



Ishikawa fishbone diagram



Skorkovský ESF MU KPH

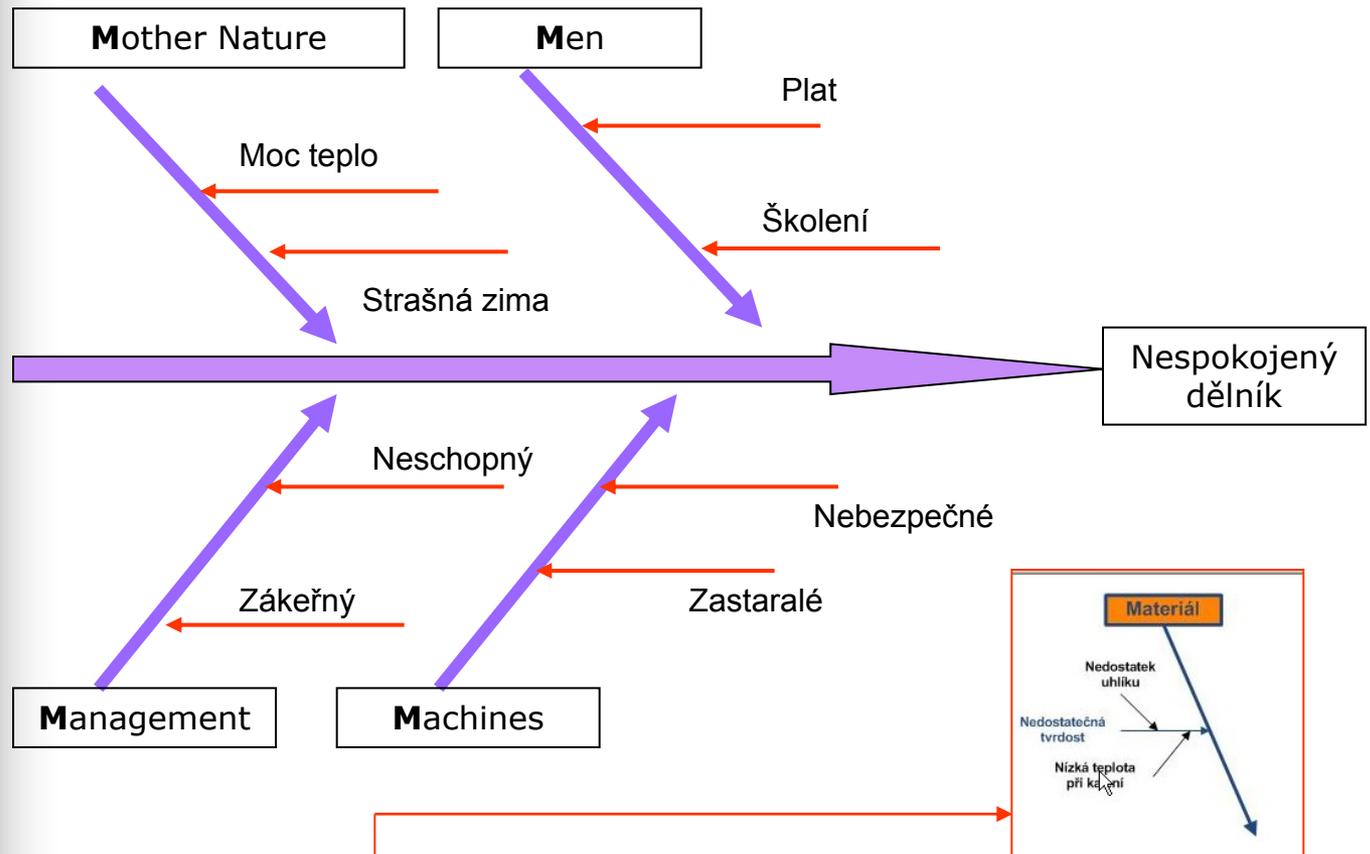
Úvod (FBD= fishbone diagram)

- FBD je nástroj pro zjištění vztahů:

Příčiny → Následek

- Používá se při řízení kvality zvláště v automobilovém průmyslu
- Je součástí nástrojů pro vytvoření tkzv. 8D reportu (8 disciplines=FBD+5WHYs+PA+Q)
- Dalším nástrojem je 5 WHYs - bude objasněno
- Dalším nástrojem je PARETO=PA analýza

Fishbone diagram



(Methods, **Material**, Manpower, Measurement, Machines)

Vybrané problémy při podpoře ERP I

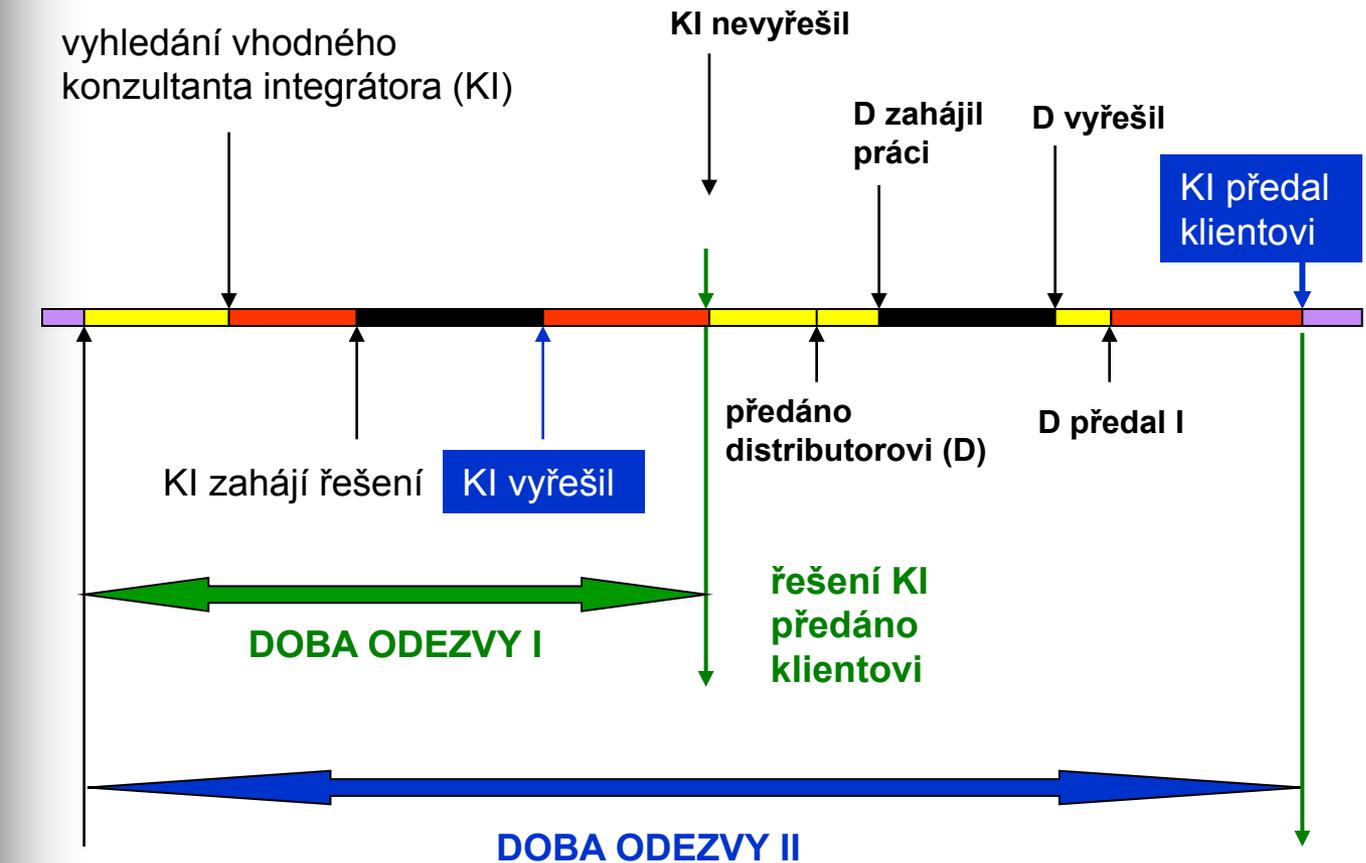
- dlouhá doba odezvy na požadavky
- požadavek směřovaný na nesprávného konzultanta
- špatná dokumentace o servisním zásahu -> opakování stejných dotazů různými lidmi v různém čase
- řešení sporů reklamace-standardní servis
- výše poplatků
 1. kolik se platí (komu, typ úlohy, typ chyby)->viz diagram
 2. od kdy se fakturovaný čas počítá (doba odezvy)
 1. převzetí dotazu (požadavku) - vyřešeno
 2. zahájení řešení-vyřešeno
 3. zahájení řešení- implementace vadné části



Vybrané problémy při podpoře ERP II

- nedostatečné školení uživatelů zákazníka
- nekvalitní konzultanti dodavatele
- nesprávně zvolné komunikační pravidlo
 1. telefon
 2. e-mail
 3. SKYPE
- nezáměr vedení obou zúčastněných stran
- co je to doba reakce na požadavek
- charakterizace typů chyb a dob reakce jim přiřazeným
 1. okamžitě po převzetí požadavku (nejvyšší cena)
 2. do 1 hod
 3. do 12 hod
 4. do 1 dne
 5. do 2 pracovních dnů (požadavek-pátek – zahájení řešení)
 6. do roka a do dne Lomikare
- doba reakce dodavatele (integrátora ERP) -> doba reakce výrobce ERP (distributora) -> vazba Microsoft Partner->Microsoft Czech Republic

Diagram času odezvy



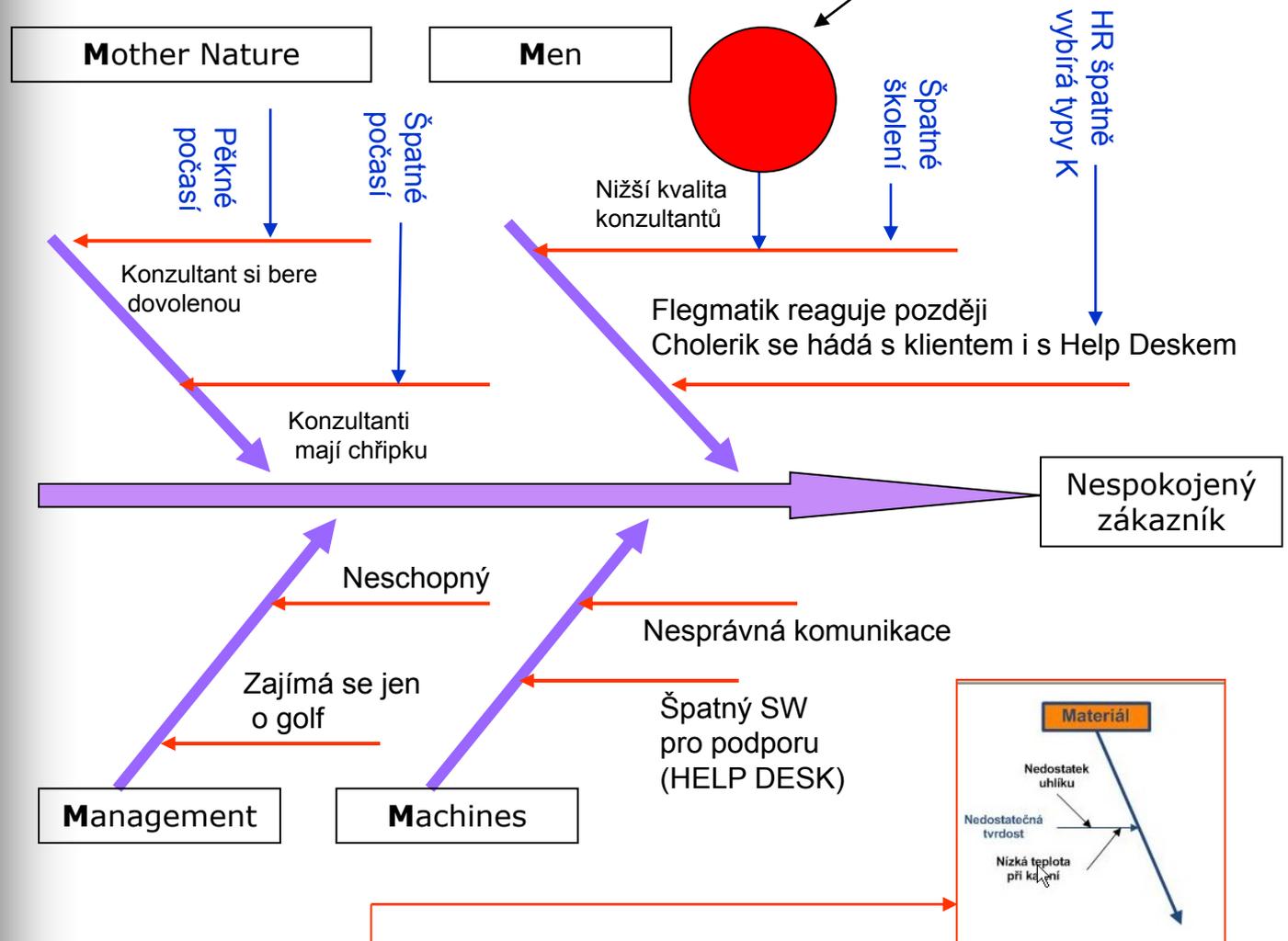
převzetí požadavku

— = aktivní práce

— = prostoje nebo marná snaha

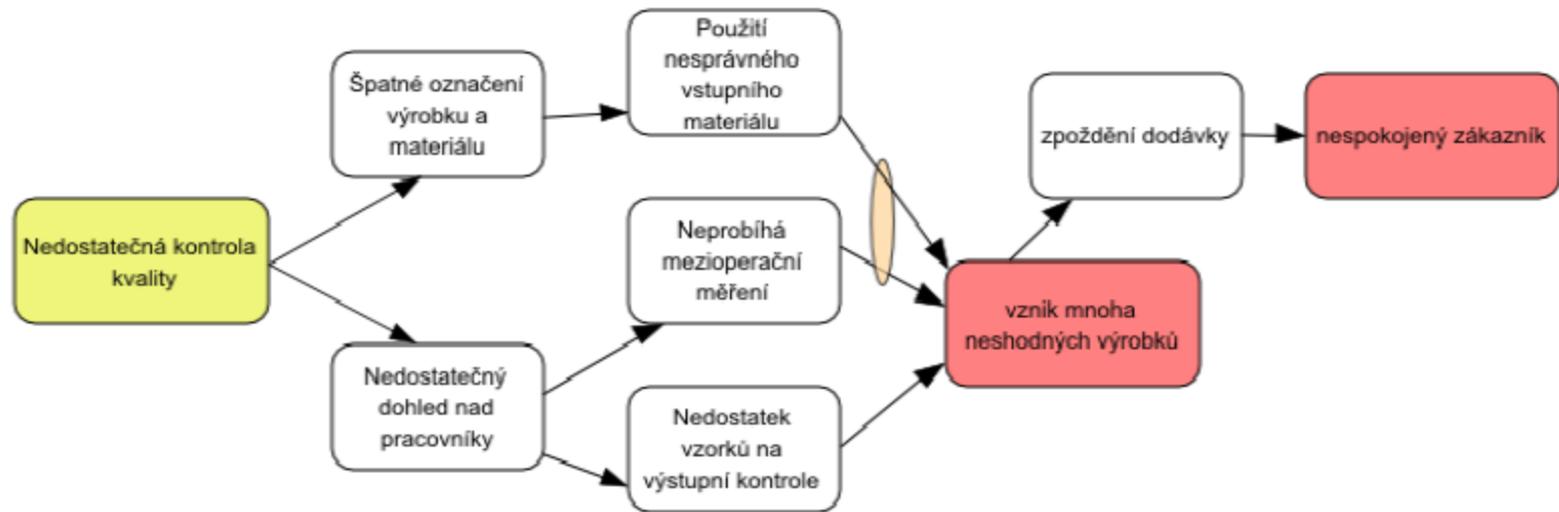
Fishbone diagram-podpora

jádro



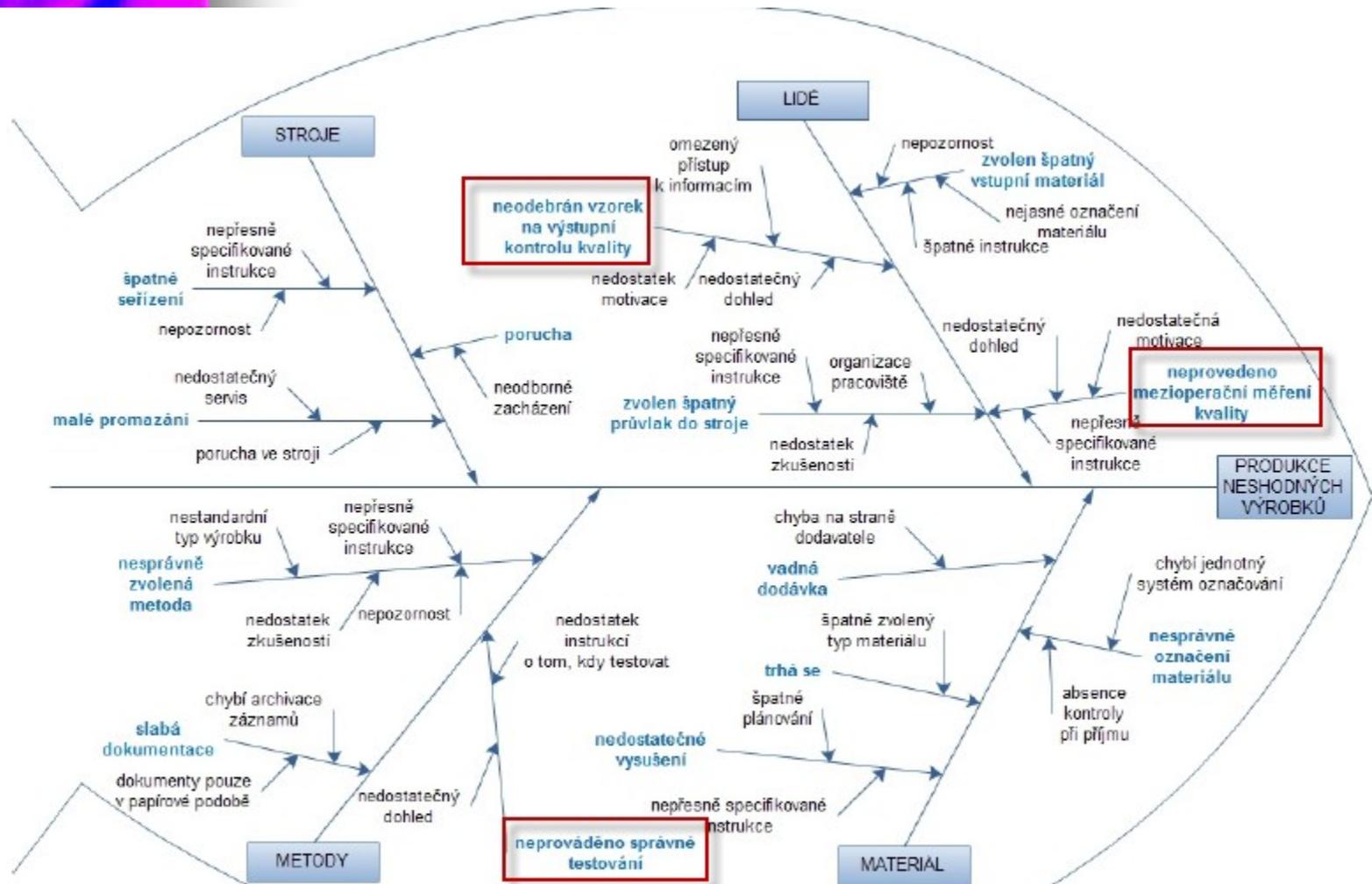
(Methods, **Material**, Manpower, Measurement, Machines)

CRT – příklad



Zdroj : Ing.Eva Křiváková,DP 2010 (is.muni.cz)

Ishikawa – navazuje na CRT



Zdroj : Ing.Eva Křiváková, DP 2010 (is.muni.cz)



POZOR opakování (následně jsou uvedeny 3 snímky, která už byly komentovány v PWP Činnosti projektů !!!!!)

TQM and Ishikawa FBD and Pareto

Statistika zmetkovosti

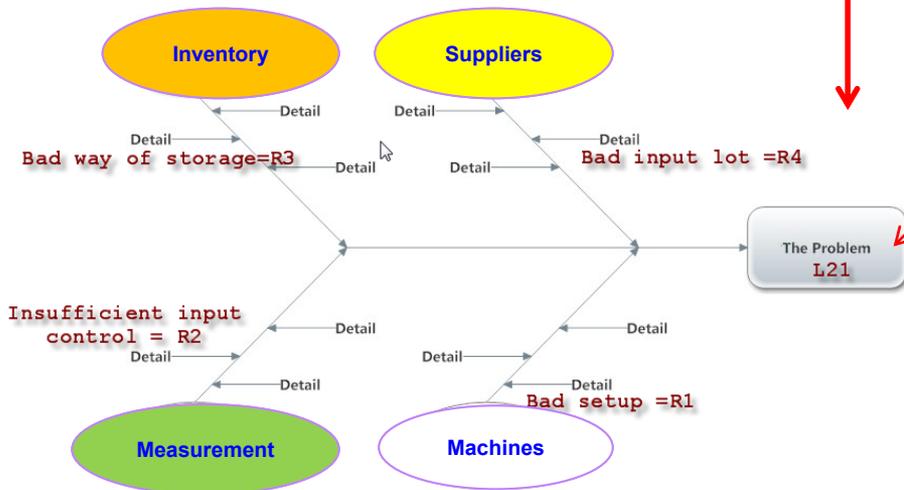
Zmetky celkem **9 485 283** Filtr Data
 Filtr čísla zboží.

Kód	Popis	Množství zmetků	Poměr zmetkovosti
L14	Seké	116 579	1%
L15	Propadliny-polotovar	94 515	1%
L16	Deformace klipu	48 382	1%
L17	Deformace	61 782	1%
L21	Hrudky	848 556	9%
L23	řleky	195 791	2%
L24	Flek - kráter	4	0%
L30	kropenatě	21 654	0%

- Reject statistics
- Final product /Rejects
- MachineCenters/Rejects
- Rejects in time
- Final products/Rejects in time
- Machine centers/Rejects in time

Reject type (effects);	Reason 1 (cause)	Reason 2 (cause)	Reason 3 (cause)	Reason 4 (cause)
L19	8	9	2	4
L20	0	1	4	6
L21	7	2	3	5

Score



Manual for urgent reject cause elimination



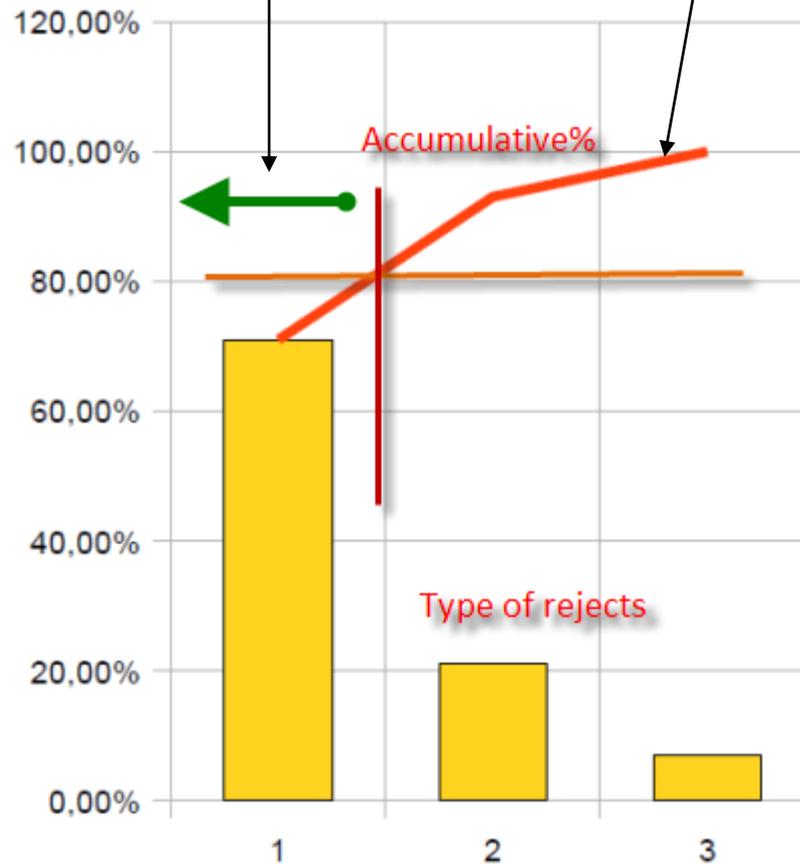
(to establish correct priority of remedy actions)

Every reject type ->one Ishikawa diagram (electronic version)

Pareto chart : possibility to split up reject and setup priorities

High priorities

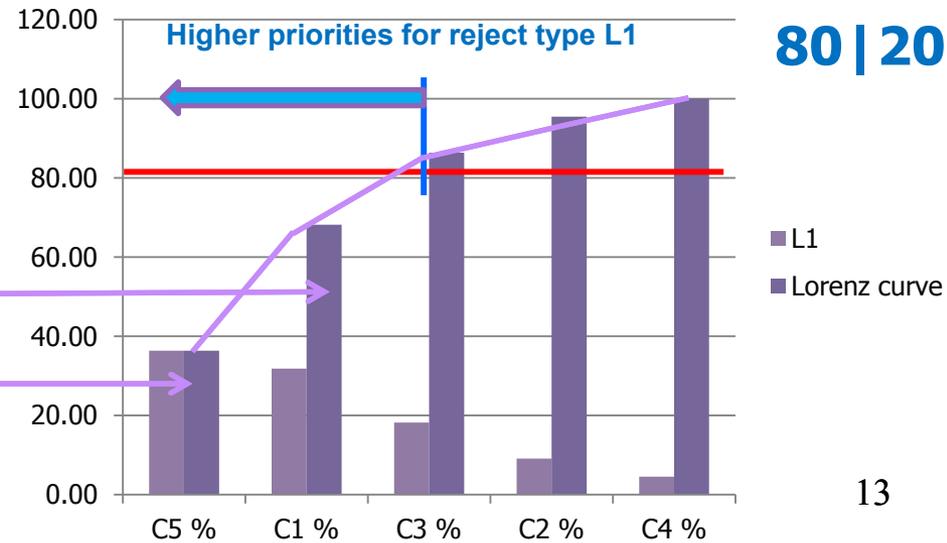
Lorenz curve



Pareto analysis per every type of reject – next

step -> practical example of Pareto use in ERP MS Dynamics NAV

Type of reject	Cause 1	Cause 2	Cause 3	Cause 4	Cause 5	Cause 6	Total
L1	7	2	4	1	8	0	22
L2	2	4	6	8	0	9	29
L3	4	0	0	5	6	7	22
L4	5	7	2	0	1	3	18
L5	0	2	7	3	0	1	13
L6	9	7	5	2	3	6	32
L7	0	7	0	2	3	4	16
L8	1	8	6	2	4	0	21
L9	2	0	5	7	1	4	19
L10	7	2	8	9	7	5	38
C	C5 %	C1 %	C3 %	C2 %	C4 %	C6 %	
L1	36,36	31,82	18,18	9,09	4,55	0,00	100
Lorenz curve	36,36	68,18	86,36	95,45	100,00		



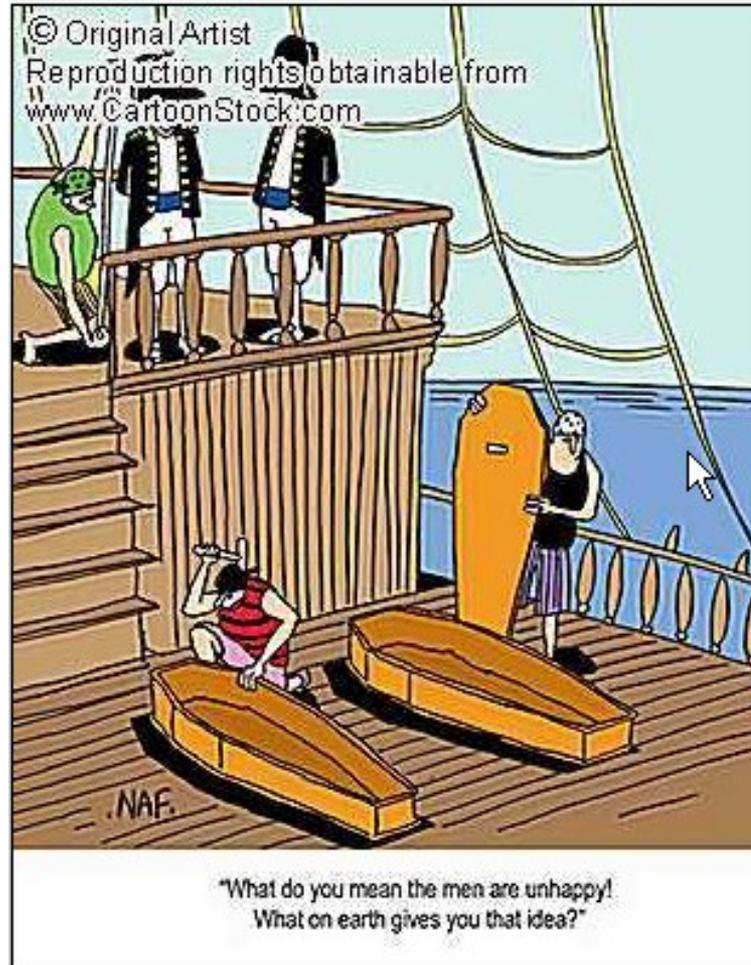
Odstranit je potřeba především příčiny C5 a C1 !!!

Nespokojený zaměstnanec I



"EVERYTHING OKAY, PHILLIPS?"

Nespokojený zaměstnanec II



5WHYs

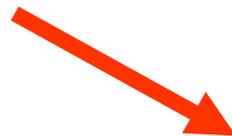
- WHY 1 : Proč se mi zastavilo auto ?
- Nebyl benzin v nádrži
- WHY 2 : Proč nebyl benzin v nádrži ?
- Nekoupil jsem ho ráno cestou do práce
- WHY 3 : Proč jsem ho nekoupil ?
- Neměl jsem peníze
- WHY 4 : Proč jsi neměl peníze ?
- Prohrál jsem je večer v pokeru
- WHY 5 : Proč jsi to prohrál?
- Neumím blafovat s prázdnou rukou



5WHYs



Příčina



Následek

