



Sonderdruck aus **11/2013**

www.qz-online.de

Qualitätsmanagement
in Industrie und Dienstleistung

Qualität und Zuverlässigkeit

NOTWENDIG

Integration von QM und Einkauf

Seiten 3, 22

BETEILIGEND

Warum KMU ihr QM-System auf Maß schneiden sollten

Seite 26

ERLEUCHTEND

Was sich aus einer Six-Sigma-Evaluation lernen lässt

Seite 30

WEGWEISEND

Wie der Mensch künftig mit der Maschine interagiert

Seite 48



Organ der

DGQ

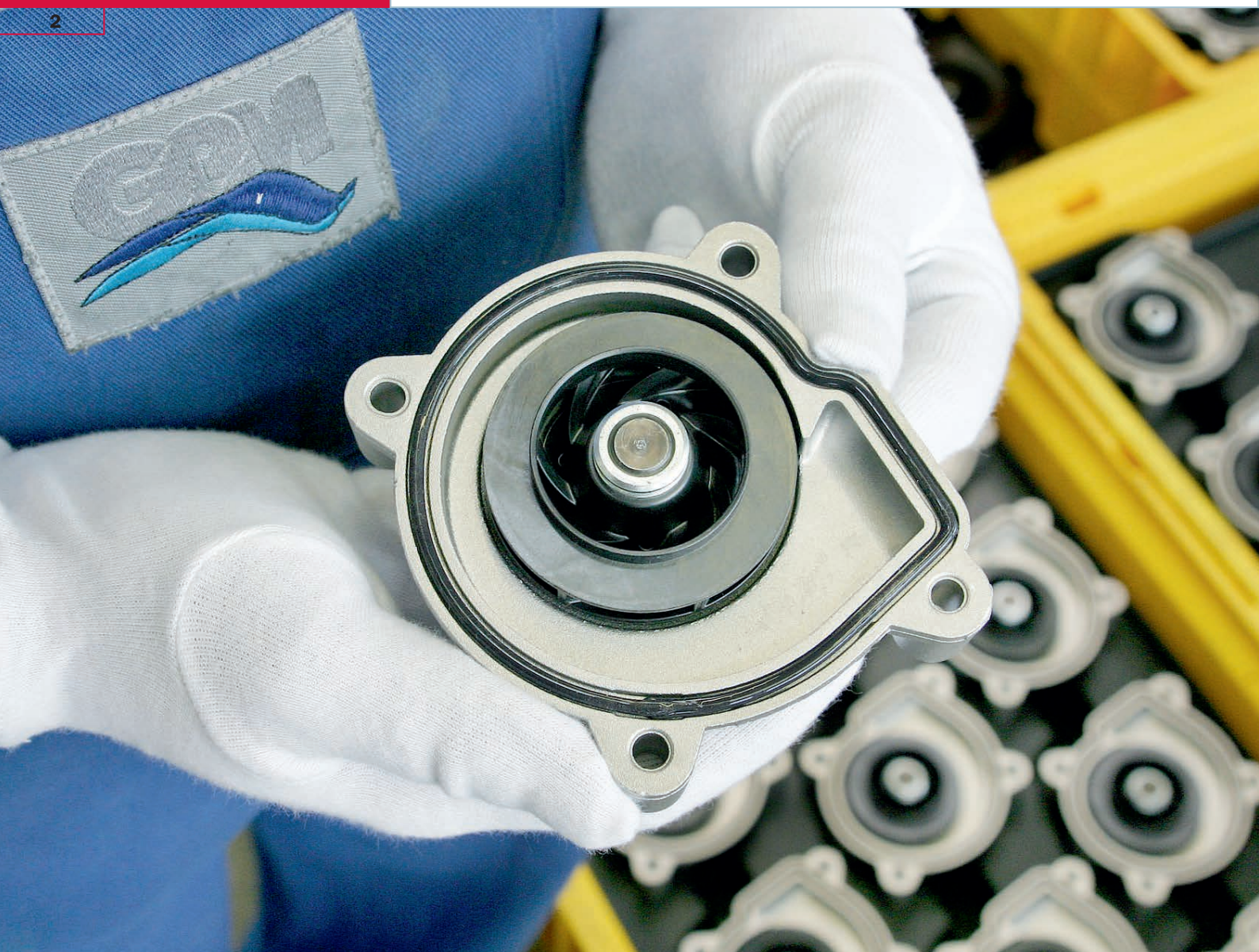
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Q qualityaustria

GPM
Get it flowing

BÖHME & WEIHS
BEGEISTERUNG FÜR QUALITÄT

HANSER



WIE DIE KOSTEN VON LIEFERANTENREKLAMATIONEN SINKEN

Prozessorientiert von Deutschland bis China

Um 100 000 Euro jährlich reduziert ein Pumpenlieferant der Autoindustrie die Kosten, die aus Lieferantenreklamationen entstehen. Dieses Einsparpotenzial resultiert auch aus der Einbindung eines automatisierten Mahnwesens. Entwickelt und eingeführt hat Böhme & Weihs das System im Jahr 2010.

Über 10 Millionen Wasserpumpen, Ölpumpen, Getriebeölpumpen und komplette Module für die Autoindustrie verlassen jährlich das Stammwerk der GPM

Geräte- und Pumpenbau GmbH. Global aufgestellt ist GPM mit Tochtergesellschaften in Brasilien, in China und in den USA. Entwickelt und gesteuert wird das interkontinentale Geschäft am Stammsitz Merbelsrod in Thüringen. Hier schlägt das innovative Herz des Unternehmens. Das gilt ganz besonders auch für das GPM-Qualitätsmanagement – einen der essenziellen Bereiche im Unternehmen.

Schließlich bewegt man sich im Automotive-Sektor, dem in Sachen Qualitätssicherung vielleicht kompromisslosesten

Wirtschaftszweig. Bereits seit Jahren trägt man diesem Qualitätsanspruch im gesamten Unternehmensverbund mit einem leistungsfähigen CAQ-System Rechnung. Im Einsatz ist das CAQ-System CASQ-it des Systemhauses Böhme & Weihs. Entscheidend für die Wahl des Systems war die Tatsache, dass es sich an die individuellen Unternehmensprozesse von GPM anpassen lässt. Dies sowohl mit autarken CAQ-Modulen, die einzelne Prozessschritte optimieren, als auch mit integrierten Lösungen, die verschiedene

Prozesse des Unternehmens vernetzen, steuern und überwachen.

Dabei agiert das CAQ-System standortübergreifend und simultan mehrsprachig – ein für GPM entscheidender Faktor. So wurden beispielsweise für die Dependance im chinesischen Suzhou individuelle Benutzeroberflächen in die Landessprache übersetzt. Der bedarfsorientierte Aufbau des CAQ-Systems eröffnet dem GPM-Qualitätsmanagement alle Möglichkeiten der modularen Erweiterbarkeit und der stetigen Weiterentwicklung. Zuletzt im Bereich der Lieferantenreklamationen, in dem 2010 mit dem CAQ-Anbieter eine echte Innovation umgesetzt werden konnte: Die Automatisierung der GPM-spezifischen Verfahren, eine integrierte Terminüberwachung für Lieferantenstellungnahmen und das damit gekoppelte, automatisierte Mahnwesen zu offenen Stellungnahmen ersparen GPM jährlich Kosten im sechsstelligen Bereich.

Zeit gewinnen, Fehler vermeiden, Prozesse vereinfachen

Die Initialzündung für ein entsprechendes Projekt gab die studentische Projektarbeit eines angehenden Wirtschaftsingenieurs, welcher bestens mit den Abläufen im Unternehmen vertraut war und sich einem neuralgischen Aspekt der Prozesskette widmete.

Demnach produziert GPM mit einer geringen Wertschöpfungstiefe. Der Anteil von Zulieferteilen – vor allem im Modulbau – ist also hoch. Das wiederum erfordert eine äußerst stringente Organisation und Nachverfolgung von Lieferantenreklamationen. Im Projektverlauf zeigte sich nach einem entsprechenden Beobachtungszeitraum, dass vor allem die Verfolgung offener Stellungnahmen (beispielsweise 8D-Reporte) nur mit extrem hohem personellen und administrativen Aufwand umsetzbar war – was wiederum zu entsprechenden Kosten führte. Optimierungspotenzial zeigte sich dabei zum einen bei der bis dahin uneinheitlichen Terminüberwachung und zum anderen in den aufwendigen Mahnverfahren zu den offenen Stellungnahmen. Zeitgewinn, Fehlervermeidung und Prozessvereinfachung waren angestrebte Effekte, die offensichtlich nur mit Softwareunterstützung erreicht werden konnten. Die Projektgruppe präziserte die Forderungen wie folgt:

- Straffung der Bearbeitung von Lieferantenreklamationen mit einer speziell auf die Besonderheiten abgestimmten Oberfläche,
- automatisierte Steuerung der Reklamationsabläufe durch Einlesen von 8D-Reports und
- Automatisierung des Lieferanten-Mahnwesens bei Terminüberschreitungen.

Knapp einen Monat benötigten die Konzeptioner und Programmierer von Böhme & Weihs, um aus der Idee eine konkrete Funktionalität zu entwickeln: Bereits Mitte des Jahres 2010 wurde das ausgebaute Reklamations- und Mahnwesen des Moduls CASQ-it RUF in vollem Umfang in Betrieb genommen – optimal abgestimmt auf die individuellen Bedürfnisse von GPM.

Die neue Benutzeroberfläche innerhalb des Reklamationsvorgangs ist vollständig darauf ausgelegt, den Mitarbeiter in jeder Phase zu entlasten. Vordefinierte Kataloge helfen dem Mitarbeiter, schneller die grundlegenden Informationen zur Reklamation zu erfassen. Gleichzeitig erlaubt dieser firmenweit einheitliche Sprachgebrauch eine aussagekräftige Analyse, die Inhalte vergleichbar macht.

Für die Vollständigkeit aller notwendigen Informationen sorgen die durch GPM definierten Pflichtfelder. Sie führen den Mitarbeiter wie ein roter Faden durch die Maske und erlauben ein Abschließen des Vorgangs erst, wenn diese Felder ausgefüllt sind. Zudem werden in der Maske Ansprechpartner für jeden Lieferanten sowie die zuständigen Ansprechpartner im Einkauf und Lieferantemanagement bei GPM definiert. Das trägt entscheidend dazu bei, die Prozessabläufe zu beschleunigen sowie Verantwortlichkeiten klar und transparent zuzuweisen.

Individuelle Steuerung der Reklamationsabwicklung

Die ausgebaute CAQ-Software entlastet die Mitarbeiter bei der Reklamationsbearbeitung erheblich. Zugleich bedeutet sie einen Eingriff in die gewohnten Abläufe. Deshalb war es wichtig, die bekannten Strukturen und Arbeitsschritte so weit wie möglich in die Software zu übernehmen.

Aufgrund der flexiblen Einstellmöglichkeiten der Software ist es gelungen, die GPM-spezifischen Abläufe eins zu eins abzubilden. Und das so detailliert, dass

selbst aufeinander aufbauende Arbeitsschritte dargestellt werden können. Auch hier wird der Mitarbeiter wie an einem roten Faden geführt und durch die Automatisierung einzelner Schritte in seiner Arbeit unterstützt. Zum Beispiel bei Reklamationen gegenüber den entsprechenden Lieferanten: Auf Knopfdruck erstellt das System aus Textbausteinen eine E-Mail und füllt sie selbstständig mit allen Angaben zur Lieferung und den Reklamationsgründen. Automatisch werden alle zur Reklamation gehörigen Dokumente angehängt. Schließlich definiert CASQ-it einen Verteilerkreis in den Bereichen Vertrieb, Wareneingangsprüfung und Lieferantenmanagement. Dabei erlaubt es die Flexibilität der Software, dass GPM diese Vorgänge jederzeit verändern und weiter feinjustieren kann.

Die Kommunikation mit den Lieferanten im Rahmen des 8D-Prozesses wird über den Versand und das automatische Einlesen der 8D-Reports gesteuert: Bei einer Reklamation erhält der Lieferant eine E-Mail mit der Bitte um Stellungnahme. Seine Angaben trägt er wiederum direkt in das innerhalb der E-Mail bereitgestellte 8D-Formular ein, einfach über Word. Die Nutzung dieses Standardwerkzeugs erlaubt es jedem Lieferanten, das vorgefertigte Formular zu bearbeiten, ohne auf zusätzliche Software angewiesen zu sein.

Nach Rücksendung des ausgefüllten Dokuments an GPM wird es dort in einem temporären Ordner abgelegt. Ruft der Bearbeiter bei GPM über das CAQ-System die betreffende Reklamation auf, kann er mit einem einfachen Klick die Angaben aus der zugestellten Datei automatisch in diese Reklamation übertragen. Ohne zusätzlichen Arbeitsaufwand, unter Ausschluss von Übertragungsfehlern und innerhalb kürzester Zeit.

Straffung des Ablaufs im Mahnwesen

Erheblichen Anteil an der Kostenreduktion hat die automatische Terminüberwachung. Der Termin „Stellungnahme bis“ wird von der Software automatisch auf 14 Tage nach dem Reklamationstag festgesetzt, wobei im Einzelfall jedoch individuelle Karenztage als Puffer für eine Mahnung eingeräumt werden können.

Wird der automatisch festgesetzte Termin überschritten, erstellt das System selbstständig eine Mail an den Lieferanten. Diese Mail enthält entsprechende

Kontakt zum Anwender

GPM Geräte- und Pumpenbau GmbH

Markus Schmidt

Leiter Qualitätsplanung

T 036878 64-712

markus.schmidt@gpm.eu

Kontakt zum Anbieter

Böhme & Weihs Systemtechnik

GmbH & Co. KG

T 02339 9182-0

info@boehme-weihs.de

QZ-Archiv

Diesen Beitrag finden Sie online:

www.qz-online.de/656898

det keinerlei personelle Ressourcen mehr. Zudem führt die stringente automatische Fristenüberwachung zu einer deutlich schnelleren Reaktion auf Lieferantenseite.

Reagiert der angemahnte Lieferant fristgerecht mit korrekter Stellungnahme, wird der Mahnprozess gestoppt. Bleibt jedoch eine zufriedenstellende Antwort aus, erstellt das System nach vorgegebener Frist automatisch eine weitere Mahn-Mail, die gleichzeitig weitere Maßnahmen wie Kostenbelastungen, Lieferantenbesuche oder den formalen Ausschluss auslöst.

Automatische Mahnung mit erzieherischem Effekt

Der erzieherische Effekt dieses automatisierten Mahnwesens bei offenen Stellungnahmen wurde bereits kurz nach Systemführung deutlich. Sicher auch durch die Verknüpfung mit einer Pauschale zur

anteiligen Übernahme von reklamationsbedingten Kosten durch die verursachenden Lieferanten.

Dadurch und durch den immens großen Zeit- und Ressourcengewinn bei der Bearbeitung und Verfolgung von Lieferantenreklamationen, amortisierten sich die Kosten für die Systemrealisierung bereits nach drei Monaten. Seitdem verzeichnet GPM ein Kostenreduzierungspotenzial von über 100 000 Euro jährlich. Folgeinvestitionen in das automatische Mahnwesen waren nicht erforderlich.

So stehen Budgets zur Verfügung, die GPM mit Augenmaß und Blick auf die Zukunft in die weitere Optimierung seines Qualitätsmanagements investiert. Aktuell wird gemeinsam mit dem Softwarehaus Böhme & Weihs ein weiteres Projekt verfolgt, das wegweisende Verbesserungen der FMEA-Methodik gemäß VDA Band 4 bringen soll. □

Markus Schmid, Merbelsrod

Ankündigungen von QS-Maßnahmen und leitet in die zweite Stufe des Mahnprozesses über. Die Terminüberwachung erfolgt vollständig automatisiert und bin-

„ENDLICH: stabile Prozesse, ordentliche Produkte und zufriedenere Kunden.“

Peter Müller, Qualitätsmanager

„ENDLICH: eine QM-Software mit einer Browseroberfläche für eine einfache und schnelle Bedienung.“

Andreas Klein, Werksleiter

20.000 CASQ-it Anwender sind sich einig: effiziente Qualitätssicherung durch alle Prozesse. In der Entwicklung und der Produktion, im Materialfluss und bei Abnahmen – bis zum Einsatz beim Kunden.

Lernen Sie CASQ-it und uns jetzt kennen.

+49 2339 9182-0 • www.boehme-weihs.de



BÖHME & WEIHS

BEGEISTERUNG FÜR QUALITÄT