

VDI-Z

11/12-2012
www.vdi-z.de

Organ der VDI-Gesellschaft Produktionstechnik (VDI-GPL)

Integrierte Produktion

Werkzeugmaschinen – Werkzeuge – C-Techniken – Automatisierung – Qualitätssicherung

FEUER UND FLAMME



MINIMAX



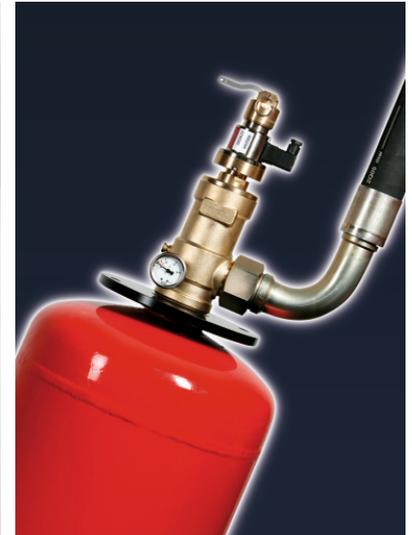
BÖHME & WEIHS
BEGEISTERUNG FÜR QUALITÄT

Qualitätsmanagement als Erfolgskonzept

SONDERDRUCK

Bild 1

Minimax bietet umfassende Brandschutzlösungen – von einzelnen Komponenten über Feuerlöscher bis hin zu kompletten Anlagen.



Feldbeobachtung beim Brandschutzexperten

Qualitätsmanagement als Erfolgskonzept

Die auf das Thema Brandschutz spezialisierte Minimax-Viking-Gruppe erwirtschaftete im Jahr 2011 einen Umsatz von rund 1 Milliarde Euro. Eine wichtige „Triebfeder“ der anhaltenden Erfolgskurve bildet das umfassende Qualitätsmanagementkonzept des Hauses – und dabei vor allem die intensive Feldbeobachtung. Organisiert wird sie auf Basis der Softwarelösung „CASQ-it RuF“ des Systemhauses Böhme & Weihs.

Die Minimax GmbH & Co. KG mit Zentrale in Bad Oldesloe, Schleswig-Holstein, ist eines der international führenden Spezialunternehmen im Brandschutz, **Bild 1**. Produkte und Brandschutzanlagen der 1902 in Berlin gegründeten Unternehmensmarke finden sich heute weltweit in zahlreichen Einrichtungen. Ob in Automobilwerken, Windkraftanlagen, Logistikzentren, Kraftwerken, Büro- und Verwaltungsgebäuden, Data-Centern oder auf Schiffen – wo immer Brandgefahren drohen, schützen individuelle Lösungen des Anbieters Menschen, Gebäude, Maschinen und Umwelt. Minimax gehört damit zu den führenden Marken im Brandschutz – und weiß diese Position auch durch enormen Entwicklungs- und Qualitätsmanagementaufwand fortwährend zu untermauern.

Bereits seit 1967 existiert das firmeneigene „Forschungszentrum Brandschutz“ in Bad Oldesloe, das bis heute zu den modernsten Europas zählt. Mit ihm wurde die Voraussetzung für eine systematische Forschung geschaffen. Im Maßstab 1:1 wird in diesem Zentrum, das 2009 nochmals erweitert wurde, nach dem Motto „Bei uns brennt es, damit es bei Ihnen nicht brennt“ der Ernstfall geprobt.

Systematisches Vorgehen als Unternehmensprinzip

„Systematisches Vorgehen ist eine grundsätzliche Stärke von Minimax. Das

zeigt sich ganz besonders auch in unserem Bereich“, spannt der Teamleiter im Qualitätsmanagement *Torsten Bruhns* den Bogen von der Forschung ans andere Ende der Produktentwicklung: die Feldbeobachtung. „Systematisches, engmaschiges Einholen von Informationen, das strukturierte Sammeln von Fakten aus dem Feld und ihr konzentriertes Auswerten sind wichtige Stützpfeiler unserer Produktqualität“, erläutert *Bruhns*. In seiner Verantwortung und unter seiner Führung stand der bislang wohl bedeutsamste Schritt in der Weiterentwicklung der Minimax-Feldbeobachtung: die Umstellung der bisherigen Datenbank-Struktur auf ein neues intranet- und damit auch browsergestütztes System mit moderner Ausprägung.

Beste Voraussetzungen für die Feldbeobachtung

Die funktionelle Basis und den technologischen Rahmen dafür bildet das Programmmodul „RuF“ (Reklamationsmanagement und Fehleranalyse) der Softwarelösung „CASQ-it“ aus dem Hause Böhme & Weihs im nordrhein-westfälischen Sprockhövel. Aufgrund seiner Systematik und Architektur war das Programm die ideale Ausgangsbasis für die gewünschte Minimax-Funktionalität – die Feldbeobachtung. Darunter fallen das Sammeln, Strukturieren und Auswerten von Informationen sowie Optimierungsvorschlägen zu den Produkten im Einsatz.

In seiner originären Auslegung steuert CASQ-it RuF im Unternehmen das Erfassen und Verfolgen aller Reklamationen, etwa bezüglich Lieferanten, Kunden und auch interner Reklamationen. Die Reklamationsverfolgung mit CASQ-it RuF initiiert die Sofortmaßnahmen zur direkten Beseitigung der Fehler. Darüber hinaus sorgt das System für die Einleitung der Abstellmaßnahmen, die zur zukünftigen Vermeidung des Fehlers führen. Ziele sind die Mängelbeseitigung mit kurzen Reaktionszeiten, ein beschleunigter Informationsfluss, das Verkürzen von Durchlaufzeiten sowie die Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Durch das integrierte Reporting ist der Anwender mit CASQ-it RuF zudem jederzeit auskunftsfähig – unabhängig davon, ob es sich um eine Lieferanten-, Kunden- oder interne Reklamation handelt. Darstellbar ist alles von der einfachen Abweichung bis hin zum eingebetteten „G8D-Verfahren“ mit Abschlussbericht, in dem alle Aktivitäten inklusive Vermeidungsstrategien dokumentiert werden. Ergänzend initiieren die integrierten grafischen Analysewerkzeuge kontinuierliche Verbesserungsprozesse.

Vier entscheidende Vorgaben für ein neues System

Bei Minimax waren nicht Beschwerdemanagement und Fehleranalyse die Zielvorgaben. „Die Vorgehensweise bei der Feldbeobachtung kommt jedoch diesen Abläufen organisatorisch und inhaltlich sehr nahe“, beschreibt *Ute Albrecht*, Referentin in der Abteilung Qualitätsmanagement bei Minimax und Kollegin von Projektleiter *Torsten Bruhns*, **Bild 2**. „Allerdings galt es, ein paar sehr Minimax-spezifische Fähigkeiten in das bereits vorhandene Leistungsspektrum von CASQ-it RuF einzubinden“, erklärt *Albrecht*. ▶

Die vier wichtigsten und entscheidenden Forderungen waren:

- die vollständige Datenübernahme aus der bestehenden „Access“-Datenbank,
- eine Anbindung an das von Minimax eingesetzte SAP-System,
- web- beziehungsweise browserbasierte Funktionen sowie
- die Möglichkeit flexiblerer Eingabemasken.

Der detaillierte Forderungskatalog basierte auf einer umfangreichen Diplomarbeit. Erstellt wurde sie von *Hannes Dahl*, heute ebenfalls tätig im Qualitätsmanagement bei Minimax. „Ein Lastenheft, das es wahrlich in sich hatte“, erinnert sich *Böhme & Weihs*-Systemberater *Andreas Hille*, der sich dennoch nicht scheute, damit die Entwicklungsabteilungen des Software-Spezialisten in Sprockhövel zu konfrontieren.

Vollständige Datenübernahme

Auslösender Impuls für die technologische Neuorientierung bei Minimax war der erreichte Status der bis dahin für die Feldbeobachtung genutzten Access-Datenbank. Sie war in vielfacher Hinsicht an ihre Grenzen gestoßen, vor allem infolge des erhöhten Informationsaufkommens – schließlich war die Organisation gerade in den letzten Jahren enorm gewachsen. „Probleme bereitete uns mit dem wachsenden Informa-



Bild 2

„Feuer und Flamme“ beim Thema „QM“: Expertenrunde mit *Ute Albrecht*, *Hannes Dahl* (sitzend) und *Torsten Bruhns* (rechts) vom Minimax-Qualitätsmanagement im Gespräch mit *Andreas Hille*, Systemberater bei *Böhme & Weihs*.

Bild: Harald Richter

tionsaufkommen auch die Tatsache, dass uns dieses auf allen denkbaren Kommunikationswegen erreichte“, erläutert *Hannes Dahl*. So trafen – mitunter einen einzigen Vorgang betreffend – Anmerkungen in Papierform, per Fax, als Bilddateien und E-Mails ein. Allein deren Sortierung und Zuordnung band immense personelle Kapazitäten. „Wir wollten all das im neuen System kanalisieren und konzentrieren; aber auch

unseren gesamten Datenbestand der alten Datenbank – immerhin das gebündelte Wissen aus 15 Jahren Feldbeobachtung – verlustfrei in das neue System übernommen wissen“, präzisiert *Bruhns* die Vorgaben.

Diese anspruchsvolle „Übung“ gelang letztlich ohne Abstriche und wurde von *Böhme & Weihs* als Dienstleistung für den Kunden Minimax erbracht. „Wunderbar gelöst“, freut sich Projektleiter *Bruhns*. „Wir können jetzt mühelos Auswertungen über eine Zeitspanne vom ersten Vorgang vor 15 Jahren bis zum heutigen Tag mit CASQ-it RuF realisieren.“

Zertifizierte SAP-Schnittstelle

Problemlos entsprochen werden konnte auch dem Wunsch des Brandschutzspezialisten nach Anbindung an SAP – gehört doch die zertifizierte SAP-Integration zum Standardangebot des Sprockhöveler Systemhauses. Wichtig war den Entscheidern bei Minimax zudem, dass die Verbindung mit dem hausinternen SAP-System aus eigenen Kräften zu bewerkstelligen war und dafür nicht eigens ein SAP-Beratungsunternehmen hinzugezogen werden musste. „Kein Problem“, erinnert sich *Torsten Bruhns*, „das haben wir 'inhouse' und mit Unterstützung durch *Böhme & Weihs* reibungslos erledigt.“

Brandschutz seit mehr als hundert Jahren

Seit 110 Jahren zählt Minimax zu den führenden Marken im Brandschutz. Die heutige Minimax-Viking-Gruppe erwirtschaftete im Jahr 2011 einen Umsatz von rund 1 Milliarde Euro und beschäftigt etwa 6600 Mitarbeiter weltweit. Geliefert werden vom Feuerlöscher bis zur automatischen Feuerlöschanlage sämtliche Brandschutzmaßnahmen und -komponenten, Bild. Das Unternehmen betreibt am Hauptsitz im Norden Deutschlands ein Brandforschungszentrum. Seit der Fusion mit der amerikanischen „The Viking Corporation“ zählt es zu den weltweit größten Brandschutzunternehmen.

Minimax GmbH & Co. KG,
Industriestr. 10/12, 23840 Bad
Oldesloe, Tel. 04531 / 803-0,
Fax -248, E-Mail: info@minimax.de, Internet: www.minimax.de



Auch komplette Feuerlöschanlagen gehören zum Angebot des Brandschutzunternehmens.

Bild (2): Minimax

Webbasierte Funktionalität

Die dritte Kernvorgabe bezog sich auf die web- beziehungsweise browserbasierte Funktionalität. Um zukunftssicher auf die schnell wachsenden internationalen Strukturen der Unternehmensgruppe eingehen zu können, sollte das neue Feldbeobachtungstool zwingend intranetfähig, also browserbasiert agieren. Es sollte keine Installation am Arbeitsplatz des Mitarbeiters mehr erforderlich sein, sondern eine Eingabe von praktisch jedem Ort über einen dafür autorisierten Rechner über das Minimax-Intranet möglich werden.

Individuelle Eingabemasken

Auch dieser komplexe Anspruch wurde von Böhme & Weihs erfüllt. Jeder einzelnen Benutzergruppe können von der Zentrale in Bad Oldesloe im Funktionsumfang auf den jeweiligen Berechtigungsgrad abgestimmte Eingabemasken in CASQ-it zugewiesen werden. Die Benutzeroberfläche der Mitarbeiter im

zentralen Qualitätsmanagement zeigt sich um zusätzliche Funktionen ergänzt, zum Beispiel für die Analyse und Auswertung. Die Oberflächen können besonders flexibel den individuellen Kundenwünschen angepasst werden.

„Königsdisziplin“ Customizing

Die Standardmodule von CASQ-it lassen sich von Böhme & Weihs problemlos an die spezifischen Strukturen und Wünsche der Kunden anpassen, bis zu einem gewissen Grad auch von diesen selbst. „Customizing“ ist ohne Zweifel eine der ganz besonderen Stärken des Systemhauses aus Nordrhein-Westfalen. „Wir haben hier tatsächlich eine zu hundert Prozent kundenexklusive Ansicht vor Augen“, erklärt Bruhns. „Nicht nur, dass alle Vorgaben vollständig umgesetzt wurden. Wir haben zusätzlich die Möglichkeit, auch nachträglich weitere Felder zu definieren oder bestehende anzupassen. Das ist schon genial und macht uns zukunftssicher.“

Besonders erwähnenswert ist auch eine weitere, ausgesprochen kundenorientierte Lösung für Minimax: die „Timeout“-Funktion. Sie entkoppelt einen angemeldeten Benutzer im Feld automatisch von CASQ-it RuF, wenn er für länger als 30 Minuten keine Eingabe getätigt hat. Mit dieser Lösung gelingt es, die Zahl der Lizenzen in einem für den Kunden günstigen Rahmen zu halten. Die Ausnutzung des Systems ist der bestimmende Faktor. Auch diese Maßgabe zeigt die besondere Kundenorientierung des Systemhauses. Harald Richter

Harald Richter arbeitet als freier Fachjournalist in Neuss.

Info

Böhme & Weihs Systemtechnik GmbH & Co. KG, Engelsfeld 9, 45549 Sprockhövel, Tel. 02339 / 9182-0, Fax -99, E-Mail: info@boehme-weihs.de, Internet: www.boehme-weihs.de

DIE VERZÄHNUNG FÜR IHR UNTERNEHMEN

ERP

CAD

DMS

OFFICE

ENTWICKLUNGSPROZESSE

APQP, FMEA, Control Plan, Prüfmittel, PPAP

MATERIALPROZESSE

Wareneingangs-/Zwischen-/Ausgangsprüfung, SPC, MES

HINTERGRUNDPROZESSE

Reklamationsmanagement, Audits, QMIS, Q-Reports

INTEGRIERTE QUALITÄT

mit der CAQ-Software CASQ-it



BÖHME & WEIHS

BEGEISTERUNG FÜR QUALITÄT