

# ROOT CAUSE ANALYSIS

EIN INTENSIVER 2-TÄGIGER WORKSHOP, IN DEM SIE EINEN STRUKTURIERTEN, ERGEBNISORIENTIERTEN PROZESS ERLERNEN, UM DIE GRUNDURSACHE EINES PROBLEMS ZU ERMITTELN.

**Verstehen, was eigentlich ein Problem ausmacht:** *der Begriff „Problem“ wird häufig für ganz unterschiedliche Situationen verwendet, die unsere Aufmerksamkeit erfordern. Für eine effektive Root Cause Analysis ist es erforderlich:*

- Die Differenz zwischen erwarteter und tatsächlicher Leistung zu erkennen
- Zu beurteilen, ob beide auf korrekte, vergleichbare Weise gemessen werden
- Andere Maßnahmen ergreifen zu können, wenn die Ursache bereits bekannt ist
- Zu berücksichtigen was bereits zur Ermittlung der Ursache unternommen wurde, um Zeitverschwendung zu vermeiden

**Problem beschreiben:** *ein klares, faktenbasiertes Verständnis des Problems erlangen, um die Analyse zu leiten.*

- Definieren Sie in wenigen Worten das Problem, dessen Ursache Sie finden wollen
- Erstellen Sie eine faktenbasierte Beschreibung des Problems in vier wesentlichen Dimensionen: Was, Wo, Wann und Ausmaß.
- Vergleichen Sie ähnliche Dinge, bei denen das Problem nicht auftritt, um das Problem selbst besser zu verstehen

**Mögliche Ursachen ermitteln:** *Hypothesen über die Ursache aufstellen, die dann getestet werden können.*

- Wenden Sie sich an Experten und nutzen Sie deren Erfahrung
- Nutzen Sie den Vergleich zu Dingen, bei denen das Problem nicht auftritt, um Unterschiede zu finden
- Verwenden Sie diese Unterschiede, um nach relevanten Veränderungen zu suchen, die das Problem hervorrufen konnten
- Brainstormen Sie Hypothesen unter Verwendung aller verfügbaren Informationen

**Mögliche Ursachen bewerten:** *Hypothesen testen unter Verwendung der strukturierten Informationen über das Problem.*

- Jede Hypothese systematisch überprüfen
- Alle Hypothesen eliminieren, die den bekannten Fakten widersprechen
- Alle Annahmen oder Fragen notieren
- Unterziehen Sie die vielversprechendsten Ursachen einer weiteren Überprüfung

**Eigentliche (Grund-)Ursache beweisen:** *überprüfen Sie den Root Cause, bevor Sie Maßnahmen ergreifen, um ihn zu beseitigen.*

- Überprüfen (oder widerlegen) Sie alle Annahmen
- Ermitteln Sie Möglichkeiten, die Ursache zu beobachten
- Designen Sie Experimente, um die Ursache-Wirkungs-Beziehung nachzuweisen
- Planen Sie die Überwachung einer Korrekturmaßnahme um sicherzustellen, dass Sie den Root Cause gefunden haben und alle Auswirkungen verschwunden sind

**Weitere Themen:** *werden behandelt, wenn genug Zeit ist und es den Bedürfnissen der Teilnehmer entspricht.*

- Lernen Sie die Rolle ergänzender Konzepte wie 5 Whys oder Ishikawa-(Fishbone)-Diagramme kennen
- Stellen Sie die richtigen Fragen, um notwendige Daten zu sammeln
- Ermitteln Sie, wo sonst der Root Cause Probleme verursachen könnte
- Stellen Sie sicher, dass die Korrekturmaßnahme keine unbeabsichtigten Nebenwirkungen hat
- Lernen Sie, wie man diesen Prozess für unterschiedliche Arten von Problemen verwenden kann