

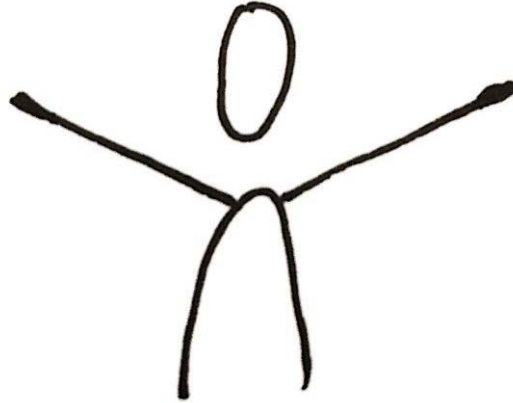
Lieferkette, Fehlerkette. – Wie wir unsere Fehlerkultur weiterentwickeln.

Benedikt Sommerhoff

14. Bergisches
Qualitätsforum
01. Oktober 2021

DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Großartig, liebe Lieferkette!



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

Doch das ist inakzeptabel!

DGQ



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

Lieferkette, Fehlerkette.

DGQ

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



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

Was ist anders?

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

DGQ

Was ist anders?

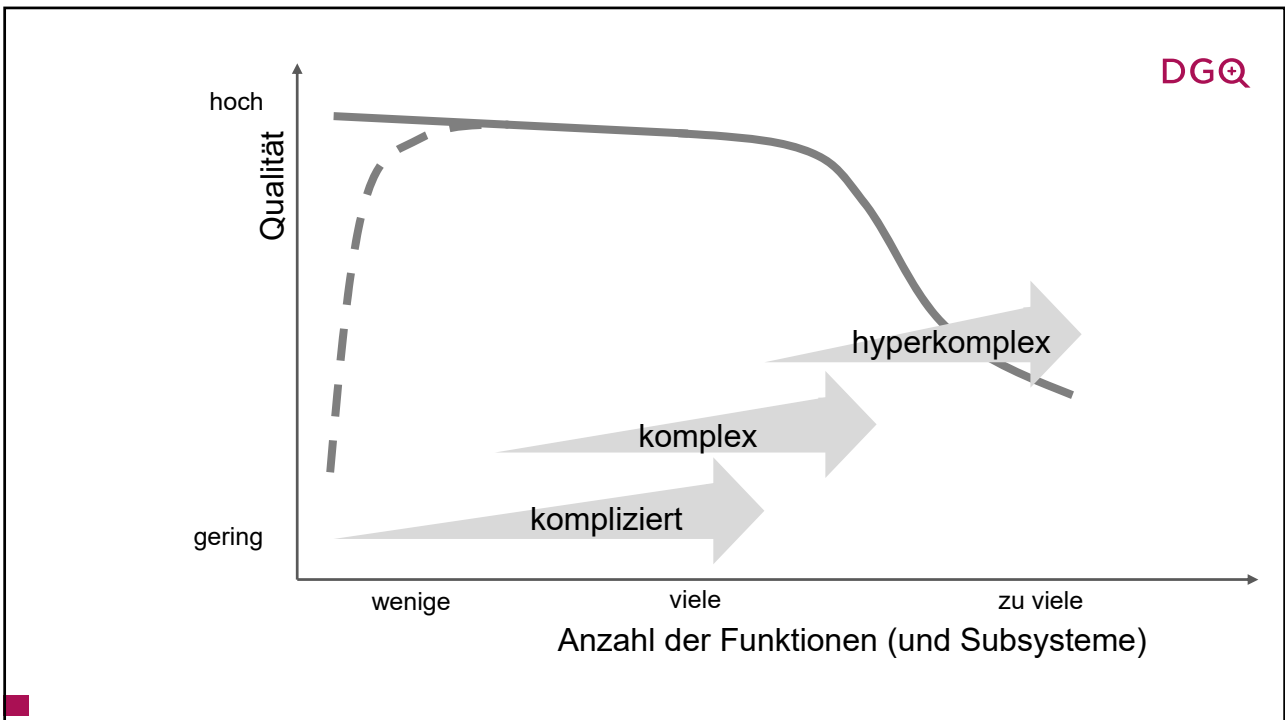
Dazu vier klärende Bilder.

DGQ

1

Was anders ist?

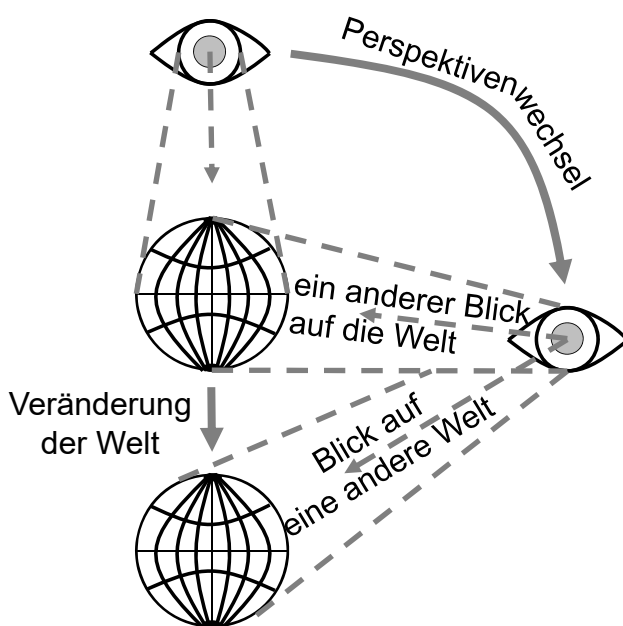
Zu viel, zu schnell –
wir überschreiten die Grenzen der Beherrschbarkeit.



2

Was anders ist?

Paradigmenwechsel –
Die ganze Welt ist anders.



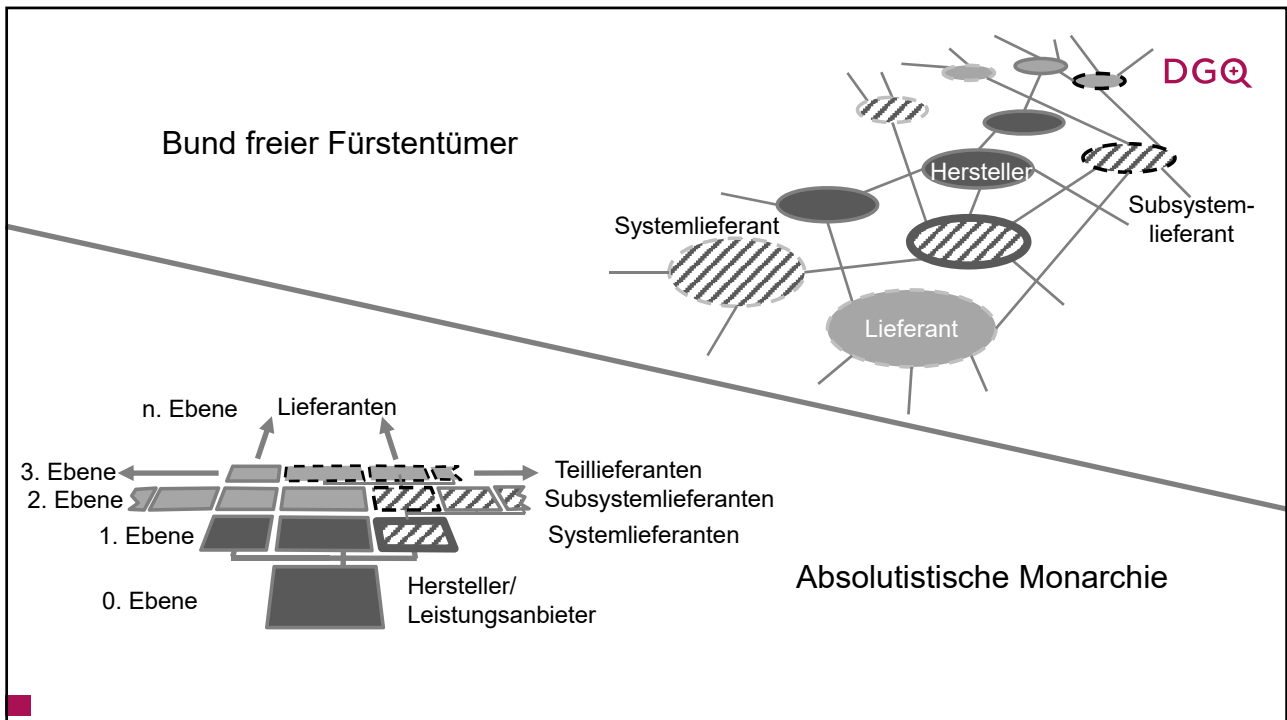
Paradigmenwechsel

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

3

Was anders ist?

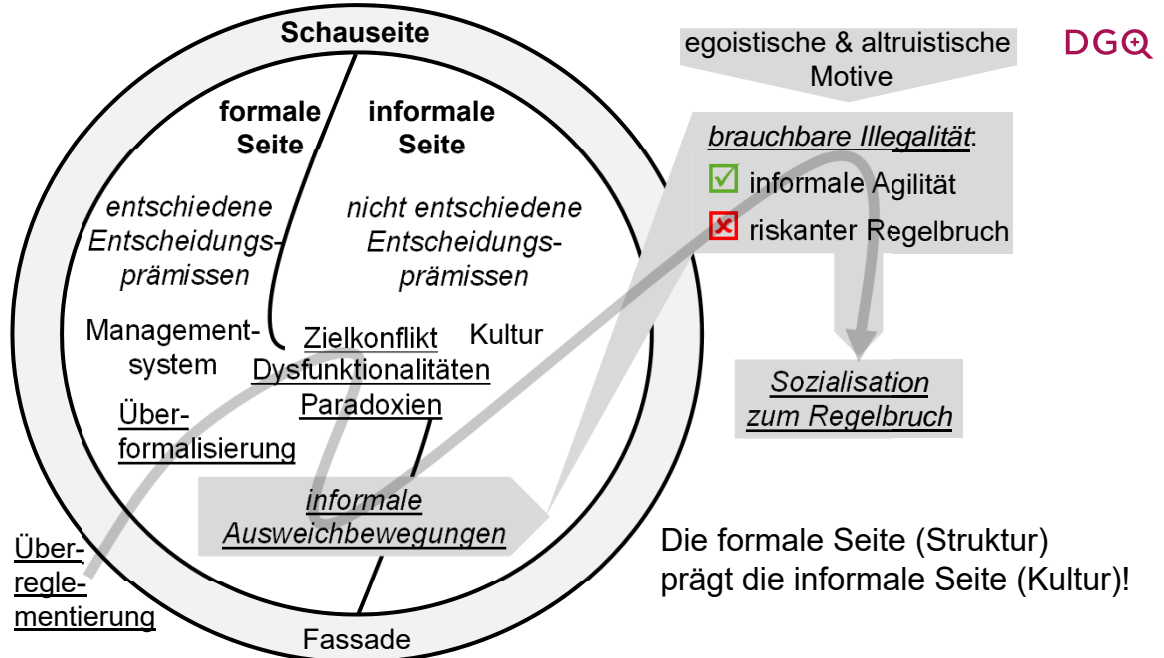
Es gibt keine Lieferketten –
nur wabernde Liefernetze.



4

Was anders ist?

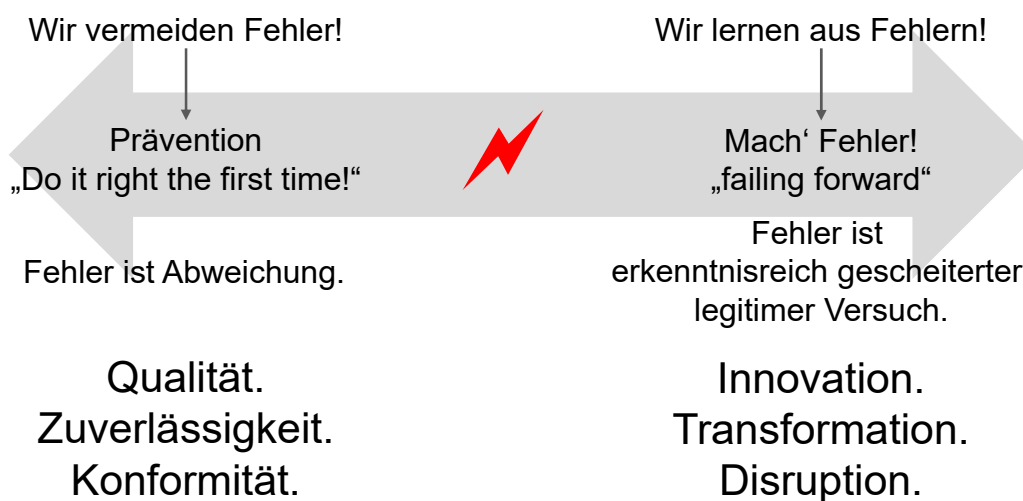
Nach fest kommt lose -
Eskalierende Überreglementierung forciert den Regelbruch.



Was hat *das* mit Fehlerkultur zu tun?

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

2 Fehlerkulturen?

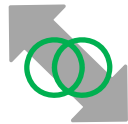


3 Fehlerkulturen!

DGQ

Subkultur der Fehlervermeidung
„do it right the first time“

Subkultur des Experimentierens
„failing forward“



Subkultur der kontinuierlichen Verbesserung
„höher, schneller, weiter“

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**

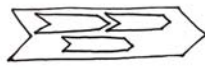
nicht gegen eigene oder Werte der Partner verstoßen
sich selbst und andere nicht betrügen

Verhalten auf Fehler und Warnungen sofort reagieren

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

Digitalisierung ausbauen (Predictive Quality)

sich an digitalen Lösungen für

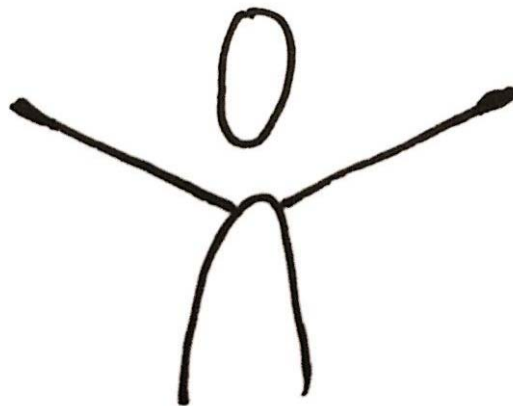
eine kollektive QS der Lieferkette beteiligen

DGQ

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

Großartig, liebes Liefernetz!

DGQ



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



benedikt.sommerhoff@dgq.de

Tel: 069 95424 -112

DGQ
Deutsche Gesellschaft
für Qualität