

Was ist es...?

Der **8D** ist eine **standardisierte, teamorientierte Problemlösungsmethode** – dabei steht **8D** für die **acht obligatorischen Disziplinen** (Prozessschritte), die bei der Lösung eines Problems zu durchlaufen sind. **8D** ermöglicht eine **sachliche und strukturierte Aufarbeitung** eines Problems. Zudem wird die konsequente Dokumentation der einzelnen Lösungsschritte eingefordert. Durch die standardisierte Vorgehensweise ist eine leichte Kommunikation mit Kunden und Kollegen gewährleistet.

Wofür wird es eingesetzt...?

Die Methode wird angewendet bei Problemen entlang der gesamten Wertschöpfungskette, die intern oder bei Kunden- oder Lieferanten festgestellt werden, und ein oder mehrere der folgenden Kriterien erfüllen:

- bei komplexen Problemen die eine cross-funktionale Problembearbeitung erfordern
- bei standortübergreifender Problembearbeitung
- bei Qualitätsproblemen mit Lieferanten
- bei schwerwiegenden Kundenreklamationen und – Beschwerden und ggf. kundenkritischen Auswirkungen
- bei Fehlerhäufungen
- bei hohen (potenziellen) finanziellen Auswirkungen, z.B. aus Chancen-/Risiko-Reporting, Rückstellungen, Mehrkosten
- bei hohen negativen Auswirkungen auf das Image der eigenen Organisation
- bei dauerhaften Leistungsabweichungen

Wie funktioniert es...?

Beim 8D gibt es einen 8D-Teamleiter und ein 8D-Team. Der Teamleiter ist verantwortlich für die Zusammenstellung des 8D-Teams und konsequente Anwendung der Methode. Er treibt und koordiniert die Maßnahmen zur Lösung des Problems. Der 8D-Teamleiter muss nicht notwendigerweise ein Spezialist in Fachfragen der zu bearbeitenden Problemstellung sein, sollte aber eingehende Kenntnisse über die Organisation und Erfahrungen mit Problemlösungsprozessen haben, um das Problem dauerhaft abstellen zu können. Der 8D Report, der zur Dokumentation für den Arbeitsprozess und zur Nachverfolgung von Maßnahmen genutzt wird, kann in einer tabellarischen Form frei gestaltet werden. Dabei sollten, um einen guten Überblick zu haben, die 8 Disziplinen voneinander getrennt aufgeführt sein.

Das Team kümmert sich um die Abarbeitung der Maßnahmen zur Lösung des Problems.

Die 8 Disziplinen

D1: Problemlösungsteam definieren: Stellen Sie ein funktionsübergreifendes Team zusammen, das über das notwendige Fachwissen und Prozesskenntnisse verfügt, um das Problem anzugehen und wirksame Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen. Veränderungen der Teamzusammensetzung sind bei Bedarf jederzeit möglich.

D2: Beschreiben Sie das Problem: Beschreiben Sie das Problem klar und deutlich (was, wann, wie viele, wo, ...), einschließlich seiner Symptome, Auswirkungen und aller relevanten Daten oder Beweise. Selbst kleinste Hinweise können zum Erfolg beitragen. Machen Sie, wenn nötig eine Risikobewertung. Stellen Sie, wenn möglich qualitativ und quantitativ (Menge, Aufwand, Material, ...), z.B. mittels Fehlersammelkarte, Histogramm, Pareto-Diagramm, ... das Problem dar. Dokumentieren Sie alles im 8D-Report. Wenn es eine Datenbank gibt, gleichen Sie ihr Problem mit der Datenbank ab.

D3: Sofortmaßnahmen festlegen und treffen: Entwickeln und implementieren Sie vorübergehende Maßnahmen, um das Problem einzudämmen und seine Auswirkungen auf Kunden und Prozesse zu minimieren. Es ist sicherzustellen, dass keine fehlerhaften Teile mehr im Umlauf sind bzw. in Umlauf gebracht werden. Hierzu sind Abstimmungen bei Bedarf mit dem Lieferanten, sowie Abstimmung bzw. Information des Kunden, erforderlich. Die Dokumentation der Sofortmaßnahmen mit Endtermin und Verantwortlichen erfolgt im 8D Report.

D4: Problemursache(n) analysieren: Führen Sie eine gründliche Analyse (z.B. mit Hilfe von 5 Why, Ishikawa-Diagramm oder Mindmap) durch, um die zugrundeliegenden Ursachen des Problems zu ermitteln. Beobachtungen („Go and see“), Messreihen oder Versuchsreihen können helfen, daraus die maßgeblichen Ursachen abzuleiten. Auch Ursachen, die für das aktuelle Problem nicht als Hauptfehlerquelle identifiziert werden, sollten notiert werden (Risikoanalyse). Die identifizierten möglichen Fehlerquellen sind hinsichtlich ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und des potenziellen Schadens zu bewerten. Die Ergebnisse der Analyse sind lückenlos in den 8D Report zu übertragen

D5: Entwickeln einer dauerhaften Korrekturmaßnahme: Entwickeln Sie Lösungen für eine dauerhafte Abstellung des Problems gemeinsam im Team. Mögliche Korrekturmaßnahmen sind ausgehend von den identifizierten Kernursachen festzulegen und deren Wirksamkeit durch Tests zu beweisen. Stimmen Sie ggf. die Korrekturmaßnahme(n) mit dem Kunden / Lieferanten ab. Wenn zu Maßnahmen durch Lieferanten (Lieferanten - 8D) auch interne Maßnahmen erforderlich sind (z.B. Designanpassungen, Prüfprozess) sind diese umzusetzen und zu dokumentieren. Implementieren Sie langfristige Lösungen zur Beseitigung der

Arbeitshilfen B.8.6 | Problemlösung mit 8D

Grundursachen. Korrekturmaßnahmen sind stets vor ihrem Einsatz auf Folgeprobleme zu hinterfragen.

D6: Umsetzung dauerhafter Korrekturmaßnahmen: Setzen Sie die ausgewählten und validierten Korrekturmaßnahmen konsequent um und stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Ressourcen und Genehmigungen hierfür vorhanden sind. Nehmen Sie ggf. die in D3 implementierte Sofortmaßnahme zurück. Neue Korrekturmaßnahme(n) sind organisatorisch zu verankern (z.B. neue Arbeits-, Prüfanweisungen, Instandhaltungspläne, ...) Führen Sie eine Wirksamkeitsanalyse bei Lieferantenfehler sowohl beim Lieferanten als auch intern durch. Der 8D-Report ist in diesem Schritt zu ergänzen.

D7: Verhinderung eines erneuten Auftretens/Vorbeugemaßnahme(n) treffen: In diesem Schritt verhindern Sie, dass sich

ähnliche Probleme unvorhergesehen wiederholen. Zugleich soll sichergestellt werden, dass das Wissen und die Erkenntnisse aus der Problembehandlung für andere Fälle genutzt werden kann. Durch diesen Lessons Learned Ansatz stellen Sie sicher, dass im gesamten Unternehmen die Prozesse betrachtet und optimiert werden. Der 8D-Report ist in diesem Schritt zu finalisieren.

D8: Problemlösungsprozess abschließen / Gratulieren Sie Ihrem Team: Erkennen Sie die Bemühungen und Leistungen des Teams an und würdigen Sie sie, um die Bedeutung von Teamarbeit und kontinuierlicher Verbesserung zu unterstreichen. Schließen Sie den 8D-Report ab.

PDCA	DMAIC	A3	8D/PSP
Plan (Planen)	Define (Definieren)	Clarify the problem (Problem beschreiben)	1. Set up team & collect information (Team bilden)
	Measure (Messen)	Break down the problem (Ausgangssituation spezifizieren)	2. Describe the problem (Problem beschreiben)
		Set a target (Zieldefinition)	3. Define containment actions (Sofortmaßnahmen treffen)
Analyze (Analysieren)	Analyze the root cause (Ursachenanalyse)	4. Analyze the root cause (Ursachen analysieren)	
	Develop counter measures (Maßnahmenentwicklung)	5. Define possible corrective actions (Korrekturmaßnahmen festlegen)	
Do (Ausführen)	Improve (Verbessern)	Implement counter measures (Maßnahmenumsetzung)	6. Implement corrective actions (Korrekturmaßnahmen organisatorisch verankern)
Check (Überprüfen)	Control (Kontrollieren und verbessern)	Evaluate results & processes (Überprüfung der Wirksamkeit)	7. Define Actions to avoid recurrence (Vorbeugemaßnahmen treffen)
Act (Anpassen, Verbessern)		Standardize success (Stabilisierung und Standardisierung)	8. Congratulate your team & celebrate success (Problemlösungsprozess abschließen, Team gratulieren)

Abbildung 1: Prozessorientierte Problemlösungstechniken im Vergleich (PSP = Problem Solving Process)

Vorteile:

Der 8D-Report bietet einen strukturierten, konsistenten Ansatz zur Problemlösung, der sicherstellt, dass Probleme systematisch und effektiv angegangen werden. Durch die Einbeziehung funktionsübergreifender Teams und die Konzentration auf die Ursachenanalyse hilft die 8D-Methode Unternehmen, die Produktqualität zu verbessern, Kosten zu senken und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Die Methode ...

- spart Zeit in Diskussionen und Besprechungen
- identifiziert Schwachstellen im Prozess
- hilft systematisch, strukturelle Ursachen zu analysieren
- begründet Fehler mit Fakten (Grundlage für die nachhaltige Beseitigung)
- legt offen, was tatsächlich passiert ist im Vergleich zu dem, was passieren hätte sollen

Wirkung der Methode

Qualität:	Kosten:	Zeit/Termine/Logistik:
★★★★★	★★★★☆☆	★★★★☆☆
Verbessert	Verbessert	Verbessert