TQU VERLAG
Die
8D Methode

Testen und Anwenden

Die 8D-Methode

Qualitätsprobleme systematisch lösen und beseitigen

Autor: Jürgen P. Bläsing

Lieferantenreklamationen, interne Fehlermeldungen, Kundenbeanstandungen oder auch nicht-produktbezogene Probleme können Auslöser für ein 8D-Projekt sein.

Die Problembeschreibung sowie die Ursachenanalyse und konsequente Maßnahmenverfolgung werden durch einen 8D-Report durchgängig unterstützt.
Der 8D-Report ist ein Bericht, der im Rahmen einer systematischen Lösung von Qualitätsproblemen entstehen kann.
8D steht dabei für die von der Automobilindustrie entwickelten acht obligatorischen"Disziplinen" (Prozessschritte), die bei der Abarbeitung einer Reklamation erforderlich sind, um das zu Grunde liegende Problem zu erkennen, zu behandlen und zu überwinden.

Ein 8D-Report wird bei Teilen des Reklamationsmanagements dann der Qualitätssicherungsingenieur technisch/kundenseitig Lieferanten.
In der ISO 9001 ist an einer einschlägigen Vorstellung die 8D-Vorgehensweise ein wichtiger Bestandteil der Fehlerbehebung in der Produktionsmanagements.
Der 8D-Report ist u. a. durch den Verband der Automobilindustrie VDA standardisiert und wird in Zukunft bei der Verkettung von Produktionsprozessen über Unternehmensgrenzen hinweg und bei der kontinuierlichen Verbesserung von Produktionsprozessen weiter an Bedeutung gewinnen.

Für jedes 8D-Projekt wird ein eigener Report erstellt und Schritt für Schritt (Disziplin) abgearbeitet.
Dadurch können eine Reihe von parallelen Projekten entstehen, die von einem 8D-Projektmanager zentral verfolgt und geführt werden müssen.
Jedes Projekt hat einen Projektleiter und wird nach Bedarf von einer Gruppe geeigneter Personen bearbeitet.
Die Zahl und die Auswahl der Teilnehmer soll der Komplexität und dem Umfang des zu bearbeitenden Problems angemessen sein.

Die 8D-Methode ergänzt andere Quality Engineering Methoden, wie Six Sigma, KVP oder die Ishikawa-Analyse
Sie soll vor allem dann angewendet werden, wenn die Ursache eines Problems unbekannt ist oder belegt werden muss
und die Lösung des Problems über die Kenntnisse einer Einzelperson hinaus geht, also ein Team (aus zum Beispiel verschiedenen Abteilungen) benötigt wird.

Ein besonderes Augenmerk sollte bei der Bearbeitung von 8D-Reports stets auf die Ursachenerkennung gelegt werden.
um sowohl alle Problemquellen lückenlos zu erfassen und darüber hinaus auch tiefergehende Ursachenforschung zu jedem Symptom zu betreiben.
Da dies oft vernachlässigt wird, bleiben viele Optimierungspotentiale ungenützt.

Dieses QUALITY APP liefert Ideen und praxisnahe Lösungen zur Realisierung eigener 8D-Reports. Es können fünf 8D-Projekte parallel geführt werden.
Die Applikation ist im Excel-Format und kann sofort eingesetzt werden.
Diese Applikation bezieht sich auf den VDA-Band 4, Stand 04/2010. Auf die Rechte des VDA wird hiermit ausdrücklich verwiesen.

QUALITY-APPs im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

Lizenzvereinbarung

Dieses Produkt "Die 8D-Methode" wurde von uns mit großem Aufwand und großer Sorgfalt hergestellt. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt (©). Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Weitergabe, der Übersetzung, des Kopierens, der Entnahme von Teilen oder der Speicherung bleiben vorbehalten.

Bei Fehlern, die zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzung dieses Softwareproduktes führen, leisten wir kostenlos Ersatz. Beschreibungen und Funktionen verstehen sich als Beschreibung von Nutzungsmöglichkeiten und nicht als rechtsverbindliche Zusicherung bestimmter Eigenschaften. Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass die Programme für bestimmte von Ihnen beabsichtigte Zwecke geeignet sind.

Sie erklären sich damit einverstanden, dieses Produkt nur für Ihre eigene Arbeit und für die Information innerhalb Ihres Unternehmens zu verwenden. Sollten Sie es in anderen Anwendungsbereichen Schulungsunternehmen oder anderen Unternehmen (Beratung, Schulungseinrichtung etc.) verwenden wollen, setzen Sie sich unbedingt vorher mit uns wegen einer entsprechenden Vereinbarung in Verbindung. Unsere Produkte werden kontinuierlich weiterentwickelt. Bitte melden Sie sich, wenn Sie ein Update wünschen.

QUALITY APPS im TQU VERLAG

www.tqu-verlag.de

Alle Ergebnisse basieren auf den vom Autor eingesetzten Formeln und müssen vom Anwender sorgfältig geprüft werden.
Die berechneten Ergebnisse sind als Hinweise und Anregungen zu verstehen.

Wir wünschen viel Spaß und Erfolg mit dieser Applikation

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

Hinweise:

Dieses QUALITY APP "Die 8D-Methode" ist zur Vorbereitung und Realisierung eines 8D-Reports entwickelt worden.

Die Anwendung erfordert tiefer gehende theoretische Kenntnisse des Anwenders.
Die Vorgehensweise entspricht internationalen Anwendungen. Weitergehende Anforderungen müssen durch den Anwender ergänzt werden.

Lösung:
Das APP liefert fünf Formulare, die nach dem 8D-Report gegliedert sind und durch weitere zweckmäßige Informationen ergänzt sind.
Jeder Report kann als DIN A4 Bericht ausgedruckt werden, in ein pdf-Format umgewandelt oder als Excel-Original weitergegeben werden.
Jeder Report ist mit einem Statussymbol versehen, eine kurze Übersicht über alle Berichte wird angeboten.

Anwendung

Das APP unterstützt Projektleiter und ihre Teams bei der Bearbeitung von Fehler- und Reklamationskorrekturen.

QUALITY APPs im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

Schutz:
Dieses APP ist lauffähig unter Excel 2010 und aktuelle Versionen.
Die Mappe ist insgesamt geschützt. Der Schutz kann nicht aufgehoben werden.
Die einzelnen Blätter der Mappe sind durch einfachen Excel-Schutz geschützt.
Werden vom Anwender die eingerichteten Schutzmaßnahmen aufgehoben, lehnen der Autor und der Verlag alle weiteren Verpflichtungen ab.
Einzelne Blätter oder Zeilen wie Spalten können ausgeblendet sein.
Die vorhandenen Daten in den Arbeitsblättern sind Testdaten und müssen vor der Benutzung des Quality APPs gelöscht werden.

Ergebnisse:
Alle Ergebnisse beruhen auf den vom Autor eingesetzten Regeln und Berechnungen, sie müssen vom Anwender sorgfälltig auf ihre Eignung geprüft werden.
Die berechneten Ergebnisse sind als Vorschläge, Hinweise oder Anregungen zu verstehen.

Auf die Rechte des VDA wird ausdrücklich verwiesen. Weitere Informationen erhalten Sie bei www.vda.de

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

8D – Report (8 Disciplines process)

Status		
	Kunde (Customer; Adress/Location):	Schulze und Co, 89077 Ulm, Magirus-Deutz-Str. 18, Tel 0731/14660200, Herr Schulze
	Lieferant (Supplier Adress/Location):	Mayer und Huber, München, Werk 3, Telefon 089/244556
	*Beanstandung (Concern Title):**	Unvollständige Lieferungen
	Beanstandungs-Nummer (Reference):	11/123
	*Eröffnet am (Start Date):**	01.02.2010
12.04.2012	*Geplanter Abschluss am (scheduled date):**	06.01.2011
	Teilebezeichnung (Part Name):	Spezialschrauben für Zylinderkopfdichtung mit Unterlagscheibe vormontiert
	Teilenummer/Index (Part Number/Index):	H4 1234 25567 b

erledigt — *1. Das Team bilden (Form the Team)*

*Teamleiter (Champion):**	*Teammitglieder (Members) Name, Abteilung (Name, Departement):*	
	Herr Mayer, GL Technik	Herr Wader, Versand
	Herr Bader, QS Produktion	
	Frau Schüle, Interne Logistik	

in Arbeit — *2. Das Problem beschreiben (Describe the Problem)*

Kundenanwendung (Customer Application):	*Produktinformation (Product Information):*	*Problemprofil (Problem Profile Data):*
Montageteile für Motor wskg	wird seit 3 Jahren in kleinen Stückzahlen unregelmäßig bestellt	In den letzten drei Lieferungen fehlten bei bei drei Teilen die Unterlagscheibe
		das kann zu Undichtigkeiten führen
		der fehlerhafte Motor muss aufwändig demontiert werden

erledigt — *3. Das Problem durch Sofortmaßnahmen eingrenzen (Contain the Problem)*

Sofortmaßnahme (Containment Action):	*Sofortmaßnahme eingeführt (Implemtation Date):**	*Wirkung in Prozent (Effect in percent)*
alle Lagerteile wurden geprüft	20.01.2011	60%
alle Ausgangslieferungen geprüft		30%
fehlerhafte Teile wurden ausgetauscht		10%

erledigt — *4. Die Fehler und Schlüsselursachen identifizieren (Identify the Failures and Root Causes)*

Fehler (Failures)	*Ursachen (Causes)*	*Beitrag zum Problem in Prozent (Contribution in percent)*
fehlende Unterlagscheiben	Montagefehler	20%
	fehlende Bauteile	50%

erledigt — *5. Abstellmaßnahmen entwickeln und auf potenzielle Wirksamkeit prüfen (Formulate and Verify Corrective Actions)*

Abstellmaßnahme (Corrective Action)	*betrifft Ursache (Cause)*	*Wirksamkeitsprüfung (Verification)*
Montageanleitung erneuert	Montagefehler	Wirkung gering (Mayerr)
Poka Yoke Vorrichtung geplant	Montagefehler	Wirkung sehr gut (Bader)
[illegible]	[illegible]	[illegible]

erledigt — *6. Maßnahmen, um das Problem dauerhaft zu beheben, die Wirksamkeit bestätigen (Correct the Problem and Confirm the Effects)*

Eingeführte Maßnahme (Implementation Action)	*Ergebnis der Kontrolle (Results)*	*Einsatztermin (Implementation Date)**
Poka Yoke Vorrichtung	Versuch war sehr erfolgreich	12.05.2011

erledigt — *7. Aktionen, um das Problem zukünftig vermeiden (Actions to Prevent Recurrence)*

durchgeführte Aktion (Implemented Action)	*Verantwortung (Responsibility)*	*Einführungstermin (Implementation Date)*
alle Montageplätze auf mögliche Poka Yoke Anwendungen im Prozess-Audit überprüfen	mit Herrn Gerber Produktion abgestimmt, Team aus QS und Produktion	nach der Sommerpause
Quality Gate im Versand einrichten	übernimmt Frau Donner mit Herrn Bader	Plan wird bis September entwickelt

erledigt — *8. Die richtigen Lehren ziehen und die Beteiligten würdigen (Lessons Learned and Congratulate the Team)*

Neues Wissen, Erfahrungen (Lessons learned)	*Würdigung, durch und wie (Congratulations)?*	*Termin (Date)*
Poka Yoke ist eine wirksame Strategie	GL lädt zu einem kleinem Frühstück ein	14.06.2011, 9:00 Uhr in Kantine
Menschen machen fehler		

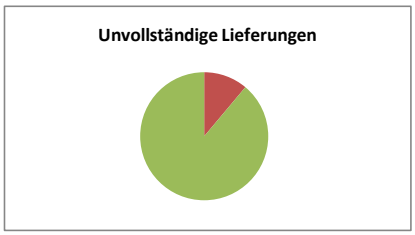
erledigt — *Projektabschluss und Bericht (Project Close-out and Report)*

*Abschlussdatum (Close-out Date)**	*Ersteller (Reported by)*	*Projektbericht (Report)**
14.06.2011	Bläsing	10/123a

* Daten werden für die Projektverfolgung benötigt

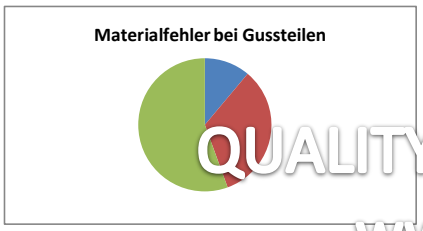
QUALITY APPs im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

aktuelles Datum 12.04.2012



Projekt 1

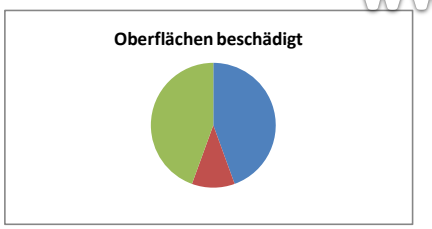
Eröffnet am (Start Date):*	01.02.2010
Geplanter Abschluss am (scheduled date):*	06.01.2011
Teamleiter (Champion):*	noch nicht festgelegt



Projekt 2

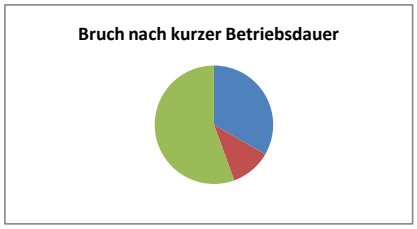
Eröffnet am (Start Date):*	14.02.2010
Geplanter Abschluss am (scheduled date):*	02.03.2011
Teamleiter (Champion):*	Frau Demski, Durchwahl 24

QUALITY APPs im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de



Projekt 3

Eröffnet am (Start Date):*	14.12.2010
Geplanter Abschluss am (scheduled date):*	03.03.2011
Teamleiter (Champion):*	Frau Demski, Durchwahl 34



Projekt 4

Eröffnet am (Start Date):*	14.04.2010
Geplanter Abschluss am (scheduled date):*	04.01.2011
Teamleiter (Champion):*	Frau Demski, Durchwahl 44

Projekt 5

Eröffnet am (Start Date):*	14.05.2010
Geplanter Abschluss am (scheduled date):*	05.03.2011
Teamleiter (Champion):*	Frau Demski, Durchwahl 54

8D – Report (8 Disciplines process)

Status

12.04.2012

Kunde (Customer; Adress/Location):	Schulze und Co, 89077 Ulm, Magirus-Deutz-Str. 18, Tel 0731/14660200, Herr Schulze
Lieferant (Supplier Adress/Location):	Mayer und Huber, München, Werk 3, Telefon 089/244556
Beanstandung (Concern Title):	Unvollständige Lieferung
Beanstandungs-Nummer (Reference):	11/123
Eröffnet am (Start Date):	14.01.2011
Geplanter Abschluss am (scheduled date):	15.03.2011
Teilebezeichnung (Part Name):	Spezialschrauben für Zylinderkopfdichtung mit Unterlagscheibe vormontiert
Teilenummer/Index (Part Number/Index):	H4 1234 25567 b

erledigt

1. Das Team bilden (Form the Team)

Teamleiter (Champion):	*Teammitglieder (Members) Name, Abteilung (Name, Departement):*	
Frau Demski, Durchwahl 24	Herr Mayer, GL Technik	Herr Wader, Versand
	Herr Bader, QS Produktion	
	Frau Schüle, Interne Logistik	

erledigt

2. Das Problem beschreiben (Describe the Problem)

Kundenanwendung (Customer Application):	*Produktinformation (Product Information):*	*Problemprofil (Problem Profile Data):*
Montageteile für Motor wskg	wird seit 3 Jahren in kleinen Stückzahlen [illegible]mäßig bestellt	In den letzten drei Lieferungen fehlten bei bei drei [illegible] die Unterlagscheibe
		[illegible] Unpünktlichkeiten führen
		der fehlerhafte Motor muss aufwändig demontiert werden

QUALITY APPS im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

erledigt

3. Das Problem durch Sofortmaßnahmen eingrenzen (Contain the Problem)

Sofortmaßnahme (Containment Action):	*Einführungsdatum (Implemtation Date):*	*Wirkung in Prozent (Effect in percent)*
alle Lagerteile wurden geprüft	20.01.2011	30%
alle Ausgangslieferungen geprüft		60%
fehlerhafte Teile wurden ausgetauscht		10%

erledigt

4. Die Fehler und Schlüsselursachen identifizieren (Identify the Failures and Root Causes)

Fehler (Failures)	*Ursachen (Causes)*	*Beitrag zum Problem in Prozent (Contribution in percent)*
fehlende Unterlagscheiben	Montagefehler	90%
	fehlende Bauteile	10%

in Arbeit

5. Abstellmaßnahmen entwickeln und auf potenzielle Wirksamkeit prüfen (Formulate and Verify Corrective Actions)

Abstellmaßnahme (Corrective Action)	*betrifft Ursache (Cause)*	*Wirksamkeitsprüfung (Verification)*
Montageanleitung erneuert	Montagefehler	Wirkung gering (Mayerr)
Poka Yoke Vorrichtung geplant	Montagefehler	Wirkung sehr gut (Bader)
Fertigungsauftrag freigeben	fehlende Bauteile	kann funktionieren, macht Organisationsprobleme

in Arbeit

6. Maßnahmen, um das Problem dauerhaft zu beheben, die Wirksamkeit bestätigen (Correct the Problem and Confirm the Effects)

Eingeführte Maßnahme (Implemented Action)	*Ergebniskontrolle (Controls)*	*Einsatztermin (Implementation Date)*
Poka Yoke Vorrichtung	Versuch war sehr erfolgreich	22.05.2011

nicht begonnen

7. Aktionen, um das Problem zukünftig vermeiden (Actions to Prevent Recurrence)

durchgeführte Aktion (Implemented Action)	*Verantwortung (Responsibility)*	*Einführungstermin (Implementation Date)*
alle Montageplätze auf mögliche Poka Yoke Anwendungen im Prozess-Audit überprüfen	mit Herrn Gerber Produktion abgestimmt, Team aus QS und Produktion	nach der Sommerpause
Quality Gate im Versand einrichten	übernimmt Frau Donner mit Herrn Bader	Plan wird bis September entwickelt

nicht begonnen

8. Die richtigen Lehren ziehen und die Beteiligten würdigen (Lessons Learned and Congratulate the Team)

Neues Wissen, Erfahrungen (Lessons learned)	*Würdigung, durch und wie (Congratulations)?*	*Termin (Date)*
Poka Yoke ist eine wirksame Strategie	GL lädt zu einem kleinem Früstück ein	14.06.2011, 9:00 Uhr in Kantine
Menschen machen fehler		

nicht begonnen

Projektabschluss und Bericht (Project Close-out and Report)

Abschlussdatum (Close-out Date)	*Ersteller (Reported by)*	*Projektbericht (Report)*
14.06.2011	Bläsing	10/123a

8D - The 8 Disciplines Process

The 8 Disciplines (8D) process is a problem management tool popularly used in responding to customer returns or issues. Its effectiveness stems from the fact that it incorporates all the important aspects of problem management, i.e., containment of the problem, root cause analysis, problem correction, and problem prevention.

The output of an 8D process is the 8D report, the format of which follows the steps of the 8D process. Below is the basic outline of an 8D process/8D report.

Discipline 1. Form the Team

This is the first step of the 8D process and the first part of the 8D report. This step defines the composition of the 8D team. The team should be cross-functional and should include members the process owner, a member from QA, and others who will be involved in the containment, analysis, correction and prevention of the problem. The names of the members as well as their positions in the company organization must be enumerated in this part of the report.

QUALITY APPS im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

Discipline 2. Describe the Problem

This step involves a detailed assessment of the problem highlighted by the customer. Under this step, the 8D report provides background information on and a clear picture of the problem being highlighted by the customer. It should include the following details: a) the identity of the customer; b) a description of the customer application; c) device information (device, package, lot #, date code, etc.; d) when the problem was encountered; e) where the problem was encountered; f) a specific description of the failure mode; and g) failure rate.

Discipline 3. Contain the Problem

This discipline explains the extent of the problem and bounds it. Based on initial problem investigation, all lots that are potentially affected by the same problem must be identified and their locations pinpointed. If possible, specific lots and/or date codes of potentially affected lots shall be enumerated in this portion of the report.

Lots that are still in the factory must be put on hold until their reliability has been properly assessed. They must only be released if the lots are either proven to be clean or the failures may be effectively screened.

If the problem has an extremely high reliability risk and the application of the product is critical (e.g., failure of the product is life-threatening), lots already in the field may need to be recalled. However, recall must only be done under extreme cases wherein the impact of reliability risk is greater than the impact of recall.

Discipline 4. Identify the Root Cause

This 8D process step consists of performing the failure analysis and investigation needed to determine the root cause of the problem. The corresponding portion in the 8D report documents the details of the root cause analysis conducted. A detailed description of the actual failure mechanism must be given, to show that the failure has been fully understood.

The root cause is then presented, showing how it triggered the failure mechanism identified. All events emanating from the root cause and leading to the failure mechanism must be included in the explanation. As much evidence as possible must be provided to show that the root cause is the real culprit behind the problem. The root cause must also be correctively actionable.

Discipline 5. Formulate and Verify Corrective Actions

This next discipline identifies all possible corrective actions to address the root cause of the problem. The owners of the corrective actions and the target dates of completion shall be enumerated in this section of the report. It is also suggested that the rationale behind each corrective action be explained in relation to the root cause.

Sometimes, identification of the best corrective action(s) for the root cause requires preliminary evaluations and studies before they can be implemented. This is referred to as 'verification of the corrective action'. This must be done again in cases where either a life threatening issue is very large, since an incorrect solution deployed over a large inventory will result in wastage of crucial time and money.

QUALITY APPs im TQU VERLAG
www.tqu-verlag.de

Discipline 6. Correct the Problem and Confirm the Effects

The sixth discipline of the 8D process involves the actual implementation of the identified corrective actions, details of which must be documented in the corresponding portion of the 8D report. The dates of completion and owners of the corrective actions must be shown in this section. Data showing that the corrective actions are effective in preventing the root cause of the problem must be presented. Any deficiency in the effectiveness of the corrective actions must be addressed by improvements in or additions of corrective actions.

Discipline 7. Prevent the Problem

This next discipline should not be confused with 'correcting' the problem. Prevention of the problem entails the identification of devices or packages that are similarly vulnerable to the same problem highlighted by the customer, even if not affected under the current situation. Actions necessary to prevent these from being affected by a similar problem in the future are called preventive actions. All preventive actions must be enumerated, along with their owners and target dates of completion.

An important aspect of this discipline is the standardization and deployment of corrective actions or process improvements to all products that may possibly be subjected to the same issue.

Discipline 8. Congratulate the Team

The last step of the 8D process and the last portion of the 8D report consists of an acknowledgement from management of the good work done by 8D team. Approvals for the 8D report are also shown in this last discipline.

Quelle: http://www.siliconfareast.com

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com