

Beispiel für Trouble-Shooting

Ausgangssituation:

Ein Generalunternehmer hat ein sehr anspruchsvolles und vollautomatisches System für ein Distributionszentrum geliefert. Der vertraglich vereinbarte Leistungsumfang konnte auch nach fast einem Jahr nach Betriebsaufnahme nicht geliefert werden.

Die Hauptmängel waren:

- Nichterreichen der geplanten Systemleistung
- mehrmalige Abnahmeversuche waren fehlgeschlagen
- Verfügbarkeit deutlich unter den vertraglich zugesagten Wert
- Durch eine Vielzahl von Störungen (mehrere 100 Störungen pro Tag) kann der Servicegrad beim Endkunden nicht gehalten werden (mit der Konsequenz von Imageschäden, Mehraufwand für manuelle Notlösungen, etc.)

Der Endkunde droht mit dem vertraglich vereinbarten Rücktritt vom Vertrag, falls nicht binnen einem Monat das System zur Zufriedenheit läuft.

Aufgabenstellung für Karl-Heinz Dullinger:

- Übernahme der Oberprojektleitung
- Analyse des IST-Zustandes
- Erstellen eines Maßnahmenplans
- Leitung der Maßnahmen vor Ort
- Transparentes Reporting für Endkunde und Generalunternehmer
- Organisieren und Durchführen des Abnahmetests und des Verfügbarkeitstest.
- Übergabe der vertraglichen Leistung an den Endkunden

Die erste Aufgabe war die IST-Analyse mit dem daraus abgeleiteten Maßnahmenplan. Der Maßnahmenplan sah folgende wesentliche Aufgaben vor:

- Konzentration auf die TOP 10 der Mängel. (Modifizierung der Auswertungen der Leitstands-Info)
- Installation von „Feuerwehr-Personal“ für eine schnelle Fehlerbehebung
- Vergleich der Softwarestrategien(im Pflichtenheft, programmtechnisch umgesetzt, Auswirkungen durch gegenseitige Behinderung im realen Betrieb)
- Überprüfen der Mensch-Maschine-Schnittstelle bezgl. Reaktion des Systems auf falsche Eingabe, etc.

- Programmtechnische Änderungen um das System noch robuster zu machen.
- Nochmalige Schulung des Bedien- und Betreuungspersonals auf der Kundenseite

Anmerkung:

Durch Beobachtung der Anlage kann ein erfahrener Systemspezialist Fehler im Zusammenspiel der Systemelemente erkennen und die richtigen Schlüsse ziehen. Fehlen diese Fähigkeiten bringt eine Anlagenbeobachtung sehr wenig.

Ergebnis des Trouble- Shootings:

Die vom Endkunden geforderten vertraglichen Leistungen konnten erfüllt werden.