



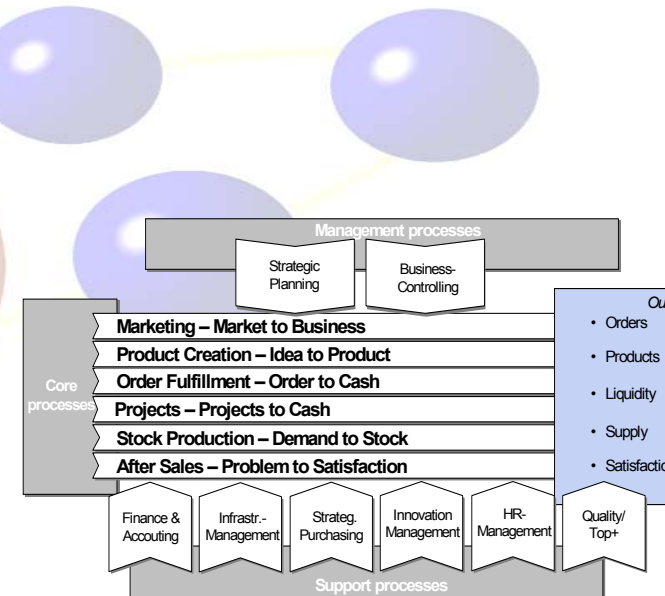
Wie muss ein Prozess strukturiert sein, damit man Six Sigma anwenden kann ? Wann / wofür eignet sich Six Sigma ?

Eigenschaften von Prozess:

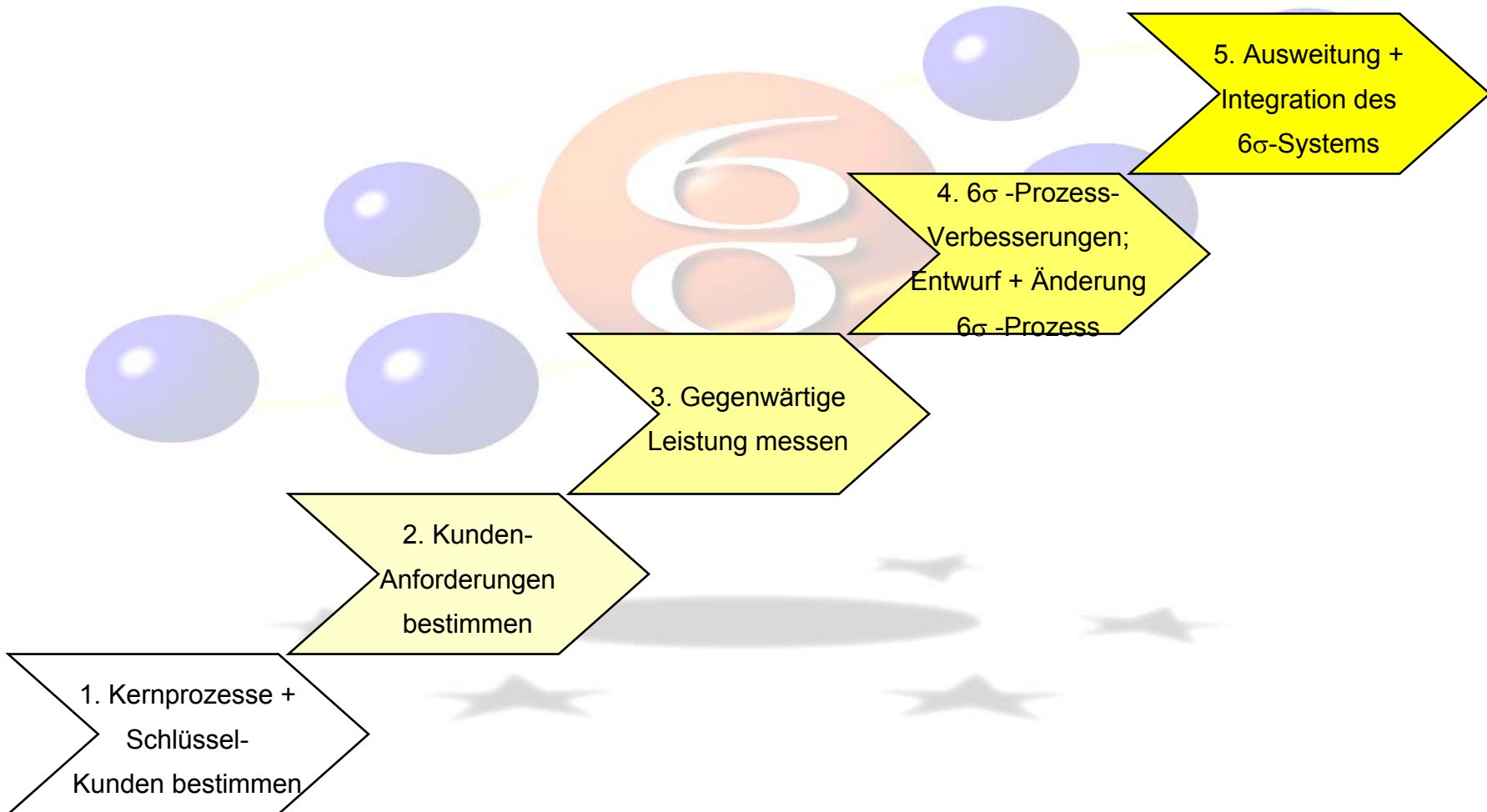
- **wiederkehrend** vs. **einmalig**
- **planbar** vs. **sporadisch**
- **mehrere Beteiligte** vs. **(ein Beteiligter)**
- **Dauer (5 sec)** vs. **5 Jahre**
[Historische Meßdaten müssen vorliegen]

- **komplex** vs. **einfach**
- **Prozessart**
 - Management-Prozess
 - **Kern-**
 - **Stütz-**
- **externe Kunde** vs. **interne Kunden**

Six Sigma sind anzuwenden auf Kern- und Stützprozesse.



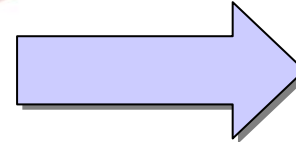
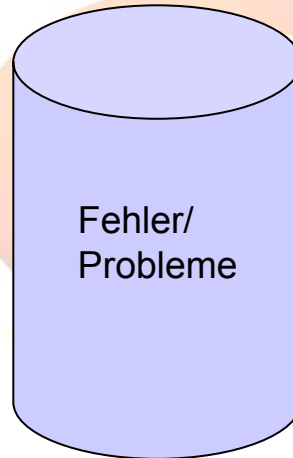
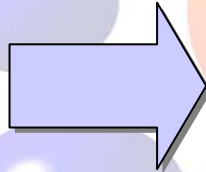
Einführung von Six Sigma in 5 Stufen



- ✓ Welche Prozesse lassen sich NICHT mit Six Sigma bearbeiten („Define Measure Analyze Improve Control“)
- Nicht wiederkehrende Prozesse
 - Fehlerdefinition nicht möglich / wann ist der Prozess fehlerhaft ?
Qualitätsmeßgrößen können nicht festgelegt werden
 - bereits optimierte Prozesse (temporär)
 - nicht beliebig kleine Prozess-Schritte / Teilprozesse

Auslöser/Input

Customer &
Suppliers
Employees
Mentors Board
QM
Six Sigma Core
Team



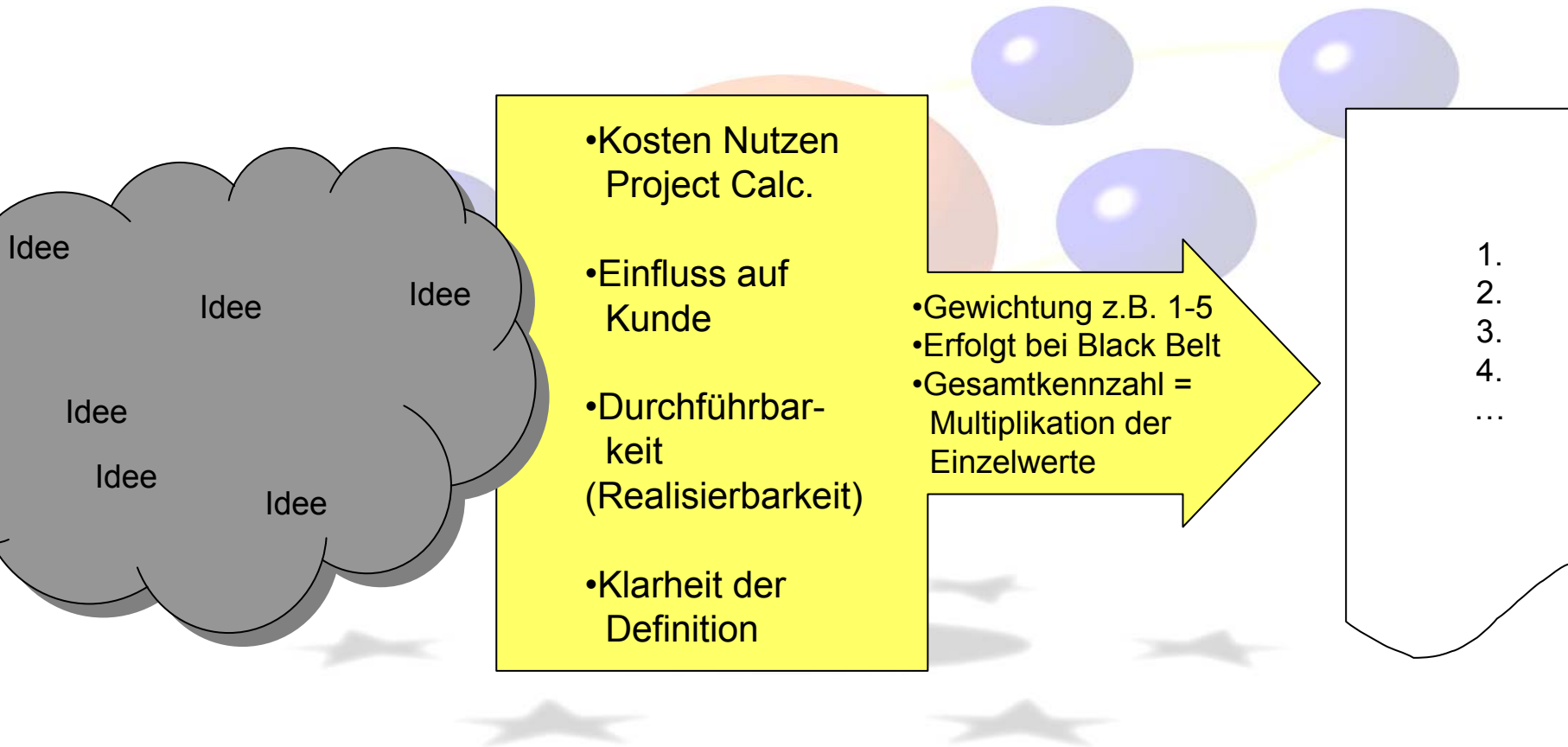
Prozessstruktur

- nicht klar
- zu kompliziert
- nicht gelebt
- zwei Parallelprozesse

Prozessressourcen

- Material
- Personal
- Kapital

Konzentration auf wesentliche Aufgaben für die jeweiligen Prozesse

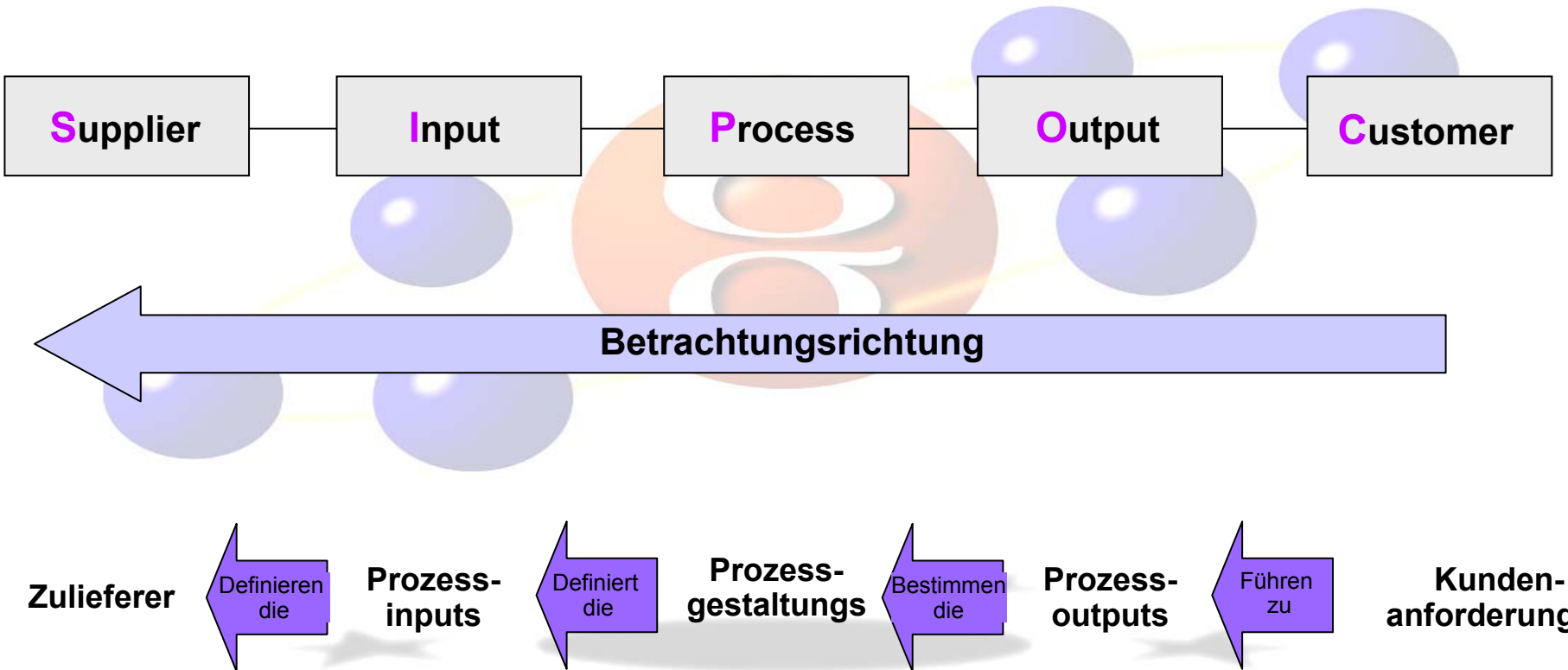


Gruppe 2: Six Sigma in Abgrenzung/Ergänzung zu anderen Tools („alter Wein in neuen Schläuchen?“)

1. Tools

1. TQM (Total Quality Management)
2. Null-Fehler-Management
3. Balanced Scorecard
4. Projektmanagement (Time and Budget)
5. Supply-Chain-Management
6. KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess)
7. Kaizen
8. Activity Based Costing
9. Kanban
10. FMEA (Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse)
11. Normierung (DIN, EN, ISO 9001, VDA 6.x)
12. DMAIC (Define, Measure, Analyse, Improve, Control)
13. Fragebogen
14. Rating
15. Testen
16. Management by-Methoden

Wo wirkt Six Sigma?



Six Sigma in Abgrenzung/Ergänzung zu anderen Tools („alter Wein in neuen Schläuchen?“)

1. Ein weiteres Tool, steht nicht im Mittelpunkt
2. Disput:
 1. Six Sigma ist eine Philosophie
 2. Six Sigma ist eine Methode
 3. Six Sigma ist ein Tool
3. Kaufmännischer oder Technischer Ansatz?
4. Messung von Effizienzverbesserung

Gruppe 3: Six Sigma in der Dienstleistungsbranche (wie kann man in Abwesenheit eines tangiblen Endprodukts die Fehlerquote messen und analysieren?) Wer könnten meine Kunden sein und welche Anforderungen könnten sie haben (am Beispiel AK-Arbeit)

Zielgruppen- (-kunden) definition

- ✓ Controller Zielgruppe lt. Definition der Satzung (aktive Controller)
- ✓ potenzielle Controller
- ✓ ehemalige Controller
- ✓ wissenschaftliche Begleiter (Profs)

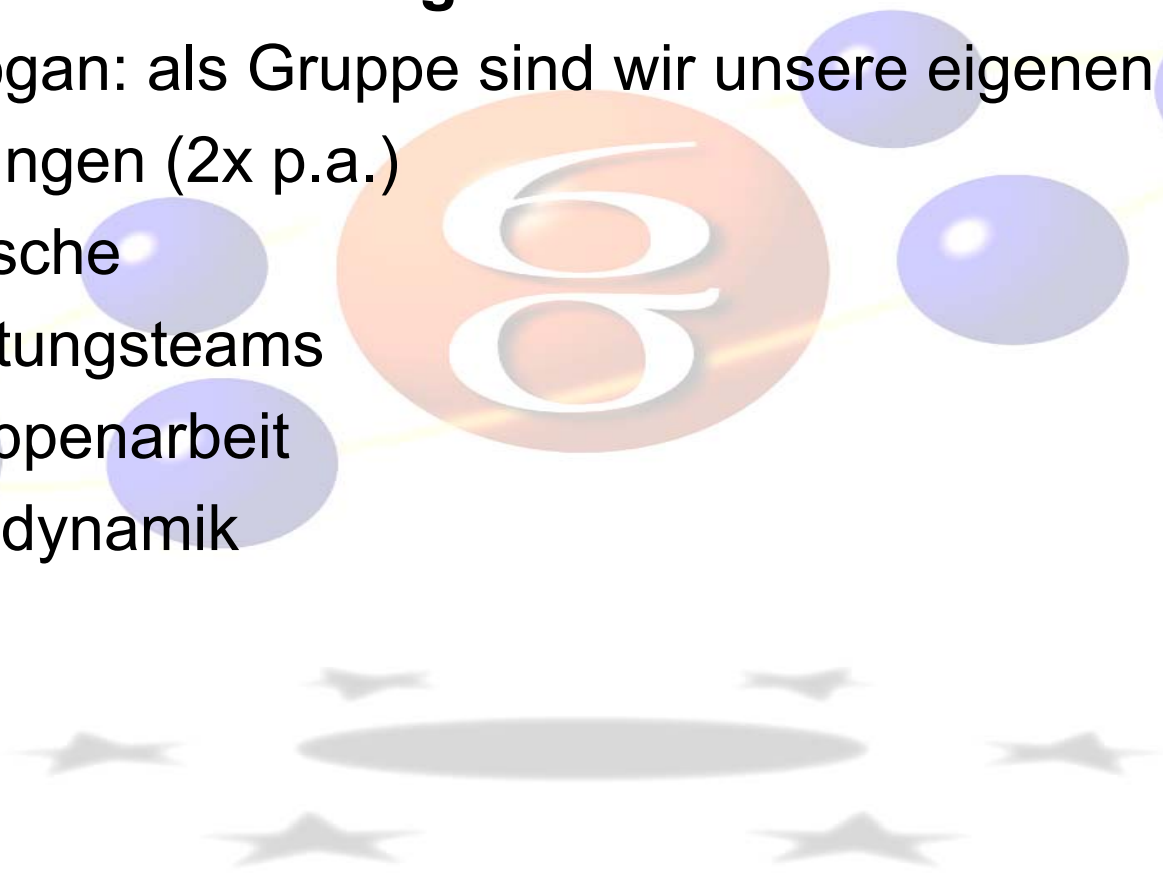
Erwartungen eruieren

- ✓ Interessentenbefragung / -besuche (vorher / nachher): Interview, Fragebogen und Vorträge
- ✓ Informationsweitergabe / -auswertung: Internet-Forum, Newsletter, CM, Homepage des AK, Kommunikation des Nutzens
- ✓ latente Erwartungen formulieren und damit wecken: Berichte, Erfolgsstories

Erwartungshaltung

- ✓ Erfahrungsaustausch (jung / alt, Branchen)
- ✓ Netzwerken / Beziehungsgeflechte („Vitamin B“) / am Thema bleiben (Arb.los)
- ✓ Einblicke in neue Controlling-Aktivitäten
- ✓ aktive, intensive Erarbeitung neuer, relevanter Themen bzw. Einarbeitung in
- ✓ Präsentieren von Controlling-know-how
- ✓ Unterstützung bei wissenschaftlichen Arbeiten
- ✓ Austausch zwischen Theorie und Praxis
- ✓ dabeibleiben, nicht „einrosten“
- ✓ Chemie und Rahmen muss stimmen

Wie werden die Erwartungen des Kunden erfüllt

- ✓ Hauptslogan: als Gruppe sind wir unsere eigenen Kunden
 - ✓ AK-Tagungen (2x p.a.)
 - ✓ Stammtische
 - ✓ Vorbereitungssteams
 - ✓ Kleingruppenarbeit
 - ✓ Gruppendynamik
- 

Messen, Wiegen, Zählen: SOLL / IST

- ✓ Warum kommen Teilnehmer nicht (mehr): Termin, Arbeitsüberlastung, Unzufriedenheit, Thema (Antwort-Quote)
- ✓ Kosten-Nutzen-Analyse (j/n)
- ✓ regelmäßiges Erscheinen (75%) / Teilnahmequote (80%) (AK-Tagung / Vorbereitungsteam)
- ✓ Teilnahme Dritter (nicht AK-Mitglieder) (30%)
- ✓ Teilnehmer- / Kundenzufriedenheit (unter 2,0)
- ✓ Qualität der Referate / Ergebnisse: Umfrage, Abfrage (unter 2,0)
- ✓ Bekanntheitsgrad bei Wirtschafts-Studenten (25%) und CO-Profis (100%)

Analysieren

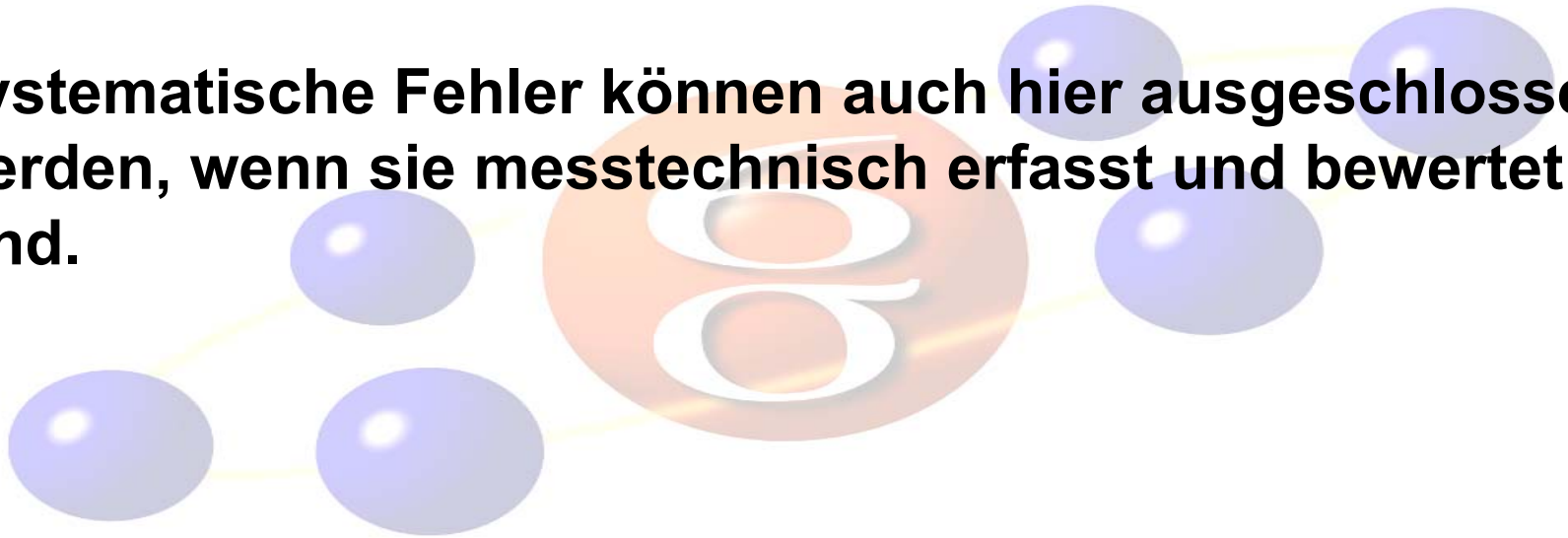
- ✓ Sind die Erwartungen der Kunden erfüllt worden?
- ✓ der o.g. Messergebnisse
- ✓ des Bekanntheitsgrades

✓ Endprodukte der AK-Arbeit

- ✓ Protokolle / Präsentationen
- ✓ Brief an Chef
- ✓ Internetauftritt

Auch Dienstleistungen liefern ein Produkt !

Systematische Fehler können auch hier ausgeschlossen werden, wenn sie messtechnisch erfasst und bewertet sind.



Six Sigma Scorecard:

Vorbereitung eines AK-Treffens durch die Themenarbeitsgruppe
 (am Beispiel der 33. AK-Tagung zum Thema Six Sigma)

Slogan: **Kompetenz von Praktikern für Praktiker - Wir können das!**
 Leitbild: Wir können aus eigener Kraft komplexe Themenstellungen für den AK vorbereiten
 Leitziel: Six Sigma als Thema den AK-Teilnehmern verständlich nahebringen
 Kennzahl: Teilnahmegrad an der Diskussion

Ziel: zu gestaltende Themen Kennzahl:	Festlegung der Prozess-Standards Prozess-Definition Anzahl festgelegter Prozess- Standards	Definition der Störpotenziale Störpotenziale Anzahl definierter Störpotenziale
zu gestaltende Potenziale		
Ziel: Akzeptanz AK-Teilnehmer (Kunden) Kennzahl: Anzahl Fragen	Was ist den Teilnehmern wichtig?	Verständigt sich die Gruppe über die Ziele der AK-Teilnehmer?
	Was soll herauskommen?	Versteht die Gruppe selber, was sie sagt?
Ziel: Engagement Vorbereitungsgruppe (Mitarbeiter) Kennzahl: vorbereitete Teilnahme	Wer macht was bis wann?	Sind die Termine langfristig abgestimmt?
	Welche Kenntnisse sind erforderlich?	Sind die Personen mit geeigneten Aufgaben betraut?
Ziel: Kundenorientierung Prozesse: Kennzahl: Einhaltung der Präsentationszeit	Wie wird der Prozess koordiniert?	Wie wird die Kommunikation gesichert?
	Wie werden die Ergebnisse aufbereitet?	Stehen geeignete Hilfsmittel zur Verfügung (z.B. PC, Software, Formatvorlage...)?
	Wie werden die Ergebnisse präsentiert?	Ist die erforderliche Präsentationstechnik vorhanden (Beamer; Overhead, Flipchart...)?
Ziel: Transparenz der Vorbereitung Controlling Kennzahl: Anzahl der Abfragen	Wer entscheidet?	Wird ausreichende Konsequenz gesichert?
	Wer koordiniert?	Wird der Vorbereitungsstand rechtzeitig abgefragt?