

Woche 03

DEFINE

Überblick über die DEFINE Phase

In dieser Woche beschäftigst Du Dich mit den Planungswerkzeugen eines Six Sigma Projekts und wirst die Fallstudie „Nie mehr Warten“ kennen lernen. Anhand dieser Fallstudie wirst Du in Deinem Circle das Erlernte „praktisch“ umsetzen und wie bei einem richtigen Six Sigma Projekt auch dokumentieren.

Viel Spaß dabei!

Was passiert vor dem eigentlichen Projektstart und was sind Costs of poor quality?

Damit Six Sigma Projekte die notwendige Unterstützung und Ressourcen erhalten ist es wichtig, dass die Projekte eine „strategische Relevanz“ besitzen. Außerdem muss überprüft werden, ob die Fragestellung wirklich kompatibel zur Umsetzung mit den Six Sigma Methoden ist oder ob nicht eine andere Problemlösungstechnik geeigneter wären.

- Die strategische Relevanz wird typischerweise vom **Management** bewertet
- Die Six Sigma Kompatibilität wird typischerweise von einem **Master Black Belt** bewertet

Der Wochen-Host führt kurz durch die Folien der Präsentation YB03 – bis inkl. Folie 7 (max. 10 Minuten)

Aufgabe 1

(Dauer insgesamt: 10 Minuten)

Überlege Dir Beispiele für Costs of poor (oder auch good) quality die Du in Deinem Unternehmen vorfindest – alternativ kannst Du auch nach Beispielen aus Deinem Umfeld suchen (beim Einkaufen, im Restaurant, bei der Ausübung Deines Hobbies, ...)

(Dauer: 5 Minuten)

Stelle im Anschluss Deine Ausarbeitungen Deinem Circle vor.
(Dauer: 5 Minuten)

Projektstart – Was will der Kunde?

Die Stimme des Kunden – die „Voice of the Customer“ (VOC) stellt unglaubliche wertvolle Informationen bereit: Was erwartet der Kunde? Was stört ihn? Warum kauft er woanders lieber als bei uns?

Fragen wir ihn, bekommen wir (hoffentlich) Antworten. Häufig sind die Antworten emotional geprägt („Warum soll ich für diesen lahmen Service soviel bezahlen?“).

Damit wir im Six Sigma Projekt die Kundenstimme sauber einfließen lassen können, müssen wir Sie messbar machen. Hierbei hilft der CTQ Baum.

Schaut Euch gemeinsam die drei Folien zu Kundenstimme an (bis zum CTQ Baum) und steigt dann gemeinsam in die nächste Aufgabe ein.

Aufgabe 2

(Dauer insgesamt: 10 Minuten)

Vermutlich hat jeder aus dem Circle schon einmal einen Coffee to go bestellt oder ist mit diesem Konzept vertraut. Darum dreht sich auch unsere Fallstudie „Nie mehr Warten“.

Versetzt Euch gedanklich in eine „klassische Coffee to go“ Filiale (inkl. optionalem „Coffee to stay“ Angebot – also konsumieren vor Ort an Tischen.)

Der Wochen Host öffnet die Excel-Datei „Storyboard.xlsx“ und navigiert auf das erste Arbeitsblatt „VOC to CTx“ (und ist auch „online Schrittführer“ dieser Übung.)

Ein erstes Beispiel einer möglichen VOC in CTQ Überführung ist bereits eingepflegt. Findet noch weitere mögliche Kundenstimmen und überführt diese in messbare Parameter. (Denkt dabei nicht nur an Produkteigenschaften sondern vor allem auch an Serviceparameter)

Damit die Ergebnisse im Nachgang ideal verteilt werden können richtet spätestens nach diesem Meeting ein gemeinsames Verzeichnis (z.B. via Dropbox) ein und legt alle Dokumente dort ab.

Welcher Prozess ist mit unserem Problem verbunden?

Six Sigma löst Prozessprobleme. Deshalb ist es wichtig, dass man bei Projektbeginn definiert auf welchen Prozess man sich in seiner weiteren Projektarbeit fokussiert. Das muss noch nicht all' zu präzise passieren aber einen ersten groben Überblick über die Prozessschritte und die Prozessgrenzen also dem „In-Scope“ sollte man abstimmen und dokumentieren.

Hierbei hilft die Technik: SIPOC

Schaut Euch nun gemeinsam die vier Folien zum SIPOC an (bis zu Projektmanagement Grundlagen) und steigt dann gemeinsam in die nächste Aufgabe ein.

Aufgabe 3

(Dauer insgesamt: 15 Minuten)

Das Problem unseres sympathischen Coffee to Go Geschäfts ist die erhöhte Wartezeit der Kunden die sich seit einigen Monaten eingeschlichen hat und bereits zu massiven Umsatzeinbußen führt.

Somit muss die gesamte Prozesskette von der Bestellung bis zum Erhalt betrachtet werden.

Der Wochen Host öffnet erneut die Excel-Datei „Storyboard.xlsx“ und navigiert auf das zweite Arbeitsblatt „SIPOC“ (und ist auch „online Schriftführer“ dieser Übung.)

Die SIPOC Vorlage ist bereits mit diversen Inhalten befüllt. Konzentriert Euch im Team auf die Spalte Prozess und definiert die noch fehlenden Prozessschritte (es können max. noch 6 Schritte ergänzt werden). Schaut Euch danach auch die übrigen Spalten an. Muss hier noch etwas angepasst (gelöscht oder ergänzt) werden?

Zwei wesentliche Planungstools haben wir in dieser Woche nicht mehr geschafft, die typischerweise vom Projektleiter, also Green oder Black Belt (gerne auch zusammen mit dem Team) ausgearbeitet werden.

- Gantt Chart (um das Projekt zeitlich zu planen)
- Business Case (Finanzielle Einsparungen, die sich ergeben, wenn das Problem gelöst wird)
- Projektauftrag (mit welchem Team und welchen Ressourcenaufwand möchte man bis wann welches Problem um wieviel lösen? – Lohnt sich das Vorhaben?)

Diese drei Aspekte sind in Storyboard.xlsx bereits ausgearbeitet. Schaut Euch diese drei Reiter bis zur nächsten Woche an, damit wir dann genau dort wieder anschließen können.

1. Verständigt Euch auf einen einstündigen Termin (ideal: in ca. 7 Tagen) an dem Ihr Euch wieder treffen wollt. – Im Idealfall diesmal persönlich in einem Café, dass unserem Café ähnelt – so könntet Ihr Euch diverse Übungen der kommenden Lerneinheit direkt exemplarisch anschauen ...
2. „Findet“ einen Freiwilligen in Eurem Team, der ca. 30 Minuten Zeit für die Ausarbeitung bzw. Vorbereitung seiner Hausaufgaben hat und sicher beim nächsten Treffen anwesend sein wird. Thema: Prozessfassung in der Measurephase

Hausaufgabe für den Woche 4 – Host:

Einarbeitung in den Foliensatz zum ersten Teil der Measurephase (YB04 bis inkl. Flussdiagramm) – und durchlesen der Agenda Woche 04 um dort als Host diese Woche zu moderieren.

Mögliche weitere (optionale) Vertiefungsoptionen:

Schau Dir auf der englischsprachigen Wikipedia Seite das Thema Six Sigma an:
https://en.wikipedia.org/wiki/Six_Sigma

Scroll ganz nach unten. Dort findest Du zu jeder Projektphase in paar wenige ausgewählte Tools. Schau Dir dort die Erläuterungen zu den einzelnen Techniken an.