



11/2007

[www.qm-infocenter.de](http://www.qm-infocenter.de)

Qualitätsmanagement  
in Industrie und Dienstleistung

# Qualität und Zuverlässigkeit

**AUSGEZEICHNET**  
**Walter-Masing-Preis 2007**

Seite 18

**MEHR WERT**  
**KVP bringt auch finanzielle Erfolge**

Seite 20

**LEBENDIG**  
**Unternehmensleitbild wird unternehmerische Praxis**

Seite 24

**MASSGERECHT**  
**Der Weg zu einer wirtschaftlichen Bildverarbeitungslösung**

Seite 46

Organ der

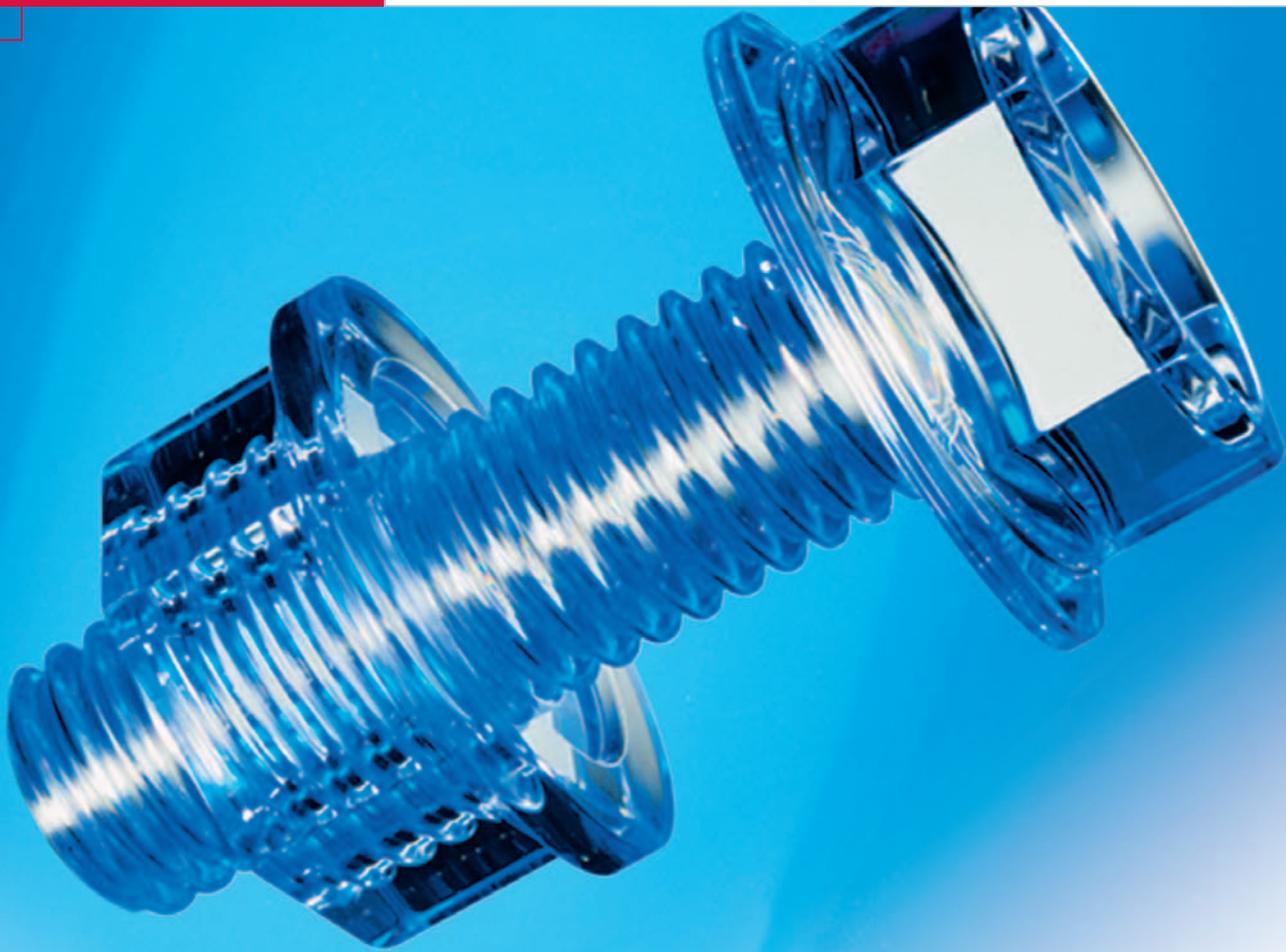


## Lieferantenmanagement

konsolidiert – weltweit – objektiv  
mit CAQ von Böhme & Weihs



HANSER



## LIEFERANTENMANAGEMENT MITTELS KONSOLIDIRTER QUALITÄTSDATEN

# Transparente Verbindung

**Im Handel sind Logistik und Service entscheidend für den Erfolg. Mit der zunehmenden Globalisierung werden Lieferantenbewertung, Reklamationsmanagement oder auch Prüfdatenerfassung immer wichtiger. Ein Schweizer Handelsunternehmen hat mit der Software von Böhme & Weihs die Produktqualität und die Lieferanten weltweit im Griff.**

Die logistische Dimension eines Handelsunternehmens globalen Zuschnitts kann anhand einiger Zahlen verdeutlicht werden. Beispielsweise werden in den USA täglich Kunden mit rund 400 Sendungen beliefert. Die rund 1 900 unterschiedlichen Artikel haben ein Gesamtvolumen von 80 Tonnen. Das Gewicht einer einzelnen Lieferung kann zwischen 20 Gramm und 22 Tonnen liegen. Am selben Tag werden in Frankreich 350 Lieferungen mit 1 700 unterschiedlichen Artikeln und 30

Tonnen Gesamtgewicht versendet. Und in der Schweiz zur selben Zeit 1 560 Lieferungen mit 400 Artikeln von 50 Tonnen Gewicht. Der jeweilige Wareneingang von Seiten der Lieferanten entspricht in etwa noch einmal der gleichen Menge.

Die Bossard-Gruppe ist ein solches weltweit tätiges Handelsunternehmen, das sich auf Verbindungselemente wie Schrauben, Gewindestifte, Sicherungsscheiben u. Ä. spezialisiert hat. Die Dachgesellschaft mit Sitz in der Schweiz wurde 1831 gegründet und ist seit 1987 an der Schweizer Börse notiert. Bossard beschäftigt in fast 70 Niederlassungen weltweit etwa 1 800 Mitarbeiter. In den drei Wirtschaftsregionen Europa, Amerika und Asien/Pazifik zählt Bossard mit einem Jahresumsatz von rund 460 Mio. US-\$ zu den Marktführern der Branche. Das Unternehmen bietet seinen Kunden auch lösungs- und kundenorientierte Engineering- und Logistikleistungen an. Das von

Bossard entwickelte SmartBin-System ist eine komplett automatisierte Bewirtschaftung mit C-Teilen (Schrauben, Muttern, Scheiben) in Kundenlagern. SmartBin ist ein System vernetzter Waagen in der Gestalt von Magazinkästen. Permanent erfasst das System das Gewicht jedes einzelnen Magazinkastens in einem Regal. Nach jeder Entnahme von C-Teilen erfasst die jeweilige Waage das veränderte Gewicht und ermittelt aus dem hinterlegten Stückgewicht des C-Teils die Restmenge. Sobald diese eine zuvor definierte Mindestmenge unterschreitet, generiert das System automatisch die entsprechende Bestellung bei Bossard. Dort werden die bestellten Teile kommissioniert, ausgeliefert und über Nacht vor Ort beim Kunden einsortiert. Die komplette Lagerware muss daher uneingeschränkt in Ordnung sein. Nur dann ist eine automatisierte Bewirtschaftung der Kundenlager mit C-Teilen möglich. Deshalb hat die Wareneingangs-



## CASQ-it

### Eigenschaften

- simultane Mehrsprachigkeit
- mehrwerksfähig
- mandanten-/webfähig
- Prozessintegration durch Workflow-Management
- Dokumentenlenkung
- automatische Prozessanalysen
- Listenmanager mit integrierten Grafikanalysen

### Komponenten

- Prüfmittelwesen
- APQP
- Controlplan
- Prüfplanung
- Produktions-/Prozessfreigabe (PPAP/PPF)
- Wareneingangsprüfung
- Lieferantenmanagement
- Zwischenprüfung
- Qualitätsdatenerfassung
- SPC
- Warenausgangsprüfung
- Reklamationsverfolgung und Fehlermanagement
- Audit
- Integriertes Qualitätsmanagement-Informationssystem
- Prozessnavigator
- Toolbox

### Schnittstellen

- SAP (zertifiziert)
- ERP/PPS
- MES, BDE, CAD
- MS-Office, MS-Outlook
- Lotus Notes

### IT-Technologie

- Windows, Citrix, Terminal Services, Linux, AIX
- Datenbank: Oracle, SQL
- Client: Windows, Browser, PDA

### Service

- Software-/QM-Grundlagentraining
- Workshops/Seminare/Roadshow
- Hotline
- Updates

### Kontakt

**Böhme & Weihs Systemtechnik GmbH**  
**T 0 23 39/91 82-12**  
**janzen@boehme-weihs.de**  
**www.boehme-weihs.de**

prüfung bei Bossard einen besonders hohen Stellenwert.

## Weltweite Prüfdatenerfassung

Heute erfolgt die Wareneingangsprüfung weltweit simultan in elf zentralen Prüflabors: In Frankreich, in den USA, in der Schweiz, sowie in Dänemark, Österreich, China, Korea, Indien, Singapur, Taiwan und Thailand. Die Prüflabors sind jeweils den dortigen Hauptlagern angegliedert. Ursprünglich gab es regional unterschiedliche Prüfpläne, Methoden und individuelle Prüfdatenerfassung mit unterschiedlichen Systemen. Damit waren die Konsolidierung weltweiter Messdaten und eine einheitliche Lieferantenbewertung nahezu unmöglich. Die Herausforderung bei der Menge und geografischen Verteilung der Prüfstellen bestand darin, ein einheitliches, übergreifendes System zu etablieren, das weltweit akzeptiert wird und dennoch zentral organisiert ist. Dabei sind nicht nur sprachliche Unterschiede zu berücksichtigen, sondern auch landesspezifische Gewohnheiten wie verschiedene Maßsysteme, Bezeichnungen oder die Reihenfolge bei Maßangaben. Gefunden wurde ein solches System schließlich im QS-System CASQ-it der Böhme & Weihs GmbH, Sprockhövel. Ausschlaggebend war die Möglichkeit, den unterschiedlichen Benutzern an den weltweiten Standorten dieselbe Oberfläche in unterschiedlichen Sprachen anzeigen zu können. Heute kann jeder Anwender in seiner Muttersprache mit dem System arbeiten.

Ein weiterer Vorteil ist die Workflow-Object-Technologie. Programmfunktionen sind über das Internet einzeln nutzbar, ohne dass CASQ-it auf jedem Rechner installiert ist. Ein Computer mit Internetzugang ist alles, was der Anwender braucht, um mit der Software arbeiten zu können. Bei Bossard musste lediglich eine Schnittstelle eingerichtet werden, die CASQ-it mit dem Warenwirtschaftssystem Facts kommunizieren lässt. Ein zentraler Hauptserver im Schweizer Stammhaus in Zug ist heute die Plattform, auf die alle elf Prüflabors zugreifen. Dabei spielt es keine Rolle, wie viele Mitarbeiter gleichzeitig auf den Hauptserver zugreifen: Die kompakten Workflow-Objects gewährleisten, dass jeder Anwender so arbeiten kann, wie er es von einem auf seinem Rechner unmittelbar installierten Programm gewohnt ist. Jeder Arbeits-

schritt, den ein Bossard-Mitarbeiter in einem Prüflabor irgendwo auf der Welt ausführt, erfolgt zeitgleich auf dem Zentralserver – ebenso wie die Konsolidierung aller eingehenden Daten.

Die zentral auf dem Server hinterlegten Prüfpläne werden vom Prüflabor per Mausclick abgerufen und ausgeführt. Die rund 500 000 Katalog- und Sonderartikel des Sortiments sind in der zentralen Datenbank hinterlegt. Die Prüfanweisungen wurden in rund 60 000 Controlplans zusammengefasst. Sämtliche Controlplans unterliegen der bei Bossard weltweit gültigen Qualitätsnorm ISO 3269. Diese bildet zugleich den objektiven Maßstab für die Lieferantenbewertung.

Eine einheitliche Lieferantenbewertung scheiterte bislang an den unterschiedlichen Prüfkriterien verschiedener Niederlassungen. Lieferte ein Lieferant nach Frankreich und in die USA, konnte er die Prüfkriterien in Frankreich erfüllen und dort eine gute Bewertung erhalten, während er die Prüfkriterien in den USA möglicherweise nicht erfüllte. Indem die Prüfkriterien nun zentral hinterlegt sind, wird jede Lieferung identisch geprüft und bewertet – jeweils in Abhängigkeit vom gelieferten Artikel. Zusätzliche Informationen zur Lieferantenbewertung erhält Bossard aus den Reklamationen, die mit dem Modul Reklamations- und Fehleranalyse (RuF) ebenfalls am Zentralserver erfasst und bearbeitet werden. Sobald in einer Bossard-Niederlassung eine Reklamation eintrifft, klickt der Mitarbeiter in der Reklamationsannahme per Internet das entsprechende Workflow-Object in CASQ-it an, trägt die Reklamation mit den zugehörigen Reklamationsdokumenten ein und sendet die Aufforderung zur Weiterbearbeitung der Reklamation automatisch per E-Mail an den nächsten Bearbeiter.

## Weltweite Lieferantenbewertung

Dort wird die Reklamation analysiert; weitere Schritte erfolgen vom Zentralserver aus. Das System steuert automatisch die Verfolgung von Lieferantenreklamationen bis hin zur vollständigen Abstellung und verfolgt Reklamationen durch verlässliche Informationsketten. Und auch hier zeigt sich der Vorteil der Multilingualität: Der Lieferant erhält per E-Mail eine entsprechende Mitteilung in seiner Landessprache.

Wie so oft bei Veränderungen, stieß auch CASQ-it bei der Einführung im

April 2006 zunächst auf verhaltene Resonanz der Mitarbeiter. Informationen mussten mit mehr Details und in vorgegebenen Formaten erfasst werden. Inzwischen zeigt sich jedoch der Nutzen dieses Mehraufwands. Viele Routinearbeiten konnten automatisiert werden, und der Mitarbeiter hat mehr Zeit für seine Kernaufgaben. Zeitnahe Rückmeldungen machen seine Arbeit für ihn selbst transparent. So kann in der Reklamationsannahme in wenigen Schritten der aktuelle Stand jeder Reklamation abgefragt werden. Eine zusätzliche Akzeptanzsteigerung erfolgt durch das Customizing, also die Möglichkeit, die Arbeitsumgebung an

die persönlichen Bedürfnisse und Gewohnheiten anzupassen. Entsprechende Schulungen ermöglichen es dem Mitarbeiter, beispielsweise das optische Erscheinungsbild oder die Reihenfolge von Menüpunkten zu verändern, ohne Inhalt und Funktion zu beeinträchtigen.

Die guten Erfahrungen mit dem Einsatz von CASQ-it haben Bossard ermutigt, das System weiter auszubauen. Derzeit wird das Prüfmittelwesen auf dem Server in Zug zentralisiert. Auch Audits sollen künftig zentral über die CAQ-Software erfolgen. Eine zentrale Auditierung von Lieferanten und Prozessen verspricht ein höheres Qualitätsniveau. Indem der

Lieferant auf die Funktionen des Zentralserver zugreift, braucht er kein eigenes Auditierungssystem. Er muss sich nicht selbst zertifizieren, sondern erhält alle nötigen Informationen und Anforderungen durch Bossard. □

Jean-Louis Jérôme, Zug/Schweiz

#### Kontakt

Dorte Andersen

T 00 41/41 74 96-510

dandersen@bossard.com

QM-Infocenter.de

▶ QZ102507

ENTDECKEN

VERMEIDEN

ABSTELLEN

**Fehler beheben!**

**Mit CAQ von  
Böhme & Weihs**

CASQ-it 9000 ist die durchgehende CAQ-Lösung zur Qualitätssteigerung aller Unternehmensprozesse.

Wenn Sie Fehler endgültig abstellen wollen, nutzen Sie Werkzeuge zur systematischen Fehlerbehebung.

[www.boehme-weihs.de](http://www.boehme-weihs.de)

**BW**  
Böhme & Weihs