Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse
Adaption für den Dienstleistungsbereich

Organisation:		**Arbeitsfeld:**			
verantwortlich / erstellt von:		Datum:		Hdz.	

Brainstorming			**Analyse**			**Bewertung**				**Vorbeugung**		**Wirksamkeitsprüfung**				
Bezugsbereich	Nr.	möglicher Fehler	Auswirkung	Ursache	fällt auf durch	A	B	E	RPZ	Maßnahme	Erledigung von / bis	Umsetzung	A	B	E	RPZ

A: Wahrscheinlichkeit des Fehlerauftretens		B: Bedeutung des Fehlers für den Kunden		E: Wahrscheinlichkeit der Fehlerentdeckung vor Auslieferung	
unwahrscheinlich	**1**	kaum wahrnehmbare Auswirkungen	**1**	hoch	**1**
sehr gering	**2 – 3**	unbedeutender Fehler (kaum Kundenbelästigung)	**2 – 3**	mäßig	**2 – 5**
gering	**4 – 6**	mäßig schwerer Fehler	**4 – 6**	gering	**6 – 8**
mäßig	**7 – 8**	schwerer Fehler (Verärgerung des Kunden)	**7 – 8**	sehr gering	**9**
hoch	**9 – 10**	äußerst schwerwiegender Fehler	**9 – 10**	unwahrscheinlich	**10**

RPZ = A x B x E **Personen- oder Umweltgefährdung: B = 10** **Handlungsbedarf bei RPZ ≥ 100 oder B ≥ 5**

© Unternehmensberatung Joachim Pradel
Merowingerstraße 10, 46395 Bocholt ◆ www.unternehmensberatung-joachim-pradel.de