive und negative Richtung verfälscht das Ergebnis. Ein Ansatzpunkt zur Optimierung hierbei ist die Festsetzung der Grenze nach oben hin, sodass bspw. keine Werte oberhalb von 100% erreicht werden können.

Ein weiterer Aspekt ist die Kenngrößengewichtung. Für große Unternehmen sind allerdings einige Kenngrößen wichtiger als andere. Abhilfe kann hier die Einführung einer Kennzahlengewichtung innerhalb des Kennzahlensystems schaffen.