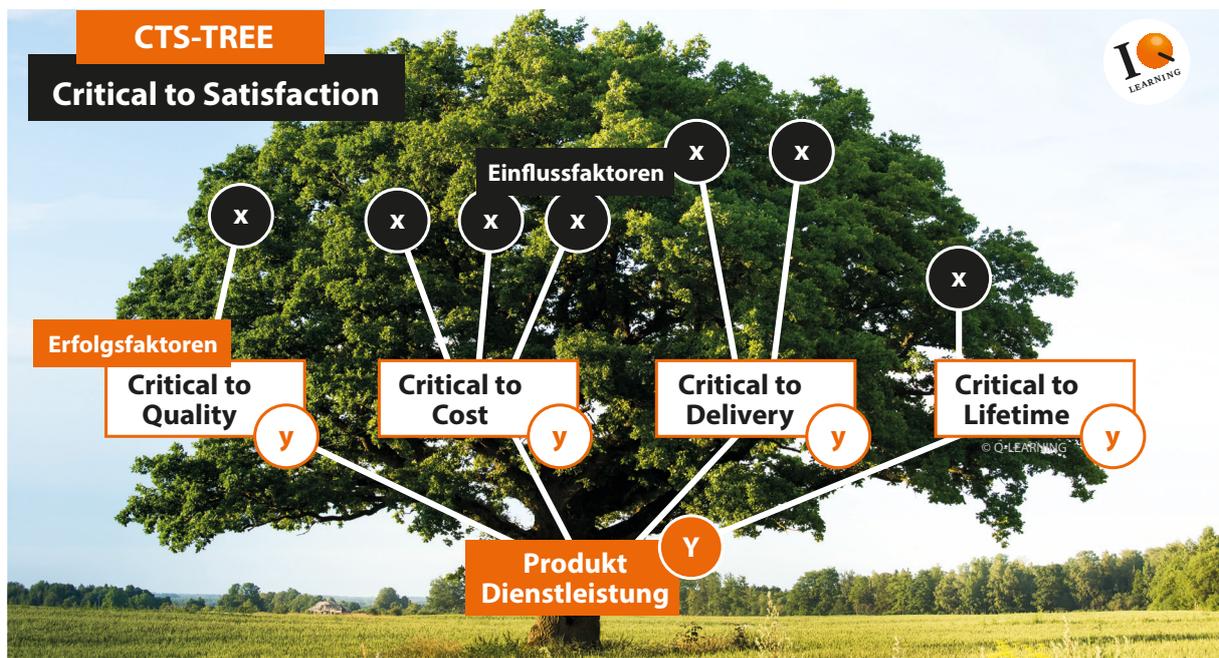


Mit dem CTS-Tree in die Prozesswelt einsteigen – der SIX SIGMA Clou

09. Apr. 2022 | ✍ Dr. Urte Helling | ⌚ 3 Min | www.q-learning.de/magazin

SIX SIGMA wird oft als **Problemlösungsmethode** beschrieben und gefeiert. Gut und richtig – aber nur ein Teil der Story, quasi die logische Konsequenz eines stringenten Vorgehens. Denn SIX SIGMA schaut nur kurz auf Probleme und schafft dann **den Sprung in die Prozessbetrachtung**. Oftmals ein **gewöhnungsbedürftiges Umdenken** für neue SIX SIGMA Experten. Die Andersartigkeit steckt gleich am Anfang der Methode, in der Define Phase, im „CTS-Tree“ (**Critical to Satisfaction**). Ist diese Besonderheit des Prozessdenkens einmal verinnerlicht, ermöglicht SIX SIGMA einen ganz neuen – und um ehrlich zu sein knochenharten – Blick auf die Dinge. Schauen wir ins Detail ... !



Mit dem CTS-Tree kann übrigens jeder Erfolgsfaktor im Umkehrschluss direkt einer oder mehreren Kundenanforderungen zugeordnet werden – ein praktischer Gegencheck

Auf der Suche nach der Kundenzufriedenheit

CTS steht abkürzend für „Critical To Satisfaction“, was frei als „**wesentlich für die Erfüllung einer Funktion**“ interpretiert werden darf. Der CTS-Ansatz führt seinen Anwender mit Blick auf ein

bestimmtes Produkt, ein Bauteil oder eine Dienstleistung zu der Frage: **Was sind die Erfolgsfaktoren, die das betrachtete Produkt/ die Dienstleistung ausmachen?** Welche Faktoren stellen die **Kundenzufriedenheit** nebst **Qualität, Kosten und Terminen** sicher? Mit dieser Fragestellung geht es nicht um mögliche Fehlerursachen (wie in der klassischen Problemlösung, z. B. mit dem Fehlerbaum oder dem Fischgrätendiagramm). Vielmehr sollen die verantwortlichen Prozesse und schlussendlich ihre wenigen wichtigen Parameter gefunden werden, die den **spezifizierten Erfolg für Kunden und Unternehmen sicherstellen**.

Systematisch von Ast zu Ast

Für die Identifikation der Erfolgsfaktoren hat sich der CTS-Tree etabliert (für den es nicht wirklich eine deutsche Abkürzungsalternative gibt). Er stellt durch seine **Baumstruktur** eine Verbindung **von den Kundenanforderungen zu den Erfolgsfaktoren** her. Typischerweise sorgen vier Äste für Ordnung:

- **CTQ | Critical To Quality**

Faktoren, die die Funktionalität sicherstellen oder beeinflussen.

- **CTC | Critical To Cost**

Faktoren, die Kosten und Preisattraktivität eines Produkts/ einer Dienstleistung bestimmen.

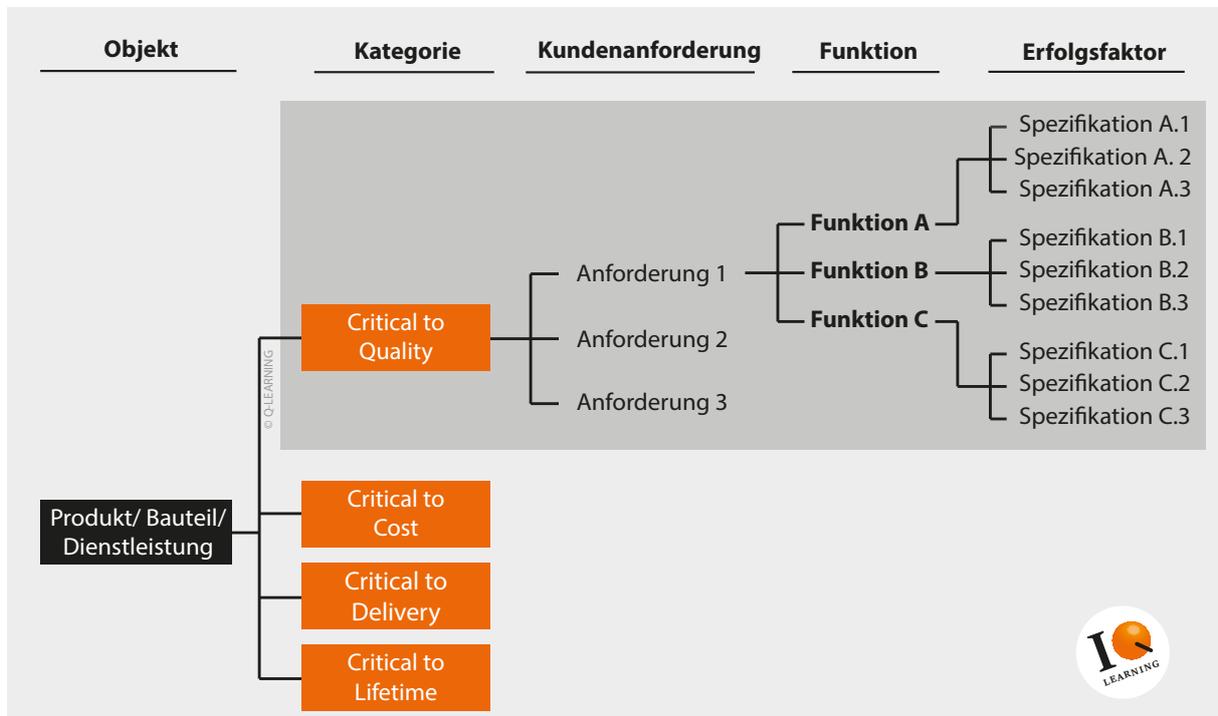
- **CTD | Critical To Delivery**

Faktoren, die dafür sorgen, dass zum richtigen Zeitpunkt und in der richtigen Menge geliefert werden kann.

- **CTL | Critical To Lifetime**

Faktoren, die die (geplante) Haltbarkeit für den Kunden sicherstellen

Mit dem CTS-Tree kann übrigens jeder Erfolgsfaktor im Umkehrschluss direkt einer oder mehreren Kundenanforderungen zugeordnet werden – ein **praktischer Gegencheck**.



Klare Transparenz: Von der Kundenanforderung bis zum Erfolgsfaktor (y) und den Einflussfaktoren (x)

Per CTS-Tree im SIX SIGMA vom Problem zum Prozess

Die CTS-Logik ist damit zentraler Bestandteil der **SIX SIGMA** Welt: Die DMAIC-Methode (**Define | Measure | Analyse | Improve | Control**) will Prozesse stabilisieren und optimieren. Aus diesem Grund werden **alle Erfolgsfaktoren** (mathematisch: **y**), die zur Sicherstellung der Kundenanforderungen bzw. Spezifikationen notwendig sind, im CTS-Tree aufgelistet, um später systematisch die verantwortlichen **Einflussfaktoren** (mathematisch: **x**) identifizieren zu können: **y = f(x)** – so gnadenlos einfach tickt SIX SIGMA.

Gute Nachrichten zu guter Letzt für „klassische“ Problemlöser: Damit wird das gezielte (Ein- und) Ausschalten eines Fehlers kausal möglich und Fehlerabstellung wirtschaftlich und nachhaltig. Ein gutes Gefühl!

Sie sind dran: Machen!

Die Erstellung eines CTS-Tree ist **Teamarbeit**. Strukturierte Teamarbeit. Auf Expertenlevel. Mit guter Moderation. Oftmals mit einer **Mindmap**-Software direkt am PC. Den Leitfaden liefert der Baum in seiner Grundstruktur mit den CTX-Ästen. Der Rest: **Übung, Erfahrung, Mut!**

► Zum Artikel im Q-LEARNING Magazin:

www.q-learning.de/magazin/mit-dem-cts-tree-in-die-prozesswelt-einsteigen



Dr. Urte Helling
Geschäftsführerin Q-LEARNING

Dr. Urte Helling ist Gründerin und Geschäftsführerin von Q-LEARNING. Aus der Automobilindustrie kommend und auf zahlreiche Methodenausbildungen blickend widmet sie sich seit 2003 der Vermittlung, Anwendung und Weiterentwicklung von Qualitätsmethoden. Sie ist Autorin vielfach ausgezeichnete Lehrgänge, Hochschuldozentin und Referentin auf internationaler Bühne. Weltweit begleitet sie Unternehmen und Manager auf deren Qualitätsweg.

© Q-LEARNING | QLMB-4514