

Entscheidungsbäume

Ausgangslage:

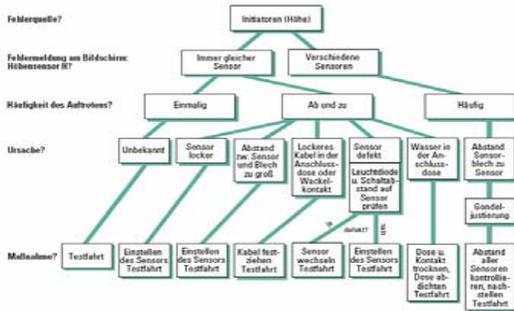
- Das Unternehmen hatte 1999 eine neue Serviceabteilung eingerichtet, mit dem Ziel, den Konstruktionsleiter zu entlasten und gleichzeitig jedem Kunden eine 24-Stunden-Bereitschaft und einen Vor-Ort-Service zu garantieren.

. Lösungsansatz:

- Zu diesem Zweck fand ein Workshop von zehn Praktikern aus Konstruktion, Vertrieb, Auftragsabwicklung und Fertigung statt, in dem die einzelnen praktizierten Vorgehensweisen zur Bewältigung bestimmter Aufgaben oder Probleme systematisch aufgezeichnet wurden. Im Anschluss wurden die nötigen Entscheidungsschritte bzw. Arbeitsschritte in Form eines Baumes festgehalten und für alle sichtbar dargestellt.

. Nutzen/Erfolg:

- Mit der gemeinsamen Entwicklung sog. Fehler- bzw. Entscheidungsbäume wurde das Zusammenspiel zwischen den Mitarbeitern verbessert, Entscheidungen und Verantwortlichkeiten sind für alle Mitarbeiter transparent und nachvollziehbar. Zudem können neue Mitarbeiter gezielter geschult werden und sind so schneller in der Lage, Fehler eigenständig zu finden und zu beheben.



Maurer Söhne GmbH & Co. KG
 Stahl-, Maschinen- und Anlagenbau
 Mitarbeiter: 485 (2004)
 Umsatz: 74 Mio. EUR (2004)