

Reklamationsmanagement

Die Erfassung von Problemen ist eine wichtige Aufgabe in der Qualitätssicherung. Nur durch deren Aufzeichnung und Analyse lassen sich Wiederholungen bzw. Schwerpunkte erkennen, um daraus Produkt- oder Prozessverbesserungen abzuleiten. Das Lernen aus diesen Problemen hat einen nicht unbedeutenden Einfluss auf die FMEA und die damit verbundene Wissensbasis.

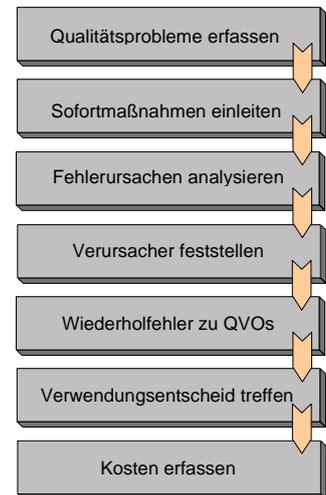
Workflow

Das Qualitätsmeldesystem iQ-QMS hat die Aufgabe, alle aufgetretenen Unregelmäßigkeiten bzw. Probleme in der Fertigung oder beim Kunden, verursacht durch den Lieferanten oder die eigene Fertigung usw. zu erfassen, einem verursachenden Prozess zuzuordnen und über gezielte Maßnahmen, die im System ihrerseits automatisch überwacht werden können, Prozessverbesserungen sicherzustellen. Das Einleiten von Sofortmaßnahmen ist möglich.

Sämtlicher Schriftverkehr, am Standort, mit dem Kunden oder mit dem Lieferanten, wird möglichst automatisch über E-Mails abgewickelt. Wiederholfehler werden über einen Algorithmus dem gemeinsamen verursachenden Prozess (auch Qualitätsvorgang bzw. QVO genannt) zugeordnet. Die Kosten als wesentliches Entscheidungskriterium für zu treffende Korrektur- und Abstellmaßnahmen werden für jede Beanstandung erfasst, die Maßnahmen selbst beziehen sich nicht auf eine einzelne Beanstandung, sondern auf den QVO.

Fehlleistungen des Lieferanten werden in seiner Wareneingangshistorie festgehalten und gehen in die Lieferantenbewertung ein. Die Kundensicht der eigenen Lieferqualität kann schnell ermittelt werden.

Am Ende des Prozesses steht stets eine Wirksamkeitskontrolle.



Wichtige Funktionen im Überblick

Typische Qualitätsprobleme

- Ausschuss-Meldungen
- Produktionsstörungen
- Kundenreklamationen
- Material-Sperrungen
- Programmfehler in Steuerungssoftware
- Fehlorganisationen
- Dienstleistungsfehler

Kundenreklamation

- Eine Kundenreklamation kann mehrere einzelne Reklamationspositionen enthalten.
- Die Erfassung des Kunden mit dem Ansprechpartner erfolgt durch Zugriff auf die Stammdaten.
- Beim Zwischenhandel lässt sich auch eine freie Kundenadresse eingeben.
- Die Rücksendeadresse kann von der Kundenadresse abweichen.
- In der Reklamation werden die Reklamationsform (Brief, telefonisch, usw.) und die Korrespondenzsprache gespeichert.
- Weitere gespeicherte Informationen sind das Reklamationsdatum sowie das erste Antwortdatum.

Angaben zur einzelnen Reklamationsposition in Kürze

- Ausfallort (Montage, 0 km, Feld, Fertigung usw.)
- Material-ID (aus eigenem Materialstamm) mit Änderungsstand
- Beanstandete Menge, rückgelieferte Menge
- Material-ID des Kunden
- Herstellcode, Chargen-Nr., Herstelldatum

- Hersteller, wenn Zukaufteil über Zwischenhandel
- Angaben zu Muster, Anforderungs-, Lieferdatum
- Kunden-Prüfbericht, Berichtsdatum
- Kundenwunsch (neue Teile, Reparatur, Ersatz usw.)
- Kundeninformation (Brief, 8D-Report usw.)

Kundeninformationen

- Beantwortung jeder Kundenreklamation
- Entscheidung, ob Beanstandung berechtigt
- Art der Schadensregulierung
- Erstellen Angebot für Reparatur
- 8D-Report
- Fehleranalyse
- Abhilfemaßnahmen, Termine
- Wirksamkeitskontrolle

Interne Meldungen

Interne Meldungen unterscheiden sich prinzipiell von den Kundenbeanstandungen nur dadurch, dass der Fehler im eigenen Werk entdeckt wurde. Die Fokussierung auf den verursachenden Prozess erfolgt unabhängig vom Ort der Entdeckung. Der Formalismus (z. B. 8D-Report) kann auch intern praktiziert werden.

- Ergebnisberichte erfassen
- Diverse Übersichten für die Erfolgskontrolle

Wiederholfehler, der Qualitätsvorgang

Eine Q-Meldung beschreibt den Einzelfall. Alle Meldungen mit dem gleichen verursachenden Prozess verweisen auf den gleichen Qualitätsvorgang.

Typische Gründe für Wiederholfehler in der Serienfertigung sind:

- Die Stichprobenüberwachung eines Prozesses ist lückenhaft. Prozessschwankungen können unerkannt bleiben.
- Schwere Fehlerentdeckbarkeit
- Chargen-Einflüsse, Einfluss des Bedieners usw.

Besondere Bedeutung von Wiederholfehlern

- Der Kunde muss erfahren, dass der verursachende Prozess verbessert wird.
- Der 8D-Report bezieht sich auf den Prozess und gilt für alle Wiederholfehler, auch die, die noch kommen.
- Ein Qualitätsvorgang kann sich auf die Eigenfertigung oder auf die des Lieferanten beziehen. Entsprechend unterschiedlich sind die zu erfassenden Informationen.

Zuordnung von Wiederholfehlern zum QVO über

- Zeitliche Eingrenzung
- Verursacher (eigen, Lieferant) entsprechend unterschiedliche Eingaben
- Verursachende Produktgruppe, bzw. Material
- Herstellercode, Charge
- Fehlergruppe, Fehlerart
- Anzeige aller QVOs, die die gleichen Einträge in der Kriterien-Liste haben

Verwendungsentscheid

- Entscheid zu dem beanstandeten Material
- Kumulation fehlerhafter Teile aller Wiederholmeldungen
- Eintrag in die Wareneingangshistorie (Lieferung)
- Eintrag in die Fertigungshistorie (eigene Fertigung)

Lieferantenbeanstandungen

- Mitteilung an den Lieferanten (z. B. über Sofortmaßnahme)
- Erstellen, Versenden 8D-Report
- Terminüberwachung für Stellungnahmen, Behebungen usw.,
- Automatisches Versenden von Mahnungen bei Terminüberschreitungen

Qualitätslenkung

Die Einleitung und Abwicklung von Maßnahmen erfolgt mit den vollen Möglichkeiten von iQ-PROJEKTE

- Maßnahmen einleiten
- Termine überwachen
- Automatisches Mahnungssystem

Schnittstellen zu anderen Modulen

- iQ-GL zur zentralen Pflege der in allen Modulen relevanten Stammdaten
- iQ-PROJEKTE für die Verwaltung von Maßnahmen inner- und außerhalb des Qualitätsmeldesystems
- iQ-EWEP zur zentralen Pflege der in allen Modulen relevanten Stammdaten
- iQ-LIEFBEW zur zentralen Pflege der in allen Modulen relevanten Stammdaten
- iQ-FMEA zur zentralen Pflege der in allen Modulen relevanten Stammdaten
- iT-MAIL zum automatischen Versenden von E-Mails (zum Beispiel im Rahmen der Maßnahmenverfolgung)
- iQ-DOKU für weitere Funktionen im Bereich des Dokumentenmanagements
- iQ-INFO für – beispielsweise mit Crystal Reports – selbst erstellte Auswertungen

Fehlerkosten

- Es können beliebige Kostenarten definiert werden (Sortieren, Schrott, Bearbeitung, Material usw.)

Dokumentationen

- Zuordnung beliebiger Dokumente (Word, EXCEL, Visio, Bilder usw.)
- Eingescannte Kundenbeanstandung
- Sperrschein aus Fertigung
- Stellungnahme Lieferant
- Automatisiertes Erstellen von Dokumenten aus Formatvorlagen
- Anlegen einer neuen 8D-Report-Version
- Drucken und Versenden von Dokumenten über E-Mail

QMS-Historie

- Jeder Bearbeitungsvorgang wird registriert.
- Die Einträge werden feldgenau erfasst.

Auswertungen

- Das Auswertungssystem enthält eine Fülle von Einzelreports
- Fehlerstatistiken
- Kostenanalysen
- Durchsetzung von Abstellmaßnahmen usw.
- Selektionsmethode, mit der von der groben Übersicht (strategische Ebene) bis zum Detail (operative Ebene) viele Aspekte der Q-Lenkung abgefragt werden können. Die Darstellung der Auswertung erfolgt mit EXCEL. Damit lassen sich diverse Statistiken in einem Blatt anzeigen.

Der Anwender kann eigene Auswertungen erstellen.

