

## Gute Noten fürs Qualitätsmanagement?

Automatisiertes Bewertungssystem überprüft 8D-Berichte

*Im Qualitätsmanagement setzen viele Unternehmen auf 8D-Berichte, um Fehler zu analysieren und zu beseitigen. Die Berichte selbst unterliegen jedoch keiner Qualitätskontrolle und werden häufig mangelhaft ausgefüllt. Künftig soll ein automatisiertes Bewertungssystem 8D-Berichte formal und inhaltlich prüfen.*

Aus Fehlern lernt man – das gilt auch für Unternehmen. Wer zufriedene Kunden will, muss Reklamationen effizient managen und sicherstellen, dass bekannte Probleme nicht erneut auftauchen. Ein wirksames Mittel sind 8D-Berichte, die unter anderem in der Automobilindustrie genutzt werden.

### 8D-Berichte automatisiert prüfen

Reklamiert der Kunde ein Bauteil, geht der Lieferant mithilfe dieses standardisierten Formulars dem Problem auf den Grund und legt fest, mit welchen Maßnahmen sich der Fehler in Zukunft vermeiden lässt. Anschließend schickt er den 8D-Bericht an den Kunden. Allerdings werden 8D-Berichte nicht immer korrekt ausgefüllt. Deshalb dauert die Bearbeitung von Reklamationen häufig zu lang, Fehler werden nicht nachhaltig beseitigt und mangelhafte Berichte werden an den Kunden gegeben.

Zwar gibt es bereits Ansätze, um die Qualität von 8D-Berichten automatisch zu überprüfen, diese decken bisher aber nur formale Mängel auf – sie prüfen beispielsweise, ob der Bericht vollständig ausgefüllt wurde. Ob er inhaltlich korrekt, logisch und eindeutig formuliert ist, lässt sich bislang nicht automatisch überprüfen. Das IPH entwickelt nun erstmals ein Bewertungssystem, das 8D-Berichte sowohl formal als auch inhaltlich überprüfen kann.

### Reklamationsmanagement verbessern

Gemeinsam mit Industriepartnern haben die Forscher 21 Qualitätskriterien festgelegt, anhand derer sich die Qualität von 8D-Berichten messen lässt. Eines dieser Kriterien ist beispielsweise die „Quantifizierbarkeit“: Hier wird überprüft, ob quantitative Aussagen in der Fehlerbeschreibung vorhanden sind, beispielsweise die Länge eines Risses oder der Zeitpunkt, wann der Fehler erstmals aufgetreten ist.



Zur inhaltlichen Bewertung greift das System auf Unternehmenswissen zurück, etwa auf Stücklisten oder Produktbeschreibungen. Für das Qualitätskriterium „Eindeutigkeit“ wird zum Beispiel überprüft, ob ein fehlerhaftes Bauteil namentlich benannt und korrekt bezeichnet ist. Dafür gleicht das System den 8D-Bericht mit der Stückliste des Produkts ab.

Anhand der Qualitätskriterien bewertet das System zunächst alle acht Disziplinen des 8D-Berichts einzeln. Danach werden die Einzelergebnisse aggregiert. Ähnlich wie die Durchschnittsnote eines Zeugnisses gibt dieser Wert Auskunft über die Gesamtqualität des 8D-Berichts. Zusätzlich lässt sich ein detailliertes Protokoll mit den Einzelbewertungen aller Disziplinen ausgeben. So können Unternehmen Defizite bei der Bearbeitung von 8D-Berichten gezielt aufarbeiten.

Durch die automatische Kontrolle sparen Unternehmen nicht nur Zeit, sondern können ihr Reklamationsmanagement nachhaltig verbessern und werden davor bewahrt, mangelhafte 8D-Berichte an ihre Kunden zu senden.

 [www.qusys.de](http://www.qusys.de)

*Das IGF-Vorhaben 18447 N der Forschungsvereinigung GFaI – Gesellschaft zur Förderung angewandter Informatik e. V. wird über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der Industriellen Gemeinschaftsforschung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.*