

AUDITS GARANTIEREN DIE QUALITÄT DEZENTRALER DIENSTLEISTER

Visitenkarte Service-Partner

Rechtlich eigenständige Betriebe, die unter der Dachmarke eines großen Unternehmens auftreten, trifft man häufig im Dienstleistungssektor an. Ist die Leistung eines solchen Service-Partners schlecht, so fällt dieser Eindruck des Kunden unweigerlich auf andere Produkte der Dachmarke zurück. Aus diesem Grund lässt Bosch die Dienstleistungsqualität seiner Service-Partner regelmäßig auditieren – mit Hilfe der Software von AHP.

Marketing-Fachleute wissen: Die guten Erfahrungen mit einem Produkt werden einmal, die schlechten etwa neunmal weitererzählt. Die Zusammenarbeit mit Service-Partnern birgt für ein etabliertes Unternehmen stets das Risiko, den hart erworbenen guten Ruf zu beschädigen. Um diese Gefahr zu minimieren, lässt die Robert Bosch GmbH heute regelmäßige Auditierungsbesuche bei ihren Service-Partnern durchführen. Allerdings hängt die Überwachung der Dienstleister-Qualität stark vom Niveau der Auditierung ab.

Der Geschäftsbereich Automotive Aftermarket betreut heute in etwa 140 Ländern über 14 000 Bosch-Service-Betriebe. Dieser Bereich hat die AHP Gesellschaft für Informationsverarbeitung in Wees beauftragt, in Zusammenarbeit mit der für die After-Sales-Betreuung verantwortlichen Abteilung ein System zu entwickeln, das ein einheitliches Qualitätsmanagement von der weltweiten Auditierung eines Service-Betriebs bis zur Behebung der kleinsten Beanstandung ermöglicht. Fragen wie die folgenden werden systematisch und regelmäßig an die Service-Center gerichtet:

- Ist der erste Eindruck des Kunden beim Betreten des Service-Partners positiv?
- Erfüllt die Qualität der Dienstleistung die Unternehmensansprüche?
- Ist das Personal fachkundig, auch bezogen auf neue Produkte?
- Welchen Ausbildungsstand hat das Fachpersonal?
- Sind die Dienstleistungen und das notwendigen Equipment aktuell?

- Wann wurden Test- und Prüfeinrichtungen das letzte Mal geprüft bzw. kalibriert?
- Ist die Ersatzteilbevorratung optimal?

Die Kernforderungen an ein weltweites Audit-System waren vielfältig:

- Alle Informationen über die Service-Partner sollten zentral gepflegt werden können,
- die gesamte Audit-Planung sollte zentral möglich sein,
- dezentral tätige Auditoren müssen ihren Arbeitsvorrat termingerecht erhalten.
- die Inhalte der Audits sollten sich nach der technischen Ausstattung des Service-Partners richten,
- für die Durchführung eines Audits sollten alle Vorgaben auf dem Laptop des Auditors verfügbar sein,
- die Kommunikation zwischen der Zentrale und dem Auditor sollte ausschließlich über das Internet erfolgen,
- die Mehrsprachigkeit der Software und Fragenkataloge sollte gewährleistet sein,
- die Ergebnisse sollten nach dem Besuch des Service-Partners an die Zentrale übertragen werden.
- die Bewertung der Service-Partner sollte nach einem einheitlichen Verfahren stattfinden,
- die Auswahl der Schwerpunkte sollte frei wählbar sein (Dazu gehört die allgemeine Auditierung des Service-Partners, der Abgleich des aktuellen Inventarstands der Werkzeugausstattung und die Überprüfung der technischen Geräte wie Prüfeinrichtungen) und
- die Anbindung an das zentrale ERP-System SAP, in dem die Adressen und Kundengruppen der Service-Partner verwaltet werden, sollte möglich sein.

Audits in Funktionsblöcken

!!!Hier fehlt noch eine Überleitung. Bitte erklären Sie die Bedeutung des Audits für die Anpassung der AHP-Software.!!!

Zentrale Stammdatenpflege

Jeder Service-Partner wird zentral gepflegt. Die technische Ausstattung liegt mit allen Details vor. Gerätelieferungen an den Service-Partner führen automatisch zur Aktualisierung der Werkstattausrüstung auf dem zentralen ERP-System. Je nach Leistungsumfang und regionalen Besonderheiten werden zentral unterschiedliche Audit-Fragenkataloge gepflegt. Die Kataloge erlauben eine mehrstufige Gliederung nach Sachgebieten. Jede einzelne Frage kann bewertet werden, die Art der Bewertung kann von Frage zu Frage variieren. Die Fragen stehen meistens in einem unmittelbaren Kontext zu anderen Fragen. Der Bedeutung innerhalb des Kontexts kann durch eine Gewichtung jeder Frage Rechnung getragen werden, um das Wichtige gegenüber dem weniger Wichtigen hervorzuheben. Die gleiche Gewichtung gilt über alle hierarchischen Ebenen eines mehrstufigen Audits hinweg.

Die Fragenkataloge werden zentral in Deutsch und Englisch gepflegt. Nationale Sprachen werden in den Regionen durch direkten Zugriff auf den zentralen Server hinzugefügt. Als Hilfestellung für den Auditor können Erläuterungen und Beschreibungen oder auch umfassende Dokumente zu einer Frage hinzugefügt werden. Für die Vor-Ort-Prüfung von technischen Einrichtungen sind präzise Prüfpläne für jedes Gerät auszuarbeiten. Die Rückverfolgbarkeit der Gerätequalität ist für alle Normen wie ISO9001, QS9000, TS16949 gewährleistet. Alle erforderlichen Informationen für den Besuch eines Service-Partners (Liste der technischen Ausstattung, Audit-Auftrag, Kalibrieraufträge) werden zusammengefasst für den Abruf durch den Auditor bereitgestellt.

Internet als Kommunikationsplattform

Die Kommunikation mit der Zentrale ???Bitte beschreiben Sie, was genau Sie damit meinen??? erfordert einige Funktionen. Dezentral notwendigen Programme wurden installiert und aktualisiert. Eine

Übersicht aller für den Auditor anstehenden Audit-Besuche wird angezeigt. Die vom Auditor aus seinem Arbeitsvorrat ausgewählten Audits müssen übertragen, Ergebnisdaten, Bilder und Besuchsberichte an die Zentrale gesendet werden.

Allgemeine Auditierung

Der aus den Fragenkatalogen je nach Geschäftsfeld und Ausstattung des Service-Partners automatisch erzeugte Audit-Auftrag ist auch Leitfaden der Auditierung. Bei der Durchführung des Audits können die Stärken und Abweichungen vom erwarteten Standard erfasst werden. Jede Frage kann nach einem eigenen Schema (z.B. selten = gut, oft = schlecht) bewertet werden. Dokumente des Service-Partners können für die Begründung der Abweichung zur Frage hinzugefügt werden. Maßnahmen zur Behebung von Missständen lassen sich sofort vereinbaren. Die Durchführung durch den Betroffenen wird systematisch von der Zentrale überwacht. Zum Abschluss des Audits erfolgt die Gesamtbewertung mit der ergänzenden Kommentierung durch den Auditor.

Werkstattausrüstung

In der Zentrale wird die Soll-Ausstattung jedes Service-Partners abhängig von seinem Tätigkeitsbereich gepflegt. Der Bestand vor Ort wird auf Vollständigkeit geprüft. Differenzen werden erfasst und nach der Prüfung in der zentralen Liste automatisch korrigiert.

Kalibrierung von Messeinrichtungen und technischen Anlagen

Die notwendigen Kalibrier- bzw. Prüfaufträge werden im Zuge eines Audits für jedes einzelne zu überprüfende Prüfgerät zentral generiert. Der Prüfauftrag hat analog zum Prüfplan diverse Prüfmerkmale. Ein Merkmal kann attributiv sein (Funktioniert das Überdruckventil?) oder variabel (Liegt der auslösende Überdruck zwischen den Toleranzen 12 und 14 bar?). Mit einer geeigneten technischen Ausstattung können die Messwerte dann online übernommen werden. Die bei der Prüfung verwendeten Bezugsnormale werden zum Zweck der Rückverfolgbarkeit der Kalibrierung ebenfalls erfasst. Nach der Kalibrierung wird ein Verwendungsentscheid ausgestellt. Falls Abweichungen erkannt werden, können erneut Maßnahmen eingeleitet werden.

Alle Ergebnisse werden nach Abschluss

des Audits an die Zentrale gesendet. Die Prüfung des Gesamtergebnisses kann im Einzelfall dazu führen, dass weitere Maßnahmen zur Fehlerbehebung und Weiterentwicklung des Service-Partners eingeleitet werden oder ein Wiederhol-Audit fällig wird. Für jeden Service-Partner entsteht über mehrere Jahre ein Entwicklungsnachweis. Daraus lässt sich ableiten, ob die Audit-Zyklen verlängert werden können, ohne ein unnötiges Qualitätsrisiko einzugehen. Somit trägt das Auditsystem selbst zu einer größeren Wirtschaftlichkeit bei der Anwendung bei.

Führung weltweiter Service-Partner

Die Globalisierung erfordert die Gleichbehandlung aller weltweit verstreuten Service-Partner. Die Möglichkeit der Verwendung der nationalen Sprachen vereinfacht den Alltag des Auditors und erzeugt mehr Akzeptanz bei den Verantwortlichen. Die Quantifizierung der Ergebnisse erlaubt länderübergreifende Vergleiche. Nicht relevante Funktionsbereiche wie die Prüfung der Werkstattausrüstung können unterdrückt werden.

!!!Bitte geben Sie einen Ausblick, wie sich dieses System bewährt hat und was für die Zukunft geplant ist!!!

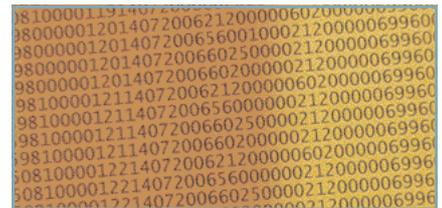
((BU))

!!!Bitte zeigen Sie in einer Grafik die IT-Architektur des weltweiten Audit-Netztes der Bosch Service-Partner!!!

Kontakt

!!!Bitte nennen Sie einen Autor von Bosch und Tel, E-Mail!!!

QM -Infocenter.de ▶ QZ102571



XXXX

Eigenschaften



Komponenten

- Integ

Schnittstellen



IT-Technologie



Service



Anbieter

AHP Gesellschaft für Informationsverarbeitung
T 04631/6170-0
Fax
WWW