

Produkttrisiken

► Produkte und Warenhandel entscheiden über den Erfolg eines Unternehmens. Unternehmen sollten daher besonderen Wert auf das produktbezogene Risikomanagement legen!

Produkte - lebenswichtig aber risikobehaftet

Ein Unternehmen erzielt seine Gewinne durch Produkte und Dienstleistungen. Auf den Markt gebrachte Produkte bergen dabei immer Risiken. Fehlentscheidungen hinsichtlich der Produkte können sehr teuer werden. Diese Gefahren können durch systematisches Risikomanagement **verringert werden**. Dabei umfasst das Risikomanagement die gesamte Produktpalette und alle produktspezifischen Projekte. Diese Managementform bezeichnet man als Produkttrisikomanagement.

Gutes Produkttrisikomanagement kann:

- Kunden und Endverbraucher schützen.
- Unternehmen vor Schadensersatzansprüchen bewahren.
- risikobehaftete Produkte und Situationen aufdecken.
- Mittel und Wege zum Beseitigen oder Verringern von Gefahren aufzeigen.
- Personal und externen Mitarbeitern helfen, Faktoren zu erkennen, welche die Produktsicherheit steigern

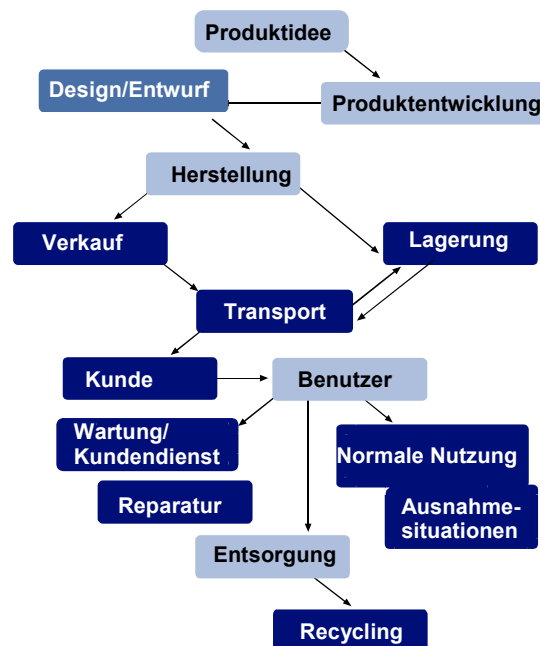
Sicherer Umgang und Handel mit Produkten

Umgang und Handel mit Produkten verlangt **Kreativität**. Risikomanagement setzt der Kreativität eines Unternehmens kein Ende - im Gegenteil - es stellt sicher, daß das Unternehmen kreativ bleibt und gute Entwicklungsmöglichkeiten hat!

Produkttrisikomanagement **hilft beim risikobehafteten Umgang und Handel mit Produkten:**

- Versteckte Produkttrisiken werden ermittelt und vermieden
- Eine erweiterte Sicht auf die Produkte macht die Produktentwicklung auf allen Ebenen leistungsfähiger
- Die Produkte sind sicher und die Kunden zufrieden
- Produktentwicklungen werden rechtzeitig abgeschlossen und die Produkteinführung kann wie vorgesehen stattfinden
- Der Vertrieb kann mit „gutem Gefühl“ erfolgen.
- Die Zusammenarbeit mit Behörden, Versicherungsgesellschaften und anderen Partnern wird einfacher.

Risikomanagement und Qualitätsdenken unterstützen sich gegenseitig. Nutzt Ihr Unternehmen diese Wechselbeziehung? Welche Risiken können z. B. bei Montagefehlern entstehen?



Lebensphasenorientiertes Produktmanagement

Produkttrisiken kommen in allen oben aufgeführten Lebensphasen vor, von der Entwicklung bis hin zur Entsorgung des Produkts. Jede Phase birgt charakteristische Gefahren. **Risikoerkennung ist der erste Schritt des Risikomanagements**. Die **Risiko-Übersicht** (siehe nächste Seite) stellt charakteristische Gefahren der Produktlebensphasen zusammen. Einige Arbeitsblätter der Arbeitsmappe zum **KMU-Risikomanagement** beschäftigen sich nochmals in Form von Checklisten ausführlicher mit den wichtigsten Punkten der Risiko-Übersicht. Nachdem Risiken erkannt worden, muß auch der richtige Umgang mit den Gefahren erfolgen. Das verlangt besonders in KMUs aktive Mitarbeit des gesamten Personals.

Compiled by: Johanna Kuusela & Matti Vuori, VTT Automation. Copyright © 2001 VTT. Übersetzung und deutsche Anpassung: IAD, TU Darmstadt. Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung des IAD, TU Darmstadt.

Übersicht der Produktrisiken

Firma:	Beurteilende(r):
Beurteilungsgegenstand:	Datum:



Anwendungsbeispiel

Konkurrenz – eine deutliche Gefahr Kunden – in Ordnung

Zurücknahme – betrifft uns nicht

Produktidee: Die Einschätzung einer Produktidee sollte Käufer, Marktanteile, Produkteigenschaften und Dienstleistung sowie Vermarktungsstrategien berücksichtigen.

Herstellung: Störungen oder Nachlässigkeit bei der Herstellung können zu einzelnen fehlerhaften Produkten oder sogar zu einer gesamten fehlerhaften Produktserie führen. Am häufigsten sind Fertigungsfehler und Mängel bei der Qualitätskontrolle.

Auslieferung, Garantie, Umweltverträglichkeit: Produkte können beim Verlassen des Herstellers noch sicher sein und erst später - durch unsachgemäße Behandlung bei Lagerung und Transport – zu einer Gefahr werden.

Produktentwicklung: Unternehmen sollten schon vor der Markteinführung den Benutzerkreis und den Leistungsumfang von Produkten oder Dienstleistungen festsetzen. Sicherheitsanalysen und Tests müssen Sicherheit bereits in der Entwurfsphase garantieren.

Verkauf und Vermarktung: Der Hersteller muß dafür sorgen, daß korrekte und ausreichende Produktinformationen gegeben werden. In keiner Produktlebensphase darf falsche oder irreführende Information über das Produkt in Umlauf gebracht werden.

Erfüllen der Anforderungen: Richtlinien, Gesetzgebung, Verordnungen und Regelungen stellen eine Vielzahl von Anforderungen an das Produkt. Neben den Anforderungen der Behörden, müssen Produkte auch Benutzeranforderungen erfüllen.

Gebrauch und Produktzuverlässigkeit: Der Hersteller sollte Gebrauchsinformationen aus allen Produktlebensphasen sammeln und zusammenstellen. Produktzuverlässigkeit deckt eine breite Palette von Fehlern ab: Design-, Bau-, Herstellungs-, Informations-, Gebrauchs- und Entwicklungsfehler.