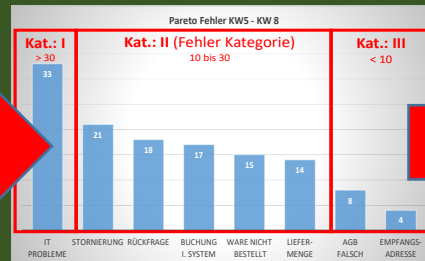


# Fehlersammelkarte im Büro:

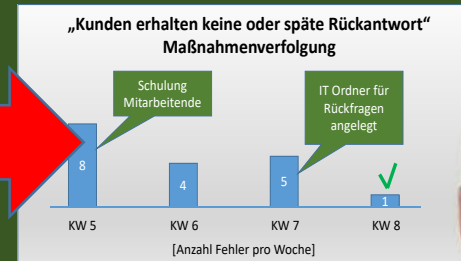
## Ein wirksamer Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung

Woche	Stor- nierung falsch	Liefer- menge falsch	AGB falsch	Empfangs- adresse falsch	Rückfrage ohne Antwort	Buchung i. System falsch	Ware nicht nach- bestellt	IT- Probleme
KW 5 (1430 Order)								
KW 6 (1530 Order)								
KW 7 (1483 Order)								
KW 8 (1505 Order)								
Summe	21	14	8	4	18	17	15	33

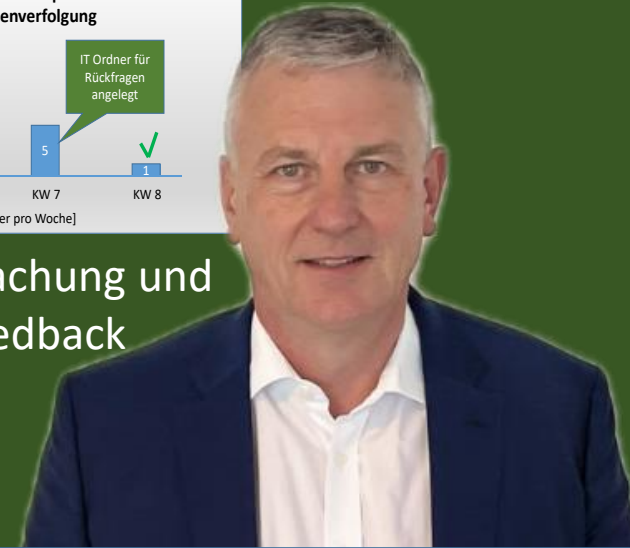
Transparenz



Analyse



Überwachung und Feedback



# In der hektischen Arbeitswelt eines Büros bleiben Fehler leider nicht aus!

Veraltete AGB  
rausgeschickt

Ware wurde  
nicht  
nachbestellt und  
fehlte im Lager

Rechner ist  
abgestürzt

Die  
Liefermenge  
war falsch

Stornierung  
wurde nicht  
veranlasst

Adressen  
wurden  
vertauscht

Kunde erhielt  
keine Antwort

Falsche Buchung  
bei der Lieferung

Falsche Artikel  
wurde  
herausgeschickt

# 1

## Transparenz schaffen mit Fehlersammelkarten

Woche	Stor- nierung falsch	Liefer- menge falsch	AGB falsch	Empfangs- adresse falsch	Rückfrage ohne Antwort	Buchung i. System falsch	Ware nicht nach- bestellt	IT Probleme
KW 5 (1430 Order)								
KW 6 (1510 Order)								
KW 7 (1493 Order)								
KW8 (1505 Order)								
Summe	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>33</b>

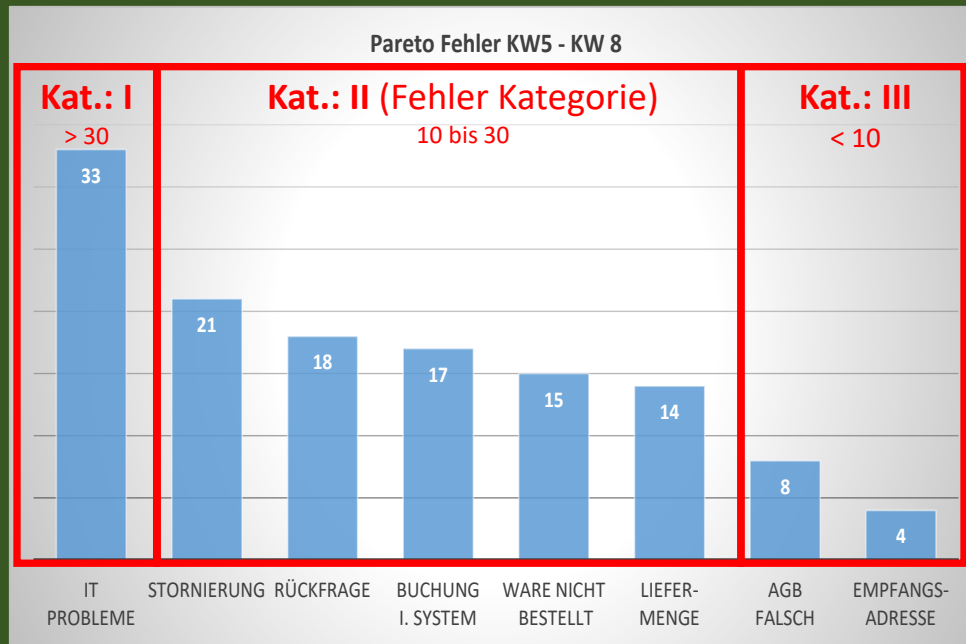
### Mitarbeiter notieren Fehler auf der **Fehlersammelkarte**

- Fehler werden systematisch erfasst
- Unterstützt die Identifikation von häufigen Fehlerquellen

# 2

## Analyse der Fehlerquellen

z.B. mit der Pareto Analyse



### Kategorisierung und Priorisierung:

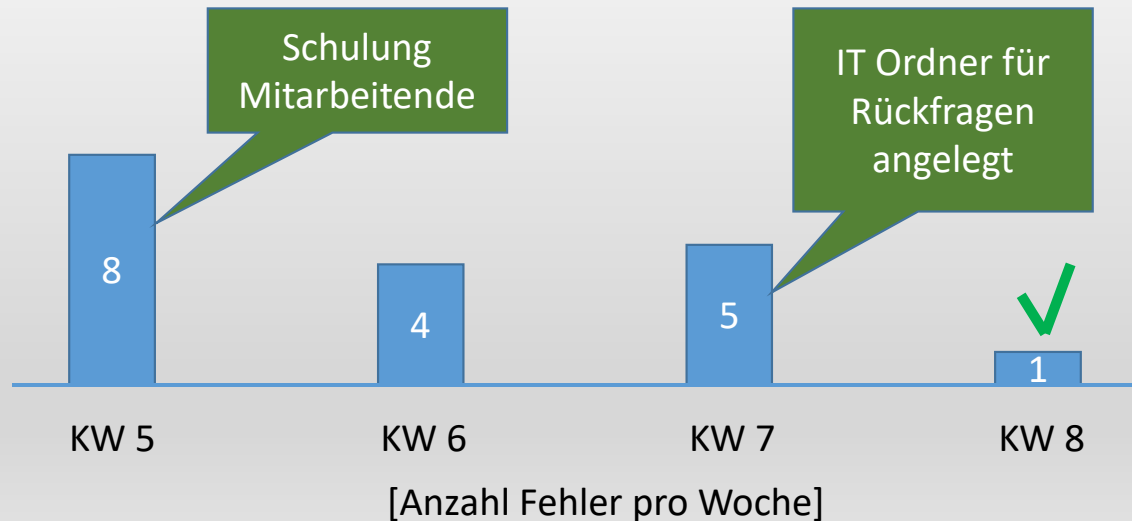
- Die gesammelten Fehler werden nach Kategorien geordnet (z.B. nach Inhalten oder Häufigkeit)
- Entwicklung von Maßnahmenplänen zur Vermeidung der häufigsten und schwerwiegendsten Fehler

# 3

## Überwachung der Maßnahmen

z.B. mit Zeitschrieben

„Kunden erhalten keine oder späte Rückantwort“  
Maßnahmenverfolgung



### Überwachung und Feedback:

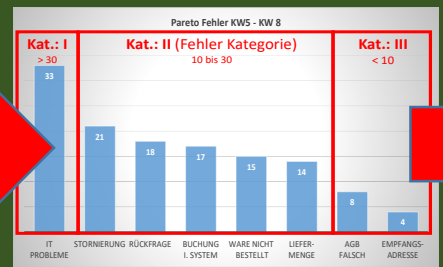
- Implementierte Maßnahmen werden überwacht, um ihre Wirksamkeit zu überprüfen.
- Feedback-Schleifen stellen sicher, dass die Fehlerbehebung kontinuierlich verbessert wird.

# 4

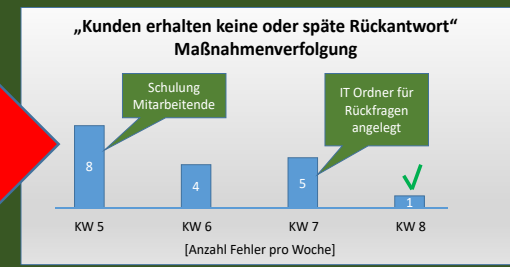
# Digitalisierung Fehler-Sammelkarten-Prozess möglich

Woche	Stornierung falsch	Liefermenge falsch	AGB falsch	Empfangsadresse falsch	Rückfrage ohne Antwort	Buchung I. System falsch	Ware nicht nachbestellt	IT Probleme
KW 5 (1480 Order)								
KW 6 (1520 Order)								
KW 7 (1483 Order)								
KW 8 (1505 Order)								
Summe	21	14	8	4	18	17	15	33

Transparenz



Analyse



Überwachung u. Feedback



Eingabe Fehler

Stefan-Lo

Die Einführung einer Fehlersammelkarte im Büro ist ein großer Schritt in Richtung kontinuierlicher Verbesserung. Sie ermöglicht es uns, aus Fehlern systematisch zu lernen, Prozesse zu optimieren und damit die Arbeitsqualität zu steigern.

**Viel  
Erfolg**