

Process Failure Mode and Effect Analysis (P-FMEA)

Process: _____

Company: _____

Business Unit: _____

Created by: _____

Moderated by: _____

Created at: _____

Revised at: _____

RISK ANALYSIS PHASE										OPTIMIZATION PHASE									
PROCESS STEP	TASK	FAILURE MODE	FAILURE EFFECT	SEVERITY (1 - 10)	FAILURE CAUSE	OCCURRENCE (1 - 10)	CURRENT CONTROLS	DETECTION (1 - 10)	ACTION PRIORITY	RECOMMENDED ACTIONS	RESPONSIBILITY	TARGET COMPLETION DATE	ACTION STATUS	COMPLETION DATE	RESIDUAL SEVERITY (1 - 10)	RESIDUAL OCCURRENCE (1 - 10)	RESIDUAL DETECTION (1 - 10)	RESIDUAL ACTION PRIORITY	REMARKS
Example	What is a task to do?	What goes / can go wrong?	What it can lead to ultimately?		Why is it happening?		What controls exist that either prevent or detect the failure?			What actions were / are going to be completed with respect to the AP?	Who iks leading the action?	Until when is the action planned to be executed?	Is the action backlogged / planned / running / finished?	When was the action completed?					Notes
Example	Fill coffee pot with water	Wrong amount of water	Coffee too strong or too weak	7	Faded level marks on pot	5	Visual inspection	7	High	Develop new generation of coffeepots	Development team	DD.MM.YYYY	In progress	DD.MM.YYYY	5	5	1	Low	
サービスリクエスト受付	顧客サービスリクエストの受領	サービスリクエストがシステムにログ記録されない	サービス開始の遅延	7	リクエスト入力中のネットワーク接続の問題	4	ネットワークステータス監視 指定なし	8		オフラインリクエストロギング機能の実装 222	IT Team		Backlog						
サービスリクエスト受付	能力マトリックスに従って技術者を割り当てる	必要なスキルを持たない技術者の割り当て	非効率なサービス提供	8	不完全な能力マトリックス	5	能力マトリックスレビュー 推測：サービスコーディネーターによる手動レビュー	6		定期的な能力評価の実施	HR and Training Department		Open						
サービスリクエスト受付	必要なスペアパーツとツールの準備	スペアパーツが準備されていない	部品の入手不能によるサービス遅延	7	サービスコーディネーターと倉庫間の誤解	4	標準的なコミュニケーションプロトコル 推測：手動在庫チェック	7		自動在庫アラートの実装	Warehouse Management		Open						
サービスリクエスト受付	顧客サイトへの技術者派遣	誤った場所に技術者が派遣された	サービス遅延および顧客不満	8	派遣システムへの住所入力ミス	3	住所確認プロトコル 指定なし	8		派遣システムにGPS検証を統合	Dispatch Team		Open						
サービス契約検証	サービス契約文書の完全性の検証	メンテナンスレポートにおける確認署名の欠落	サービス完了に関する潜在的な紛争	6	サービス完了時に顧客署名を取得できなかった	4	指定なし メンテナンスレポートの手動レビュー	8		電子署名取得の実装	Service Coordinator		Open						