

OPERATIONS MANAGEMENT



- Qualitätsmanagement -



© Helmut M. Dietl

1

Lernziele

Nach dieser Veranstaltung sollen Sie wissen,

- was man unter Qualitätsmanagement versteht
- welche Ziele das Qualitätsmanagement verfolgt
- was man unter Prozesskontrolle versteht
- welche Methoden der Prozesskontrolle existieren, bzw. wie und wann man diese anwendet



© Helmut M. Dietl

2

Qualität: Konsument vs. Produzent

- **Konsument**
 - Erfüllung der Erwartungen
 - Gebrauchsfähigkeit
 - Zweckdienlichkeit
 - Erfüllung der Produkthanforderungen
- **Produzent:**
 - Einhaltung der Produktspezifikationen



Qualität entsteht durch:

- Übersetzung von Kundenbedürfnissen in Produkteigenschaften (z.B. vom Markt gewünschter Benzinverbrauch)
- Übersetzung der Produkteigenschaften in Produktspezifikationen (z.B. Gewicht, Windwiderstand)
- Entwicklung eines Produktionssystems, das diese Produktspezifikationen zu vertretbaren Kosten realisiert



Warum ist Qualität wichtig?

Interne Kosten

- Fehlerbehebung
- Lagerkosten
- Kapazitätskonsum
- Produktionsunterbrechung

Externe Kosten

- Reputationsverlust
(beschädigter Markenname)
- Haftungskosten
(Produzentenhaftung,
Gerichtskosten, Strafen etc.)
- Garantiekosten
- Preisnachlässe

Präventions- und Aufdeckungskosten

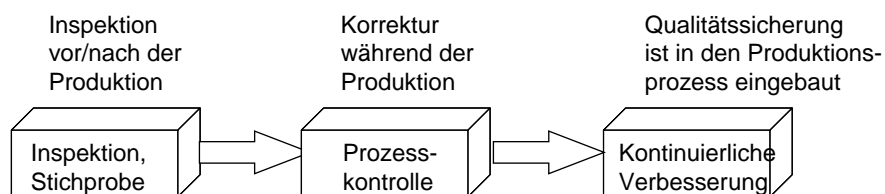
- Kontrollkosten
- Inspektionskosten
- Fehlerdiagnose

Marktvorteile

- Kostenreduktion für Kunden
- Ausnutzung der Risikoaversion der Kunden
(z.B. Disneyland)
- Markenloyalität/Franchise



Qualitätssicherung



Qualitätsmanagement: Ziele

- Hohe Qualität verkaufter Produkte/Services
- Aufdecken und Lösen von Qualitätsproblemen
- Kostenminimierung

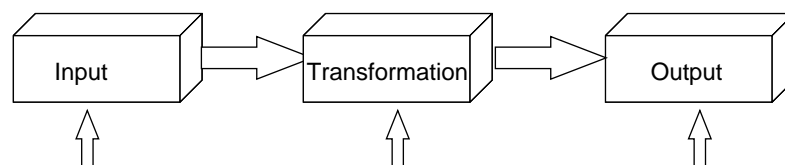
Wie erreichen wir diese Ziele?



© Helmut M. Dietl

7

Inspektion vs. Prozesskontrolle



© Helmut M. Dietl

8

Möglichkeit 1: Inspektion

- Grundidee: Selektiere schlechte Qualität aus, *bevor* sie den Kunden erreicht
- Inspektion kann sehr teuer sein
 - Inspektionskosten
 - Direkt: Inspektionspersonal, Geräte
 - Indirekt: Ausschuss, Kapazitätsverlust
 - Ungeeignet in Branchen mit
 - Geringen Gewinnmargen
 - Integraler Produktarchitektur
 - Hohen Opportunitätskosten der Produktionskapazität



© Helmut M. Dietl

9

Stichprobentheorie

Mit zunehmendem Stichprobenprobenumfang nähert sich die Verteilung der Stichprobe unabhängig von der Verteilung der Grundgesamtheit der Normalverteilung an.

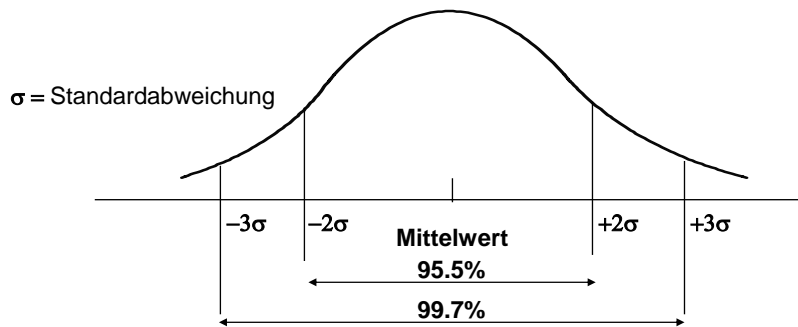


© Helmut M. Dietl

10

Verteilungsannahmen

Normalverteilung



© Helmut M. Dietl

11

Stichprobeninspektion: Warum?

- In den meisten Fällen ist eine 100%ige Inspektion zu teuer (große Produktionsvolumen)
- Oft ist eine 100%ige Inspektion unmöglich (z.B. wenn durch die Inspektion das Produkt/der Service verbraucht oder zerstört wird (z.B. Vorkosten in Restaurants, Bombentest))
- Häufig ist Inspektion durch den Produzenten günstiger als durch den Kunden (Größenvorteile durch Inspektionsfixkosten)



© Helmut M. Dietl

12

Stichprobenterminologie

	Grundgesamtheit wird angenommen	Grundgesamtheit wird zurückgewiesen
Grundgesamtheit ist "gut"		
Grundgesamtheit ist "schlecht"		



Möglichkeit 2: Prozesskontrolle

- Grundidee: Steuern den Prozess, der die Qualität erzeugt
- SPC (Statistische Prozesskontrolle)
- Steuerung und Kontrolle der Qualitätsdimensionen (nicht nur „guter“ vs. „schlechter“ Output)
 - Wie verändern sich die Daten im Zeitablauf?
 - Falls ein Produkt/Service fehlerhaft ist, wie weit liegen die Daten außerhalb der AQL (acceptable quality level)?

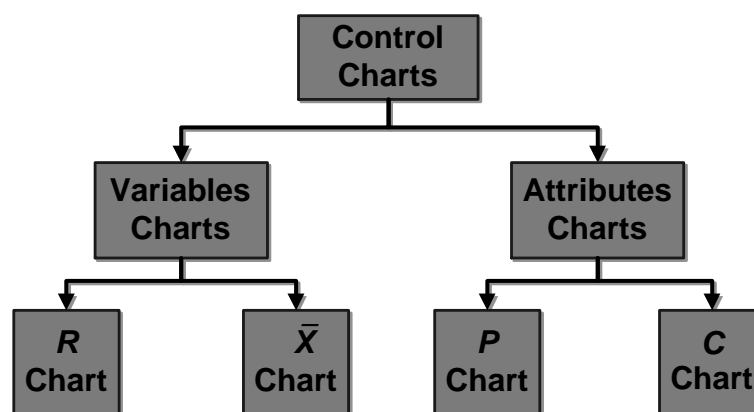


Möglichkeit 2: Prozesskontrolle

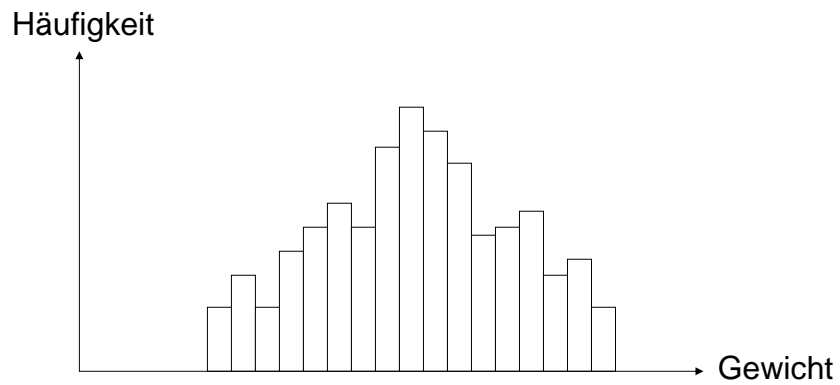
- Identifikation der Ursachen der Prozessschwankungen
 - Zufällige Schwankungen (sind prozessimmanent, Vermeidung erfordert Veränderung des Prozessdesigns)
 - Identifizierbare Gründe (z.B. menschliches Versagen)
- Ermittlung der Prozessfähigkeiten
 - Welches Qualitätsniveau kann der Produktionsprozess verlässlich erreichen?
- Institutionalisierung formaler Methoden zur kontinuierlichen Diagnose und Beseitigung von Prozessmängeln



Control Charts im Überblick



Beispiel: Gewichtskontrolle



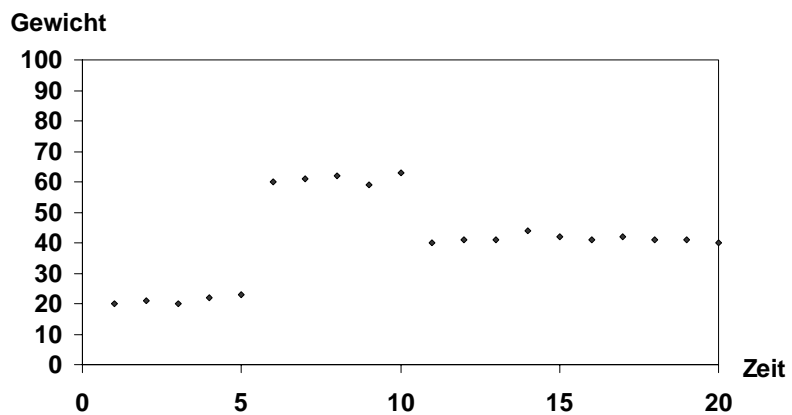
Problem: *Histogramme können die Qualitätsabweichungen nicht im Zeitablauf darstellen*



© Helmut M. Dietl

17

Beispiel: Gewichtskontrolle

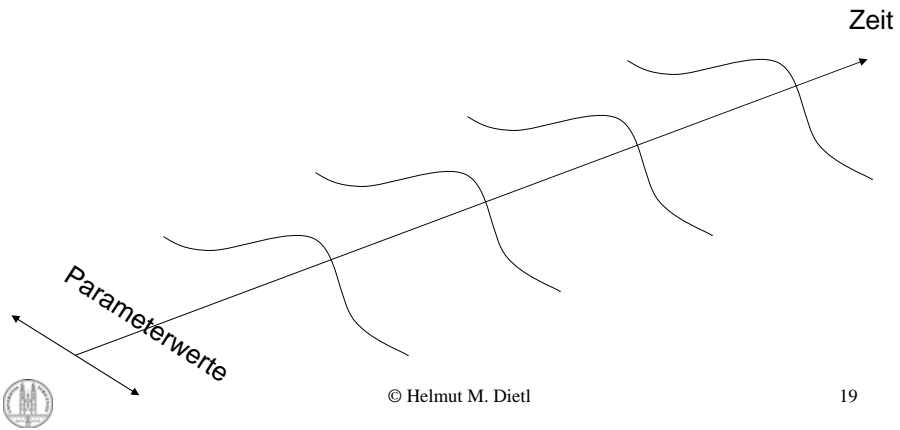


© Helmut M. Dietl

18

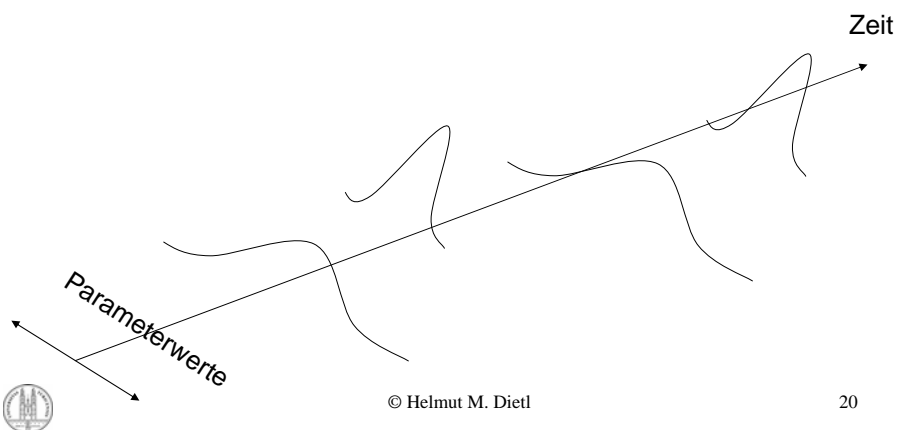
Das Konzept statistischer Kontrolle

Dieser Prozess ist unter statistische Kontrolle, da die Parameterverteilung im Zeitablauf konstant bleibt



Das Konzept statistischer Kontrolle

Dieser Prozess ist *nicht* unter statistische Kontrolle, da die Parameterverteilung im Zeitablauf nicht konstant bleibt



Control Charts: Aufgaben

- Control Charts sollen aufzeigen, ob sich ein Prozess unter statistischer Kontrolle befindet
und
- die Ursachen eventueller Abweichungen identifizieren
und
- den laufenden Produktionsprozess überwachen



© Helmut M. Dietl

21

Datensammlung für Control Charts



Clusterbildung

- Ziele:
 - Minimiere Qualitätsabweichungen innerhalb der Cluster
 - Maximiere Qualitätsabweichungen zwischen den Clustern
- Gruppierungskriterien:
 - Konstante Umweltbedingungen innerhalb eines Clusters
 - Konstante Materialien
 - Konstantes Personal (z.B. eine Schicht)

Prinzip: Wenn Qualitätsabweichungen spezielle Ursachen haben, sind die Cluster hiervon unterschiedlich betroffen



© Helmut M. Dietl

22

Control Chart: Symbole

μ = Mittelwert

σ = Standardabweichung

\bar{X} = Mittelwert einer Stichprobe

$\bar{\bar{X}}$ = Mittelwert aller Stichproben

R = Spannweite (range) einer Stichprobe

\bar{R} = Mittelwert der Spannweite aller Stichproben



\bar{X} - Chart

zeigt, ob ein Prozess hinsichtlich seiner Mittelwerte unter Kontrolle ist

- Kontrollgrenzen bei bekannten Parametern:

$$\bar{\bar{x}} \pm 3 \frac{\sigma}{\sqrt{n}}$$

- Kontrollgrenzen bei unbekanntem Parametern:

$$\bar{\bar{x}} \pm A_2 \bar{R}$$

R - Chart

zeigt, ob die Prozessschwankungen unter Kontrolle sind

- Obergrenze : $D_4 \bar{R}$

- Untergrenze : $D_3 \bar{R}$



n	A ₂	D ₃	D ₄
2	1,88	0	3,27
3	1,02	0	2,57
4	0,73	0	2,28
5	0,58	0	2,11
6	0,48	0	2,00
7	0,42	0,08	1,92
8	0,37	0,14	1,86
9	0,34	0,18	1,82
10	0,31	0,22	1,78

Quelle: Grant E.L. (1988): Statistical Quality Control, 6. Aufl.



© Helmut M. Dietl

25

n	A ₂	D ₃	D ₄
11	0,29	0,26	1,74
12	0,27	0,28	1,72
13	0,25	0,31	1,69
14	0,24	0,33	1,67
15	0,22	0,35	1,65
16	0,21	0,36	1,64
17	0,20	0,38	1,62
18	0,19	0,39	1,61
19	0,19	0,40	1,60
20	0,18	0,41	1,59

Quelle: Grant E.L. (1988): Statistical Quality Control, 6. Aufl.



© Helmut M. Dietl

26

Beispiel 1

Schraubendurchmesser, Standardabweichung = 0,09 cm

Tabelle enthält Daten der letzten 5 Stichproben

(Stichprobenumfang = 4)

Ist der Prozess unter Kontrolle?

Stichprobe	1	2	3	4	Stich- proben- mittel	Stich- proben- spannweite
1	0.51	0.63	0.39	0.35	0.47	0.28
2	0.50	0.56	0.42	0.64	0.53	0.22
3	0.68	0.49	0.53	0.62	0.58	0.19
4	0.45	0.33	0.47	0.55	0.45	0.22
5	0.70	0.58	0.64	0.68	0.65	0.12



© Helmut M. Dietl

27

Beispiel 1

\bar{X} - Chart

$$\bar{\bar{X}} = (0,47 + 0,53 + 0,58 + 0,45 + 0,65) / 5 = 0,536$$

$$UCL(\text{Obergrenze}) = 0,536 + 3(0,09 / \sqrt{4}) = 0,536 + 0,135 = 0,671$$

$$LCL(\text{Untergrenze}) = 0,536 - 0,135 = 0,401$$

=> Prozess ist hinsichtlich der Mittelwerte unter Kontrolle



© Helmut M. Dietl

28

Beispiel 1

R - Chart

$$\bar{R} = (0,28 + 0,22 + 0,19 + 0,22 + 0,12) / 5 = 0,206$$

$$UCL(\text{Obergrenze}) = 0 \times 0,206 = 0$$

$$LCL(\text{Untergrenze}) = 2,28 \times 0,206 = 0,47$$

=> Prozess ist hinsichtlich der Spannweite unter Kontrolle



Beispiel 2

Reifenabrieb in mm, Standardabweichung ist nicht bekannt
20 Stichproben à 10 Reifen (siehe Tabelle)
Ist der Prozess unter Kontrolle?

Sample	Average	Range	Sample	Average	Range
1	95.72	1.0	11	95.80	0.6
2	95.24	0.9	12	95.22	0.2
3	95.18	0.8	13	95.56	1.3
4	95.44	0.4	14	95.22	0.5
5	95.46	0.5	15	95.04	0.8
6	95.32	1.1	16	95.72	1.1
7	95.40	0.9	17	94.82	0.6
8	95.44	0.3	18	95.46	0.5
9	95.08	0.2	19	95.60	0.4
10	95.50	0.6	20	95.74	0.6



Beispiel 2

$$\bar{\bar{X}} =$$

$$\bar{R} =$$

$$UCL(\text{Obergrenze}) =$$

$$LCL(\text{Untergrenze}) =$$

$$\bar{R} =$$

$$UCL =$$

$$LCL =$$



Beispiel 2

Sample	Average	Range	Sample	Average	Range
1	95.72	1.0	11	95.80	0.6
2	95.24	0.9	12	95.22	0.2
3	95.18	0.8	13	95.56	1.3
4	95.44	0.4	14	95.22	0.5
5	95.46	0.5	15	95.04	0.8
6	95.32	1.1	16	95.72	1.1
7	95.40	0.9	17	94.82	0.6
8	95.44	0.3	18	95.46	0.5
9	95.08	0.2	19	95.60	0.4
10	95.50	0.6	20	95.74	0.6

=>



Beispiel 2

Sample	Average	Range	Sample	Average	Range
1	95.72	1.0	11	95.80	0.6
2	95.24	0.9	12	95.22	0.2
3	95.18	0.8	13	95.56	1.3
4	95.44	0.4	14	95.22	0.5
5	95.46	0.5	15	95.04	0.8
6	95.32	1.1	16	95.72	1.1
7	95.40	0.9	17	94.82	0.6
8	95.44	0.3	18	95.46	0.5
9	95.08	0.2	19	95.60	0.4
10	95.50	0.6	20	95.74	0.6

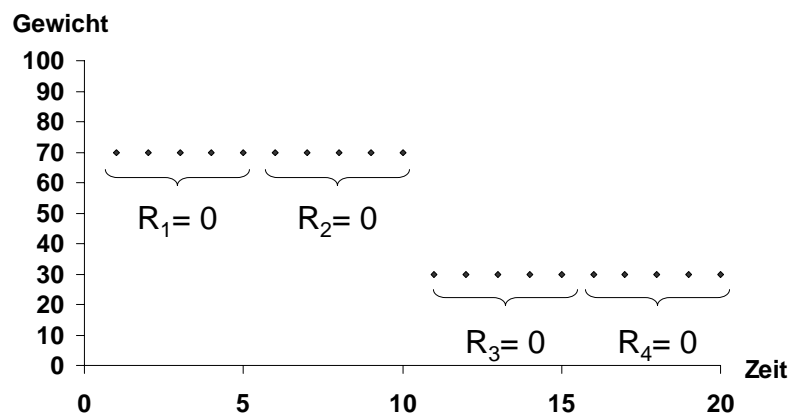
=>



© Helmut M. Dietl

33

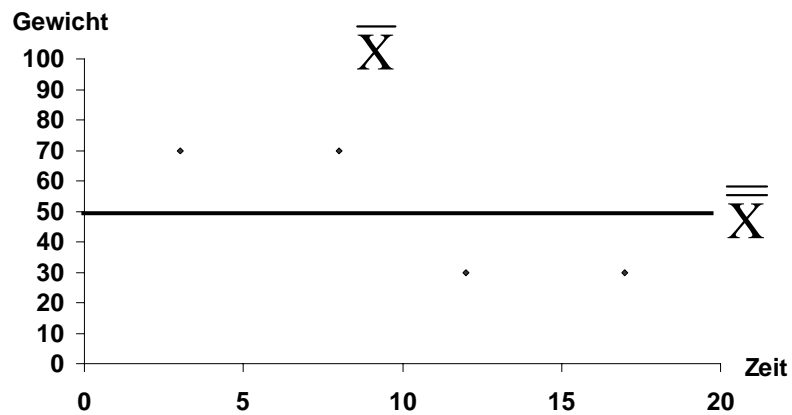
Warum Control Charts funktionieren



© Helmut M. Dietl

34

Warum Control Charts funktionieren



=> Prozess besteht den Test nicht! (Beachte: $\bar{R} = 0$)



© Helmut M. Dietl

35

Kontrollgrenzen und Performancegrenzen

- *Kontrollgrenzen*
 - dienen dazu, allgemeine und spezielle Abweichungsursachen zu identifizieren
 - basieren auf tatsächlichen Prozessdaten
 - werden clusterweise berechnet
- *Performancegrenzen*
 - werden für Prozesse, die unter Kontrolle sind, ermittelt, um die zukünftige Performance vorherzusagen
 - Performancegrenzen machen wenig Sinn, wenn der Prozess nicht unter Kontrolle ist



© Helmut M. Dietl

36

Prozessfähigkeit (Process Capability)

- *Spezifikationsgrenzen*
 - Beschreiben wünschenswerte Toleranzbereiche
 - Verkörpern die Qualitätsansprüche der Kunden
- *Prozessfähigkeiten*
 - Können nur für Prozesse, die unter Kontrolle sind, bestimmt werden. Bei Vorliegen unkontrollierter Spezialeinflüsse können die Prozessfähigkeiten nicht verlässlich prognostiziert werden
 - Ein Prozess, der unter Kontrolle ist, besitzt die Fähigkeit, innerhalb der Performancegrenzen zu bleiben
 - Aber: Auch ein Prozess, der unter Kontrolle ist, produziert unter Umständen fehlerhafte Produkte (d.h. außerhalb der Spezifikationsgrenzen)

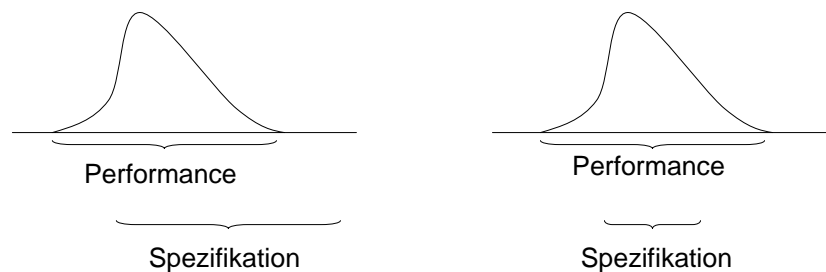


© Helmut M. Dietl

37

Spezifikationsgrenzen vs. Performancegrenzen

Unerwünschte Situation: Äußerst unerwünschte Situation:

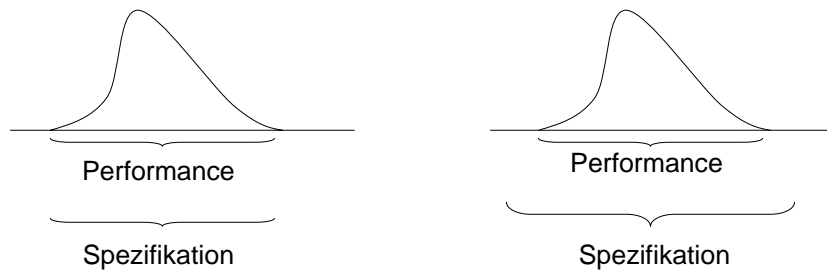


© Helmut M. Dietl

38

Spezifikationsgrenzen vs. Performancegrenzen

Verwundbare Situation: Äußerst erstrebenswerte Situation:



© Helmut M. Dietl

39

Process Capability Index (Fähigkeitsindex)

$$C_p = \frac{\text{Zulässige Spannweite}}{\text{Tatsächliche Spannweite}}$$

bzw.

$$C_p = \frac{\text{Obere Spezifikationsgrenze} - \text{untere Spezifikationsgrenze}}{6\sigma}$$

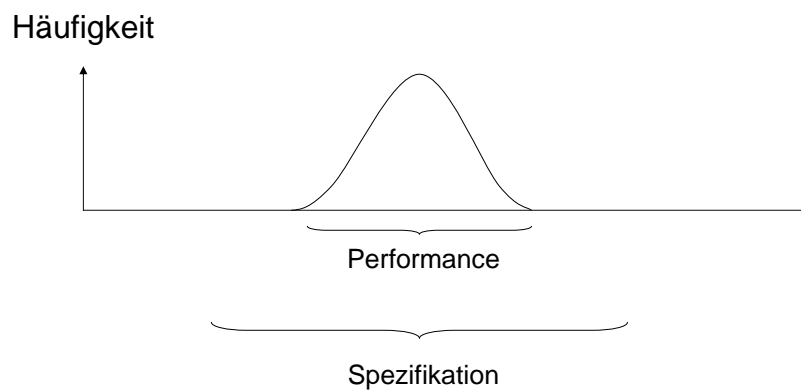
Prozess ist capable, falls $C_p \geq 1$
Manche Unternehmen setzen $C_p = 1.33$
Motorola in den 80er Jahren: $C_p = 2$



© Helmut M. Dietl

40

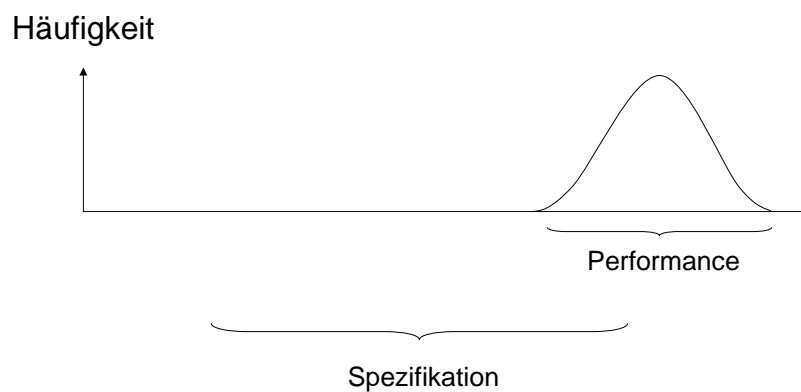
Idealzustand: $C_p > 1$



© Helmut M. Dietl

41

Schlecht, aber lösbar: $C_p > 1$



© Helmut M. Dietl

42

Nicht lösbar: $C_p \ll 1$

