

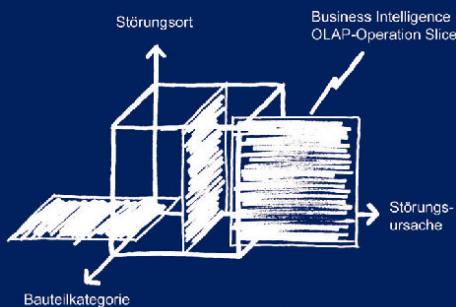


Thomas Wünscher (Autor)

Störungsmanagement im Entwicklungs- und Herstellungsprozess komplexer, kundenindividueller Produkte

Thomas Wünscher

**Störungsmanagement im
Entwicklungs- und Herstellungsprozess
komplexer, kundenindividueller Produkte**



 Cuvillier Verlag Göttingen
Universitätsverlag und Schultypus-Verlag

<https://cuvillier.de/de/shop/publications/735>

Copyright:

Cuvillier Verlag, Inhaberin Annette Jentzsch-Cuvillier, Nonnenstieg 8, 37075 Göttingen,
Germany

Telefon: +49 (0)551 54724-0, E-Mail: info@cuvillier.de, Website: <https://cuvillier.de>

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Motivation.....	1
1.2 Betrachtungsgegenstand und Ziel	4
2 Begriffe und Konzepte	7
3 Stand der Forschung und Technik	16
3.1 Elementare Methoden und Methodiken.....	16
3.1.1 Analyse von Daten und Informationen über unerwünschte Ereignisse.....	16
3.1.2 Management von unerwünschten Ereignissen	21
3.2 Informationssysteme für das Störungsmanagement	23
3.2.1 Kommerzielle Informationssysteme	23
3.2.2 Forschungsprojekte.....	25
4 Stand des Störungsmanagements in der Industrie.....	31
4.1 Störungsmanagement bei einem Flugzeughersteller	31
4.1.1 Geschäftsprozesse	31
4.1.2 Störungsmanagement.....	36
4.2 Verbesserungspotenziale des Störungsmanagements bei einem Flugzeughersteller	38
4.3 Branchenübergreifende Betrachtung der Verbesserungspotenziale des Störungsmanagements.....	42
5 Konzept des Störungsmanagementsystems	53
5.1 Anforderungen an das Störungsmanagementsystem	54
5.1.1 Prozessübergreifende Anforderungen	54
5.1.2 Prozessspezifische Anforderungen.....	58
5.1.3 Implementierungsanforderungen	60
5.2 Basiservices der Störungsmanagementapplikation	62
5.2.1 Basiservice Störungsdatenmanagement.....	62
5.2.2 Basiservice Maßnahmenmanagement.....	71
5.2.3 Basiservice Prozessmanagement	76

5.3	Prozessspezifische Services der Störungsmanagementapplikation	79
5.3.1	Einzelstörungserfassung und -beseitigung	80
5.3.2	Störungsschwerpunktbeseitigung	91
5.3.3	Störungsprävention	93
5.4	Implementierung des Störungsmanagementsystems.....	104
5.4.1	Technische Implementierung	104
5.4.2	Change Management.....	111
6	Prototyp des Störungsmanagementsystems <i>assist</i>^{IT}	114
6.1	Systemarchitektur und programmtechnische Umsetzung von <i>assist</i> ^{IT}	114
6.1.1	Eingabesystem.....	116
6.1.2	Analysesystem.....	117
6.1.3	Datenbanksystem	121
6.2	Datengrundlage für die prototypische Realisierung.....	122
6.2.1	Entwicklung eines Störungsdatenmodells.....	122
6.2.2	Aufbau einer Beispieldatenbasis.....	124
6.3	Beispilszenarien.....	125
6.3.1	Einzelstörungserfassung und -beseitigung	125
6.3.2	Störungsschwerpunktbeseitigung und Störungsprävention	129
7	Zusammenfassung.....	142

Anhang

A	Informationen zur Ist-Situation im Störungsmanagement.....	145
B	Anforderungen an das Störungsmanagementsystem	168
C	Weiterführende Literaturstellen und Informationen.....	171
D	Handlungsfelder des Reifegradmodells.....	173
E	Prototyp der Störungsmanagementapplikation <i>assist</i> ^{IT}	174
	Literaturverzeichnis	188