

# B E R I C H T

für Ruhr Wirtschaft, März 2004,  
für die geplante Rubrik zum Jahr der Innovation



## Jahr der Innovation

Unverhofft kommt oft: wie Unternehmen mit  
Ausnahmesituationen besser klarkommen können

RIF in Dortmund sucht noch interessierte Unternehmen  
als Projektpartner für das neue Pilotprojekt SAFE

---

Unverhofft kommt oft. Zwar haben einzelne Mitarbeiter und Teams in ihren Bereichen die meisten wiederholt auftretenden Fehler, nicht zuletzt aufgrund von Qualitätsmanagement-Maßnahmen, in der Regel im Griff. Doch noch oft genug schlägt der Fehlerteufel in Form von unerwarteten Fehlerzuständen und Störereignissen zu, wie sie etwa durch sporadisches technisches oder menschliches Versagen entstehen. Gerade in komplexen, vernetzten Produktions- oder Dienstleistungsketten werden Mitarbeiter von diesen Ausnahmesituationen überrascht und irritiert: sie brauchen vergleichsweise viel Zeit und mitunter auch Selbstvertrauen, um die Fehlerursachen zu identifizieren und Abhilfemaßnahmen zu ergreifen. Unerwartete Fehler und ihre Folgen, wie etwa Produktivitätsausfälle und Imageverluste, können daher hohe Kosten verursachen. Die Dortmunder Initiative zur rechnerintegrierten Fertigung, RIF e.V., entwickelt derzeit im Rahmen eines soeben begonnenen Forschungsprojektes ein innovatives Fehlermanagement-System, das Mitarbeiter - vor allem in Schicht-, Abteilungs- oder Unternehmens-übergreifenden Teams - dabei unterstützen soll,

## B E R I C H T

für Ruhr Wirtschaft, März 2004,  
für die geplante Rubrik zum Jahr der Innovation



**Ausnahmesituationen sicherer und schneller zu meistern. Interessierte Unternehmen können von dem praxisnahen Forschungsprojekt als Projektpartner oder Workshop-Teilnehmer schon jetzt profitieren.**

„Entscheidungen in Ausnahmesituationen haben zwar immer auch einen individuellen Aspekt, aber das Wissen, dass der aufgetretene Fehler beschrieben, Zuständigkeiten und Abhilfemaßnahmen vorstrukturiert sind, kann die Mitarbeiter bei der Fehlerbehebung deutlich unterstützen und damit Ausfallszeiten und Fehlreaktionen minimieren“, erklärt Projektsachbearbeiter Wissem Ellouze, den Grundgedanken des Forschungsprojektes. Unter dem Titel **„SAFE - Sicheres Handeln bei Ausnahmesituationen durch umfassendes Fehlermanagement“** soll im Rahmen des auf zwei Jahre begrenzten Pilotprojekts zunächst gemeinsam mit den beteiligten Unternehmen ermittelt werden, ob überhaupt, und wenn ja, welche Methoden in Theorie und Praxis bereits zur Sammlung und Bereitstellung von fehlerbezogenem Wissen existieren (Abbildung „Ist-Analyse“).

**Ein Workflow-Management-System organisiert vorhandenes Wissen ohne die Informationsflut noch zu vergrößern**

Wie auch immer das Wissen de facto organisiert ist, ob in den Köpfen erfahrener Mitarbeiter, in Aktenordnern, in Excel-Tabellen oder Fehlerstatistiken mit oder ohne Maßnahmen, unter Hotline- oder Call-Center-Nummern: Ziel von SAFE ist es, durch ein umfassendes, in

## **B E R I C H T**

für Ruhr Wirtschaft, März 2004,  
für die geplante Rubrik zum Jahr der Innovation



vorhandene EDV integriertes System den Mitarbeitern, die von einem Ausnahmefehler betroffen sind, zunächst einen Überblick über die in Frage kommenden Ursachen und Maßnahmen zu geben - vor allem auch, wenn diese in vorgelagerten Bereichen, bei Zulieferern, anderen Schichten oder Abteilungen zu finden sind bzw. ergriffen werden müssen. Dabei soll den Mitarbeitern in der Ausnahmesituation jedoch eine zusätzlich verwirrende Informationsflut möglichst erspart werden. Stattdessen sollen die „richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt“ auf Basis eines „Workflow Management Systems“ (WFMS) gefiltert zur Verfügung stehen. Ist die Ausnahmesituation gemeistert, soll das System zudem mögliche neue Erkenntnisse aus der Fehlerbehebung sammeln und für die Dokumentation von Abhilfemaßnahmen ebenso wie für das präventive Qualitätsmanagement bereitstellen.

### **Unternehmen aus allen Branchen können sich als Pilotpartner oder Workshop-Teilnehmer beteiligen**

Interessierte Unternehmen haben zwei Möglichkeiten, an dem Projekt teilzunehmen. Die Teilnahme an einem Arbeitskreis, der dem Erfahrungsaustausch dient und regelmäßig im F+E-Gebäude im Technologiepark Dortmund tagt, ist für interessierte Unternehmen kostenlos; allerdings ist die Teilnehmerzahl begrenzt. Für Unternehmen, die als Pilotpartner ihr aktuelles Fehlermanagement betriebsspezifisch analysieren und das neue System unter wissenschaftlicher Begleitung erproben wollen, wird eine geringe Gebühr erhoben. Die ersten

## B E R I C H T

für Ruhr Wirtschaft, März 2004,  
für die geplante Rubrik zum Jahr der Innovation



Pilotunternehmen kommen aus den Bereichen Automobilproduktion, Werkzeugbau und Telekommunikation. Das Projekt ist grundsätzlich offen für alle Branchen und Unternehmen aller Größenordnungen, auch Unternehmenskooperationen sind willkommen.

„SAFE“ wird von der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AIF e.V) mit Mitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gefördert und von der Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. (FQS) betreut. Weitere Informationen finden sich im Internet unter [www.g-safe.de](http://www.g-safe.de). Auskünfte erteilt Dipl.-Ing. Wissem Ellouze, Telefon 0231.9700 - 124, Telefax 0231.9700-460, E-Mail: [wissem.ellouze@rif.fuedo.de](mailto:wissem.ellouze@rif.fuedo.de)

### **Für Rückfragen der Redaktion:**

RIF. e.V., Dipl.-Ing. Wissem Ellouze, Telefon 0231.9700-124, Telefax 0231.9700-460, E-Mail: [wissem.ellouze@rif.fuedo.de](mailto:wissem.ellouze@rif.fuedo.de)

vdB Public Relations, Sabine von der Beck, Telefon 0209.167-1248, E-Mail: [info@vdbpr.de](mailto:info@vdbpr.de)

### **Hintergrundinfo:**

#### **RIF e.V. - Dortmunder Initiative zur rechnerintegrierte Fertigung**

Die Dortmunder Initiative zur rechnerintegrierten Fertigung (RIF e.V.) wurde 1990 als Zusammenschluss von Hochschullehrern aus verschiedenen technologieorientierten Universitätsbereichen gegründet, um interdisziplinär Abläufe über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg zu verbessern. Alle Projekte zeichnen sich durch Anwendungsorientierung und Praxisnähe aus. Im Qualitätswesen etwa werden Qualitätsmanagementsysteme oder hochmoderne Prüfungsverfahren von Kooperationspartnern aus der klein- und mittelständischen Industrie unmittelbar umgesetzt. Konstruktions- und automatisierungstechnische Lösungen für die Planung komplexer Anlagen, für die Ausstattung von Fertigungsstraßen oder einzelne Elemente (Industrieroboter) unterstützen in den verschiedensten Branchen die Qualität von

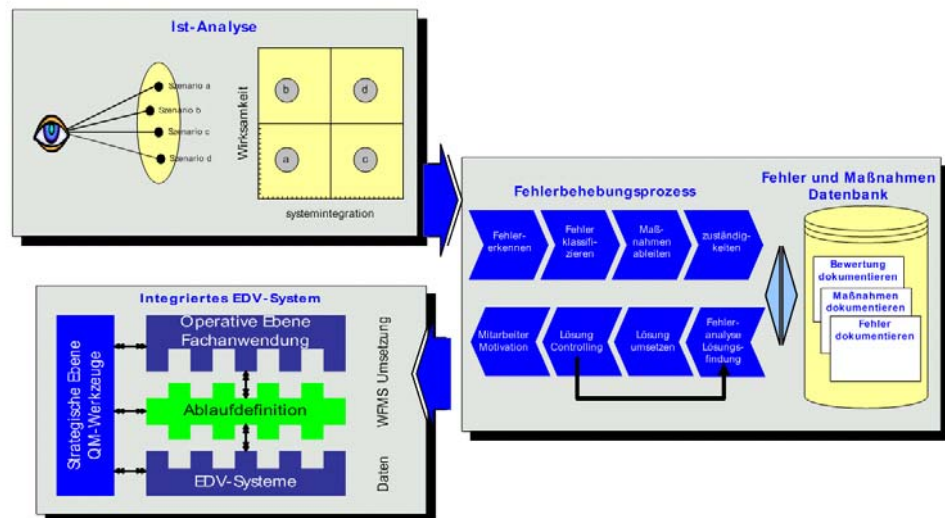
Erkenntnissen und innovativen Werkzeugen hilft RIF darüber hinaus mit innovativen

Geschäftsprozesse ihre Produktivität zu steigern. Sitz der RIF e.V. ist das F+E Gebäude an der Joseph-von-Fraunhofer-Straße 20 im Technologiepark Dortmund. Vorsitzender ist Prof. Dr.-Ing. Horst-Artur Crostack, Geschäftsführer ist Michael Saal.

# B E R I C H T

für Ruhr Wirtschaft, März 2004,  
für die geplante Rubrik zum Jahr der Innovation

## Bildmaterial:



„Bin ich vielleicht schuld? Wo sonst könnte die Ursache für den Fehler sein? Wohin kann ich mich wenden? Was soll ich tun?“. Das Fehlermanagement-System SAFE soll Mitarbeitern in Ausnahmesituationen die richtigen Antworten auf dringende Fragen geben.



Wissem Ellouze betreut das RIF-Pilotprojekt „SAFE“.