

## ADDITIVE

### Soft- und Hardware für Technik und Wissenschaft GmbH

Max-Planck-Straße 22b • D-61381 Friedrichsdorf / Ts.

Tel.: 06172 - 5905 - 0 • Fax.: 06172-77613

E-mail: info@additive-net.de • http://www.additive-net.de

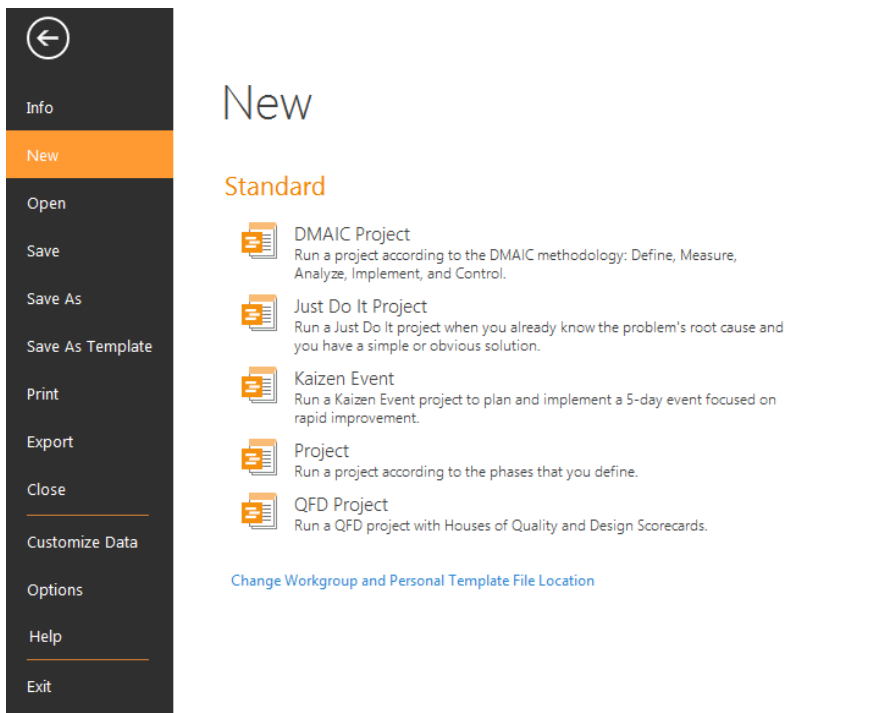
## Ermitteln aller relevanten Elemente eines Prozesses

### Fischgrätendiagramme

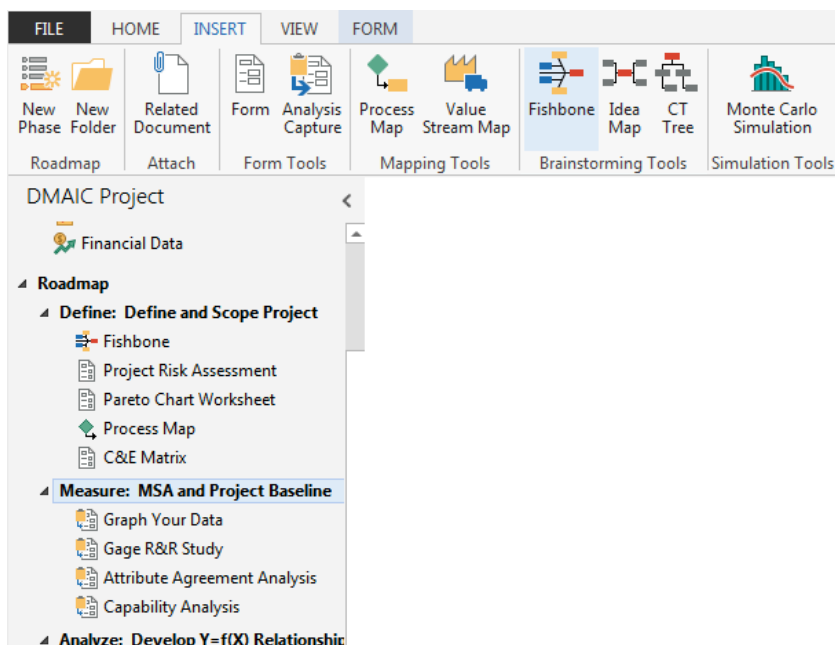
Kunden eines Versicherungsunternehmens bemängeln die zu langen Wartezeiten zwischen der Einreichung eines Antrags und dessen Bewilligung. Als Teil eines Six Sigma-Verbesserungsprojektes (DMAIC) soll ein Fischgrätendiagramm (nachfolgend Fishbone - Diagramme) aufgestellt werden, um mögliche Ursachen zu sammeln und zu strukturieren.

### Erzeugung eines neuen Projekts und Auswahl des Werkzeugs

- Wählen Sie hierfür ein neues DMAIC-Projekt aus



- Klicken Sie auf der linken Seite (beispielsweise) auf die Phase „Measure: MSA and Project Baseline“. Wählen Sie nun im obigen Menü unter „Insert“ das „Fishbone“ aus.



## ADDITIVE

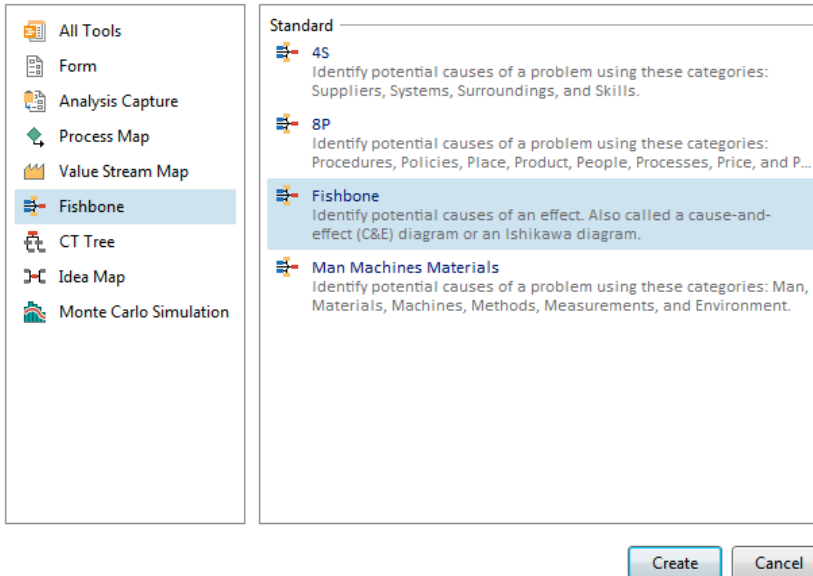
### Soft- und Hardware für Technik und Wissenschaft GmbH

Max-Planck-Straße 22b • D-61381 Friedrichsdorf / Ts.

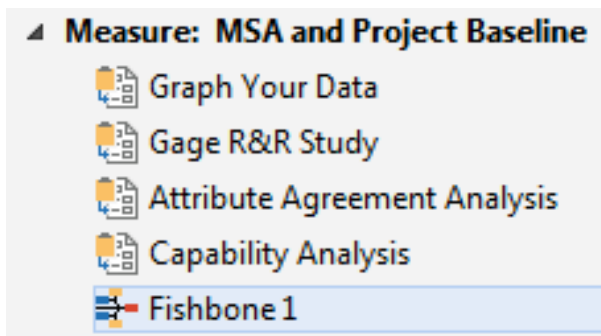
Tel.: 06172 - 5905 - 0 • Fax.: 06172-77613

E-mail: info@additive-net.de • http://www.additive-net.de

- Wählen Sie nun das Fishbone (ohne Voreinstellungen) aus und klicken auf „Create“,



um das Werkzeug in Ihre Phase „Measure“ einzubinden.



## ADDITIVE

### Soft- und Hardware für Technik und Wissenschaft GmbH

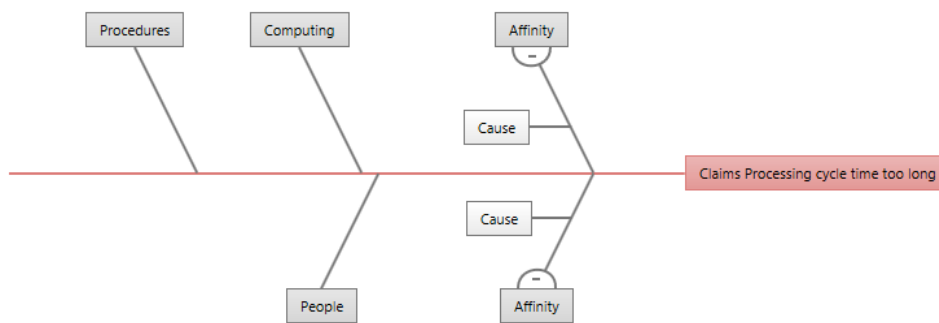
Max-Planck-Straße 22b • D-61381 Friedrichsdorf / Ts.

Tel.: 06172 - 5905 - 0 • Fax.: 06172-77613

E-mail: info@additive-net.de • http://www.additive-net.de

## Bearbeitung des Werkzeugs

- Klicken Sie doppelt auf „Effect“ und benennen Sie dies in „Claims Processing cycle time too long“ um. Sie können nun Ihre möglichen Einflussursachen anhängen. Im Fishbone-Menü haben Sie die Möglichkeit weitere Elemente als Hauptgruppen (Affinity), gleichwertige Gruppen (Sibling) oder auch Untergruppen (Child) hinzuzufügen. Der Quality Companion erlaubt eine beliebig tiefe Verschachtelung.
- Alternativ zu diesem Vorgehen können Sie Ihre Ideen in der Brainstorming Liste auf der rechten Seite sammeln, was auch eher dem typischen Vorgehen beim Brainstorming entspricht. Jede Eingabe ist dabei ein Element.
- Per Drag und Drop ordnen Sie nun die einzelnen Elemente im Fishbone-Diagramm an.



Import X Variable

Import Y Variable

Type an item, and then press Enter to add it to the list.

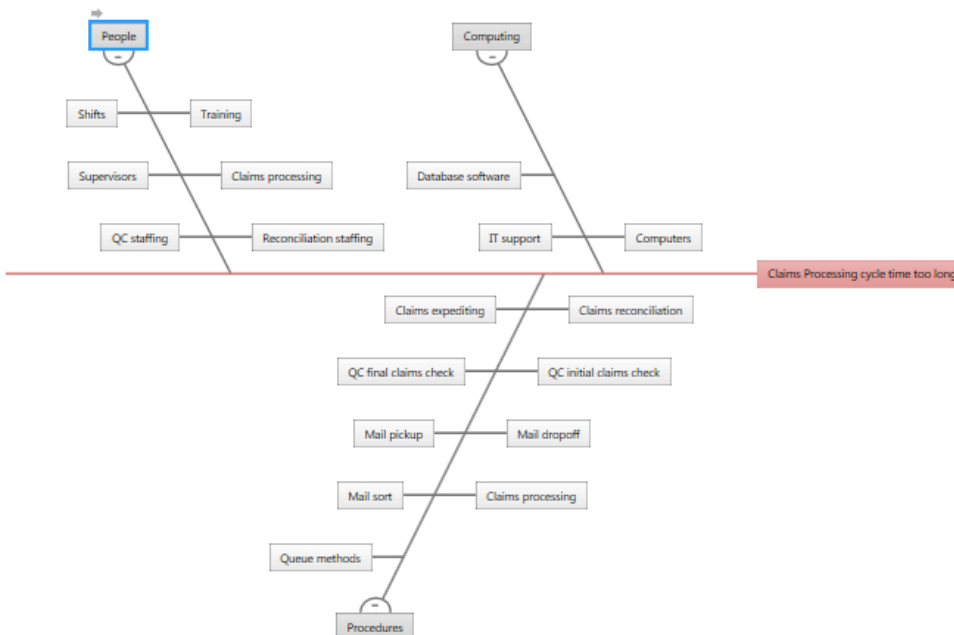
  

Computing
People
Procedures
Database software
Computers
IT support
Shifts
Training
Supervisors
Claims processing
QC staffing
Reconciliation staffing
Queue methods
Claims processing
Mail sort
Mail dropoff
Mail pickup
QC initial claims check
QC final claims check
Claims reconciliation
Claims expediting

Die Default-Elemente können markiert und durch Betätigung der „Entf“-Taste gelöscht werden.

Wenn die Affinities angeklickt sind, lassen sie sich durch den Menü-Button „Switch-Sides“ auf die andere Seite bringen.

Die benachbarten Pfeiltasten im Menü erlauben generell angeklickte Elemente in Ihrer Position zu verschieben.



## ADDITIVE

### Soft- und Hardware für Technik und Wissenschaft GmbH

Max-Planck-Straße 22b • D-61381 Friedrichsdorf / Ts.

Tel.: 06172 - 5905 - 0 • Fax.: 06172-77613

E-mail: info@additive-net.de • http://www.additive-net.de

## Weitere Möglichkeiten der Bearbeitung

Bei den einzelnen Elementen lassen sich Priorisierungen vornehmen oder Kommentare und Hyperlinks hinterlegen. Auch lassen sich die Elemente maximalst oder bis zu einem bestimmten Level ein- und ausklappen. Auch eine nachträgliche Änderung des Fishbone-Diagramms in eine Baumstruktur ist möglich:

