



Ishikawa fishbone diagram



Skorkovský ESF MU KPH

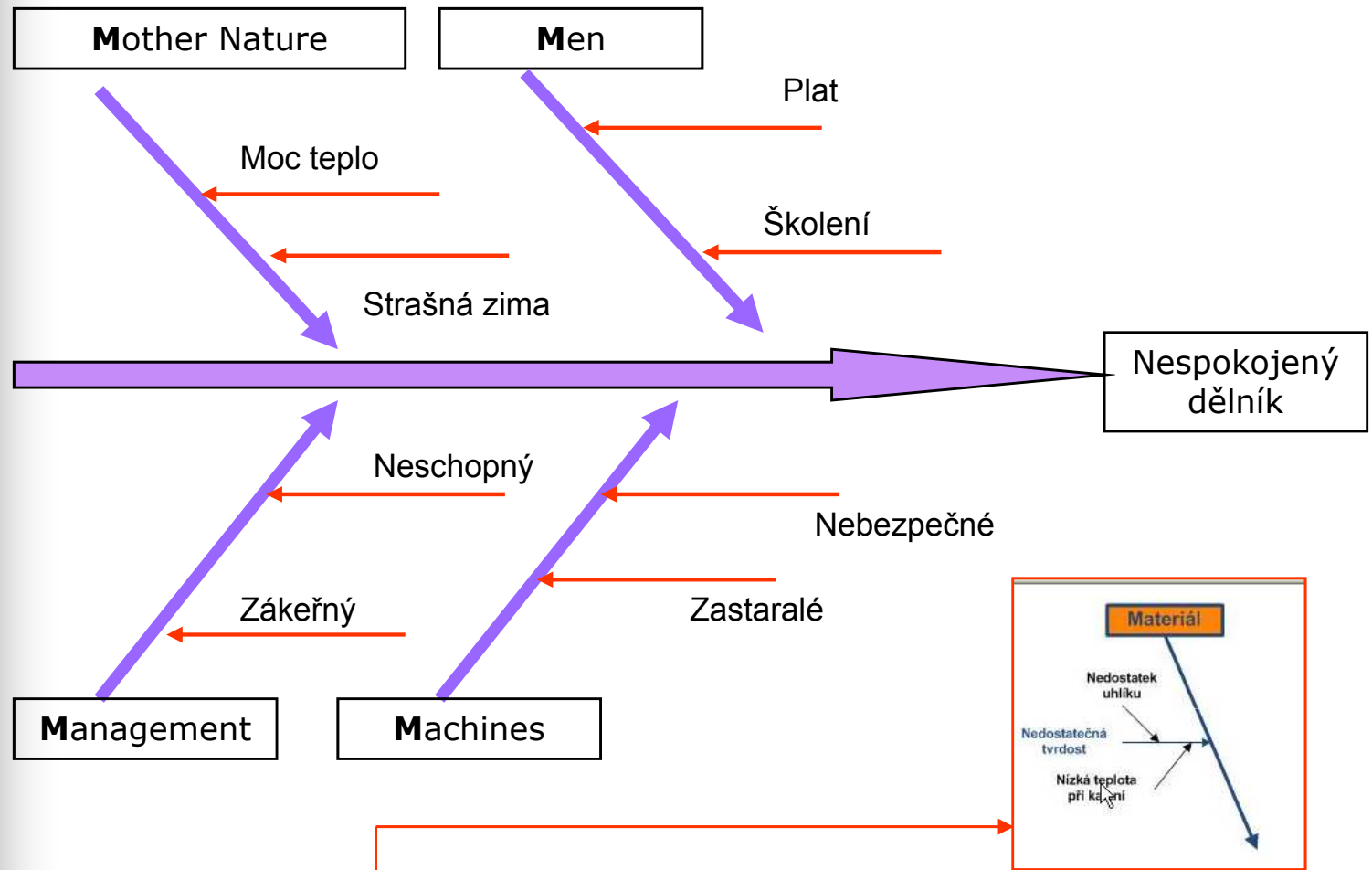
Úvod (FBD= fishbone diagram)

- 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

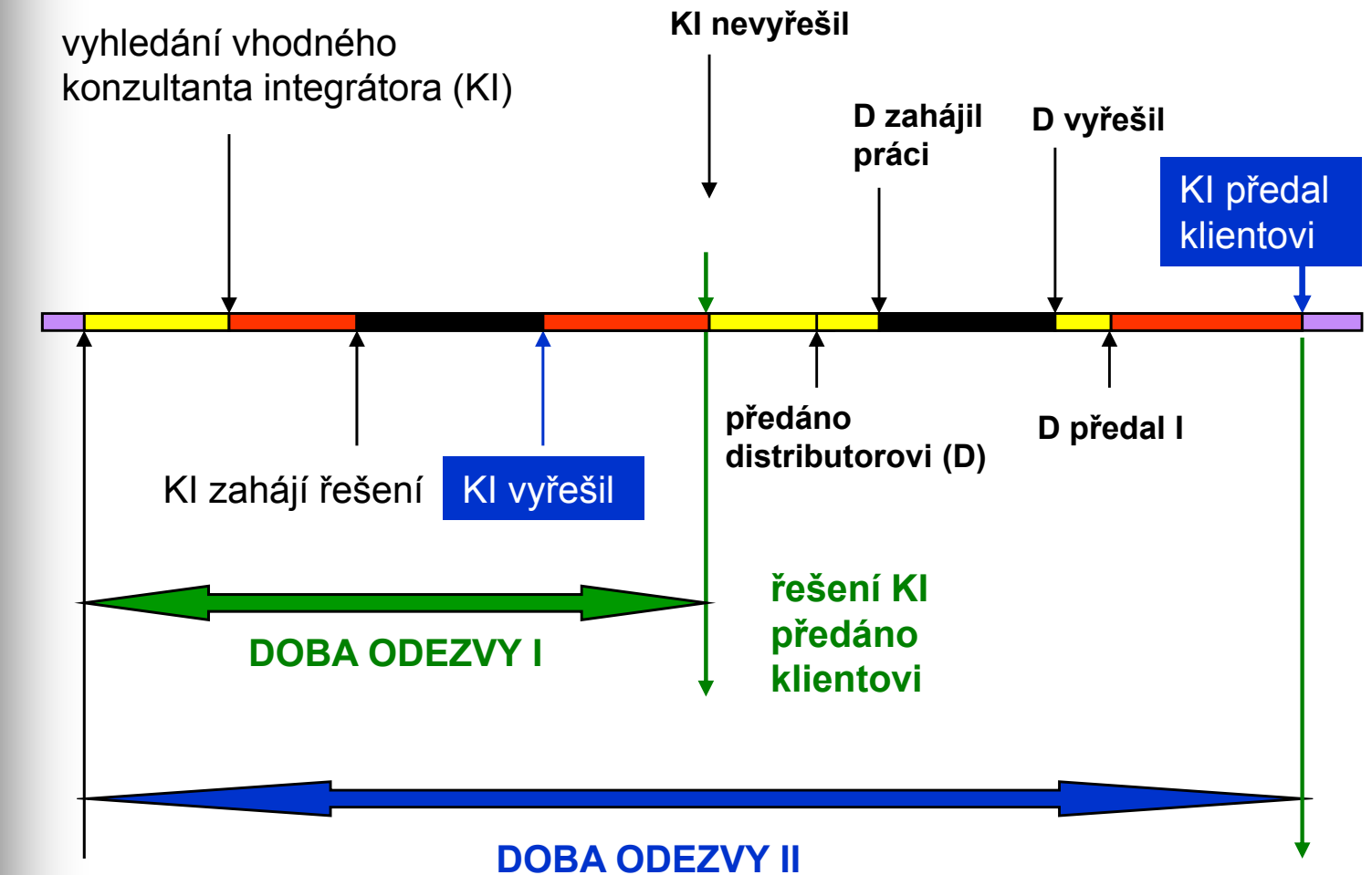


Vybrané problémy při podpoře ERP II

- 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



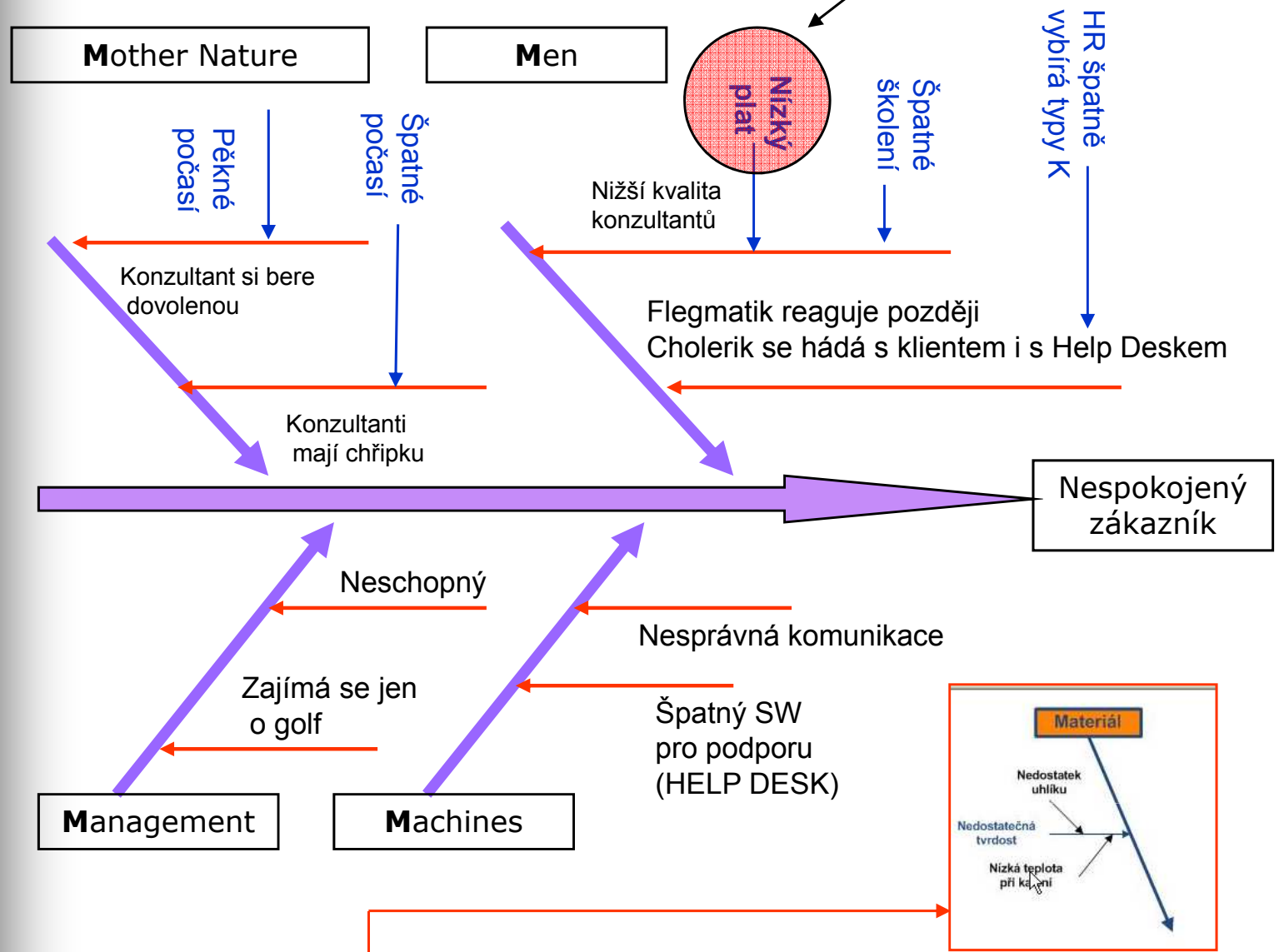
převzetí požadavku

— = aktivní práce

— = prostoje nebo marná snaha

Fishbone diagram-podpora

jádro



(Methods, **M**aterial, Manpower, Measurement, Machines)



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

