

Lieferkette, Fehlerkette. – Wie wir unsere Fehlerkultur weiterentwickeln.

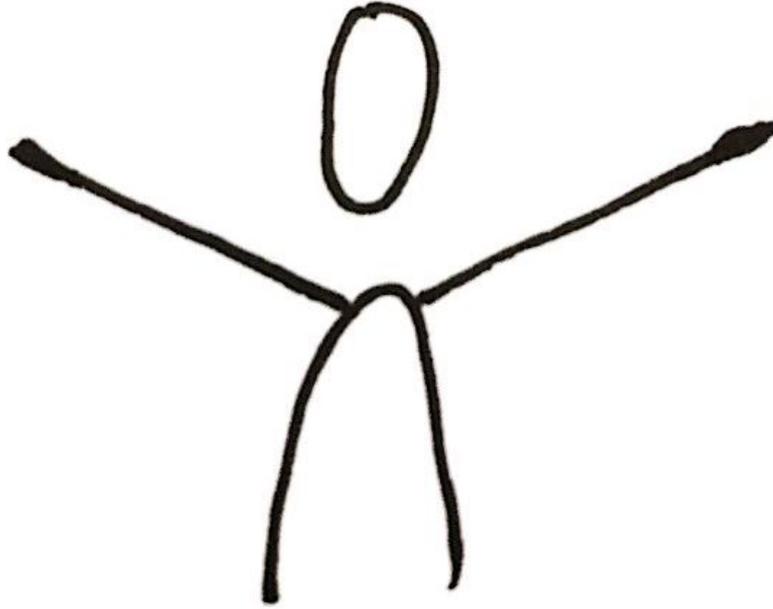
Benedikt Sommerhoff

14. Bergisches
Qualitätsforum
01. Oktober 2021



Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Großartig, liebe Lieferkette!



Für wie viele Menschen
heute erstaunliche Dinge
erschwinglich und verfügbar sind...

Doch das ist inakzeptabel!



Diese vielen Fehler, die vielen Rückrufe,
die Qualitätsmängel, die Pseudoqualität,
die resultierende Ressourcenverschwendung...

Lieferkette, Fehlerkette.

Warum haben wir so viele Fehler, obwohl wir seit Jahrzehnten das QM in der Lieferkette ausrollen und forcieren?

Frage

Machen wir QM falsch? Wirkt es gar nicht? Wirkt es nicht mehr?

Was ist anders?

Was hat *das* mit (Fehler-/Qualitäts-)Kultur zu tun?

Was ist anders?

Dazu vier klärende Bilder.

1

Was anders ist?

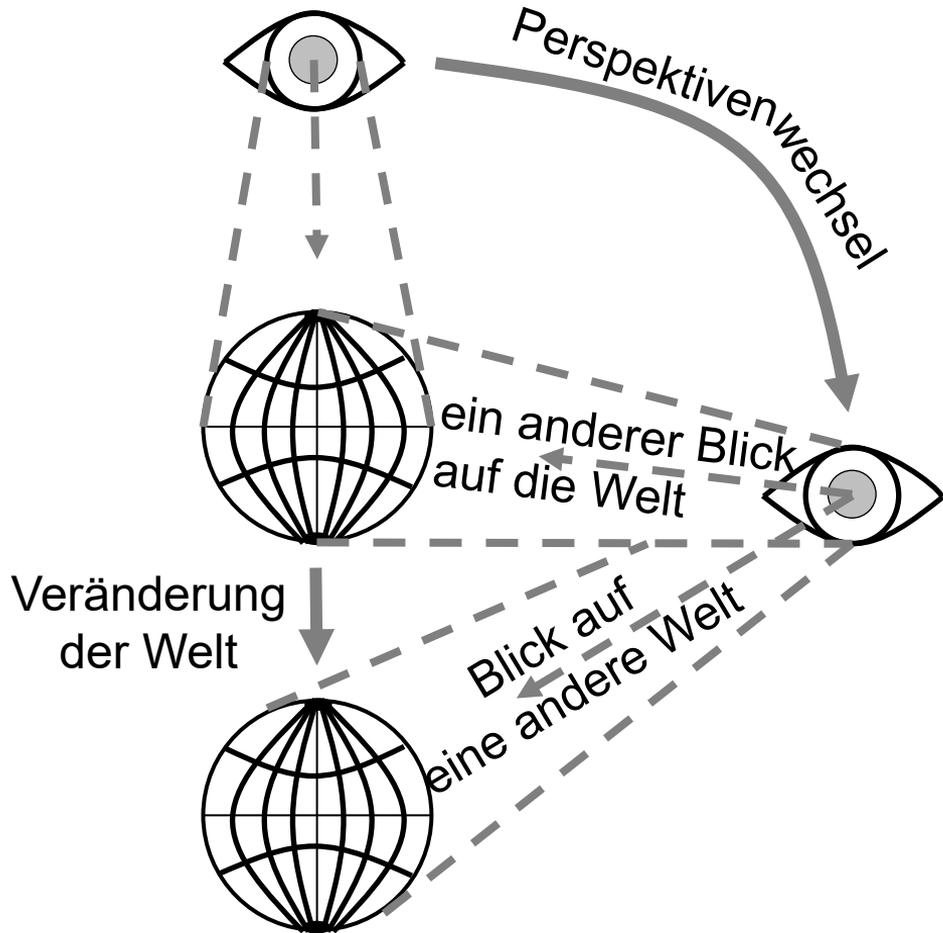
Zu viel, zu schnell –
wir überschreiten die Grenzen der Beherrschbarkeit.



2

Was anders ist?

Paradigmenwechsel –
Die ganze Welt ist anders.



Paradigmenwechsel

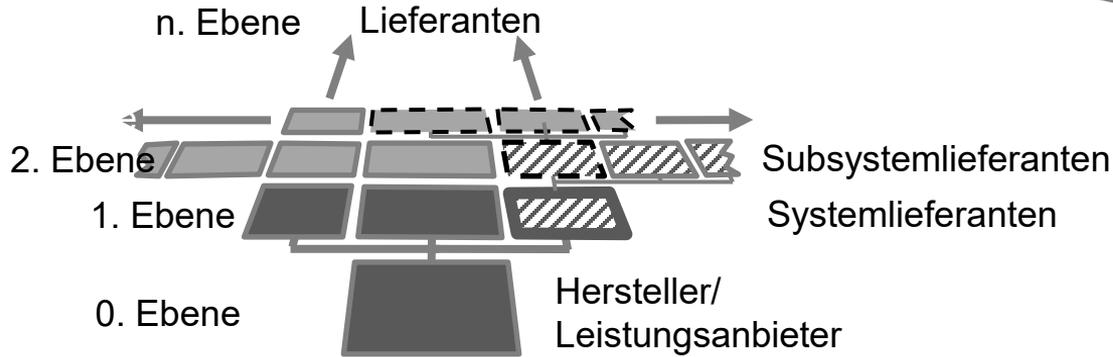
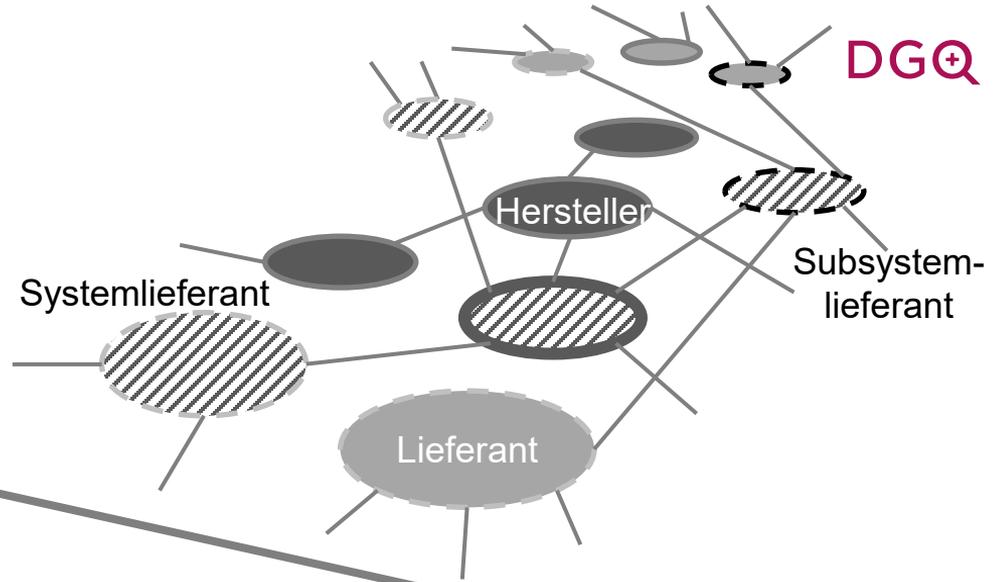
Wir haben eine neue, magische Welt erschaffen, in der viele Limitationen der bisherigen Welt nicht gelten.

3

Was anders ist?

Es gibt keine Lieferketten –
nur wabernde Liefernetze.

Bund freier Fürstentümer

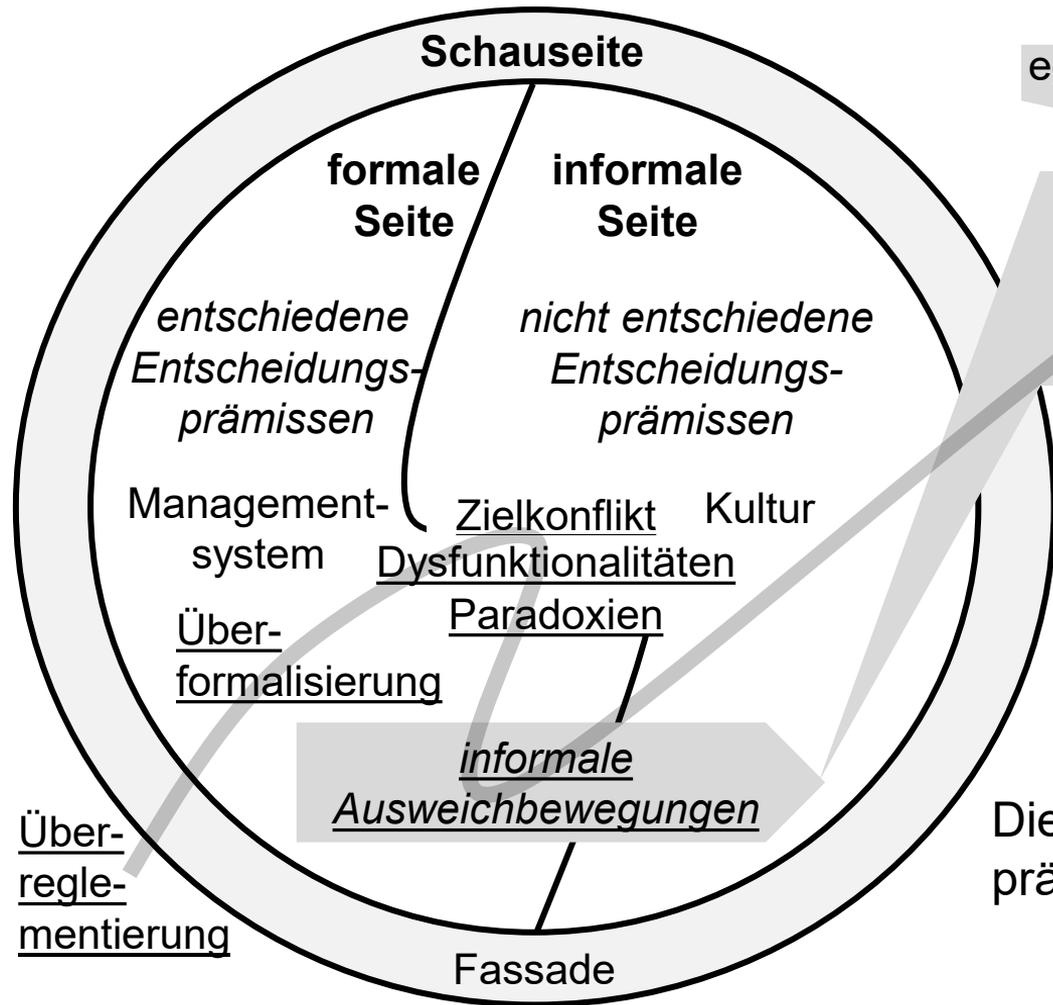


Absolutistische Monarchie

4

Was anders ist?

Nach fest kommt lose -
Eskalierende Überreglementierung forciert den Regelbruch.



egoistische & altruistische Motive

brauchbare Illegalität:

- ✓ informale Agilität
- ✗ riskanter Regelbruch

Sozialisation zum Regelbruch

Die formale Seite (Struktur) prägt die informale Seite (Kultur)!

Überreglementierung

informale Ausweichbewegungen

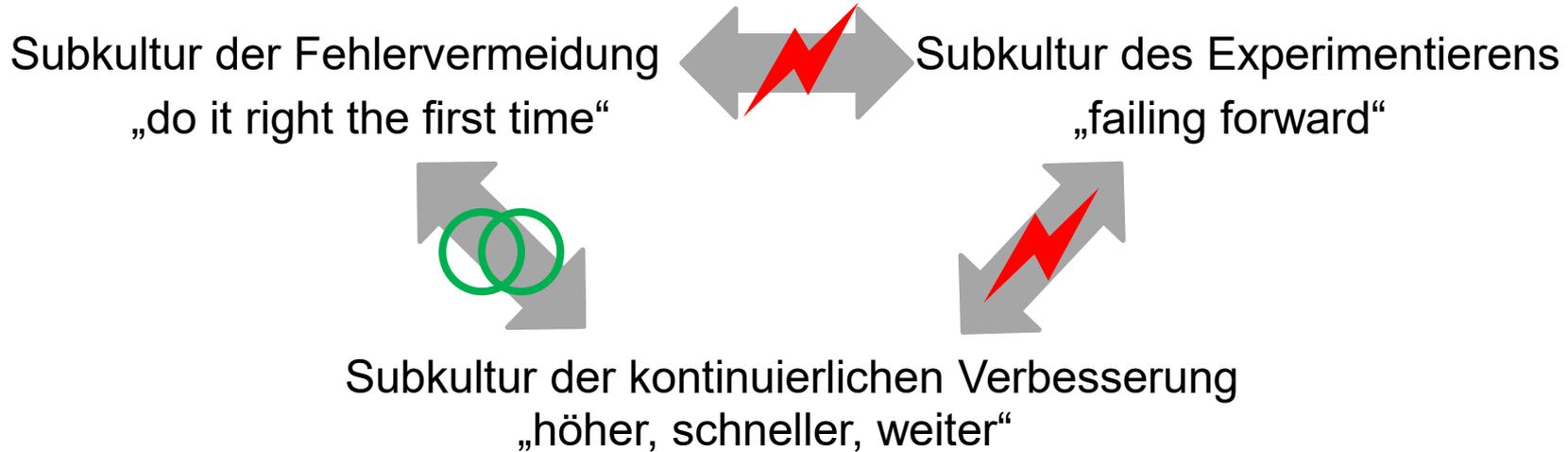
Was hat *das* mit Fehlerkultur zu tun?

Endspurt in vier Folien
und zum Schluss einen Abschiedsgruß ans Liefernetz.

2 Fehlerkulturen?



3 Fehlerkulturen!



diese Subkulturen

- müssen nicht zu *einer* Fehlerkultur zusammengerührt werden,
- können friedlich koexistieren, wenn sie gegenseitige Wertschätzung erfahren,
- sollten wir in ihrem Wesen und auch sprachlich unterscheiden,
- sind rollenspezifisch für Prozessleister, Verbesserer, Innovatoren.

toxische Kunden- und Lieferantenbeziehungen beenden

toxische Personen entfernen oder sich von ihnen entfernen

toxische Projekte ablehnen

Detox selbst für andere nicht toxisch sein

erwünschtes und unerwünschtes Verhalten erkennen und kommentieren **DGQ+**

nicht gegen eigene oder Werte der Partner verstoßen
sich selbst und andere nicht betrügen

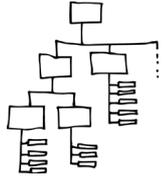
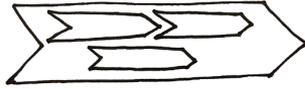
auf Fehler und Warnungen sofort reagieren

Verhalten

Ziel-, Rollen- und Machtkonflikte zwischen Einkauf, Entwicklung, QM/QS und anderen auflösen und vermeiden

Ansatzpunkte für Kulturveränderung

Prozesse & Zielsysteme



Organisation & Berichtswege

Personal



Resilienzstrategien

Fertigungstiefe erhöhen

resilientere, bessere Partner auswählen

weniger und „nähere“ Partner auswählen

weniger komplexe Produkte entwickeln
mehr puffern

Transparenz

transparent sein und Transparenz einfordern
sauber kalkulieren und nachkalkulieren

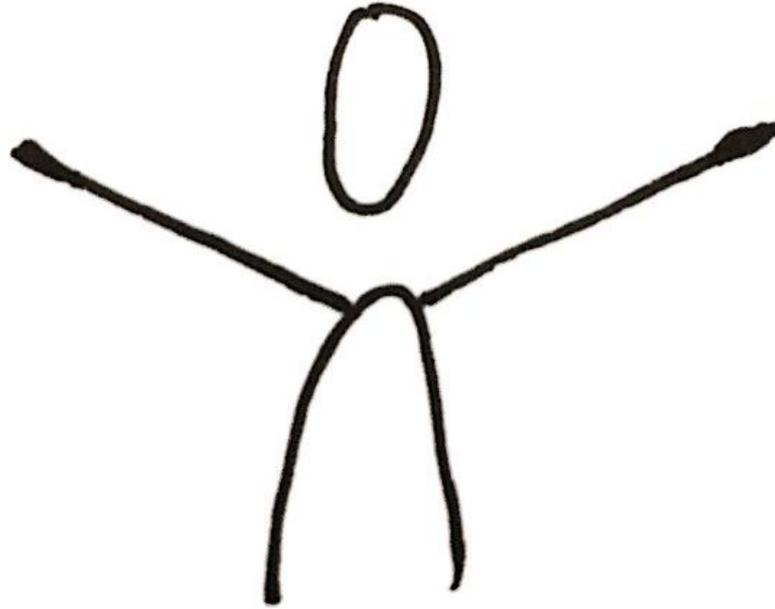
Digitalisierung ausbauen (Predictive Quality)

Digitalisierung

sich an digitalen Lösungen für eine kollektive QS der Lieferkette beteiligen

...oder nichts von alledem.
Dann aber aufhören mit Klagen über die Situation
und in der Zeit lieber Reklamationen und Regresse bearbeiten.

Großartig, liebes Liefernetz!



Für wie viele Menschen
heute erstaunliche Dinge
erschwinglich und verfügbar sind...



benedikt.sommerhoff@dgq.de

Tel: 069 95424 -112



Deutsche Gesellschaft
für Qualität