

AUTOMOBIL PRODUKTION

September 2007 / B 30470
www.automobil-produktion.de

Sonderausgabe
QUALITÄT

AUDITIERUNGEN Fragwürdiger Nutzen
J.D. POWER Deutsche holen auf
MESSTECHNIK Jeder Größe ihr System

Seite **12**
Seite **16**
Seite **38**

Qualitätsstrategien 2007



Helmut Keller, ZVEI: Neue Ansätze auf dem Weg zu Null Fehlern



Lieferantenauszeichnungen:
Für die OEMs kommt es auf jedes Teil an

INHALT



„UNGLAUBLICHE RESSOURCENVERSCHWENDUNG“

Aus seiner langjährigen Praxis in der Qualitätssicherung des BMW-Werks Spartanburg kennt Dr. Klaus Seidl das Qualitätswesen der OEMs von innen. Heute selbständiger Industrieberater, hat sich sein Blick darauf geändert. Im exklusiven AP-Interview spricht er Klartext. **12**



KOSTEN SENKEN UND KUNDEN BINDEN

Der verschärfte Kostendruck und steigende Qualitätsanforderungen rücken das Thema Gewährleistungsmanagement zunehmend in den Fokus des Brancheninteresses. IT-gestützte und integrierte Garantieprozesse stärken die Kundenbindung und fördern den Umsatz. **26**



MEHRWERT DURCH FEHLERFREIE PROZESSE

Eine Qualitätssicherung, die ausschließlich auf die Produktqualität ausgerichtet wird, greift zu kurz. Auch die Verflechtung der Prozessschritte muss berücksichtigt werden. Denn nur fehlerfreie Prozesse garantieren fehlerfreie Produkte. **32**

AUDIT

Qualität: Jeder Einzelne ist gefordert **3**

STRATEGIE

AP-Fachtagung Qualität: An den richtigen Schrauben drehen **6**

Exklusiv-Interview mit Industrieberater Dr. Klaus Seidl: Fragwürdiger Auditierungstourismus **12**

LOB & PREISE

J.D. Power Auszeichnungen 2007: Deutsche holen auf **16**

Qualitätspreisträger 2007: Alle Jahre wieder... **18**

ELEKTRONIK

Exklusiv-Interview mit Helmut Keller, Leiter des ZVEI-Arbeitskreises Robustness Validation: Neue Basis für ‚Zero Defects‘ **22**

Softwareentwicklung: Mehr Sicherheit durch Disziplin **24**

PRAXIS

Gewährleistungsmanagement: Kosten senken und Kunden binden **26**

CAQ: Qualität in einem Guss **30**

Integration: Mehrwert durch fehlerfreie Prozesse **32**

MESSTECHNIK

Keyence: Gute Sicht im Nanobereich **34**

Faro: Flexibel und genau zugleich **36**

Innovationen: Jeder Größe ihr System **38**

Gläser: Reinlichkeit auf dem Prüfstand **42**

Steinbichler: Optisch die Vorserie optimieren **43**

QUALITÄT COMPACT

Lieferanten stellen sich vor **44**

Inserentenverzeichnis/Impressum **48**

NACHARBEIT

Allen Herstellern recht getan... **50**



NEUE BASIS FÜR ‚ZERO DEFECTS‘

Eine neue Qualifikationsstrategie für Halbleiter setzt bei OEMs und Zulieferern große Kostenpotenziale frei. Nun soll das Prinzip der ‚Robustness Validation‘ auch auf andere Bereiche übertragen werden. Helmut Keller, Leiter des ZVEI-Arbeitskreises ‚Robustness Validation‘ weiß wie. **22**

Viel Gefühl für das Finish: Das Gewährleistungsmanagement lässt sich mit einer Vielzahl unterschiedlicher Stellhebel verbessern.



Bilder: Porsche

Kosten senken und Kunden binden

Der verschärfte **KOSTENDRUCK** und steigende Qualitätsanforderungen rücken das Thema Gewährleistungsmanagement zunehmend in den Fokus des Brancheninteresses. IT-gestützte und integrierte Garantieprozesse stärken die Kundenbindung und fördern den Umsatz.

Die Garantiekosten eines Unternehmens belaufen sich je nach Branche auf etwa vier Prozent des Umsatzes. Allein die amerikanische Automobilindustrie musste im Jahr 2006 rund elf Milliarden Dollar für Garantiezahlungen aufwenden.

Trotz dieser beeindruckenden Zahlen führte das Thema ‚Gewährleistungsmanagement‘ über lange Zeit ein Schattendasein in der betrieblichen Diskussion. Die Gründe dafür liegen oftmals in komplexen, oft zeitverzögerten Ursache-Wirkung-Beziehungen. So senken etwa Einsparungen an Zulieferteilen die Kosten eines Neuprodukt-Projektes sofort. Der durch die verminderte Teilequalität verursachte gegenläufige Effekt durch erhöhte Garantie- und Kulanzaufwendungen schlägt hingegen nur sehr zeitverzögert zu Buche.

Der ständig wachsende Kostendruck und die gestiegenen Anforderungen an die Produktqualität rücken die Garantieprozesse in den Unternehmen der Automobilindustrie zunehmend in den Fokus des Interesses. Auch die wachsende Zahl von Rückrufen fördert diese Entwicklung, da diese sich negativ auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.

Vor diesem Hintergrund wächst die Erkenntnis, dass durch organisations- und funktionsübergreifend integrierte Garantieprozesse brachliegende Potenziale ausgeschöpft werden können – vom Servicebetrieb über den Importeur bis hin zu den Qualitätsmanagementprozessen bei Hersteller und Zulieferer.

Doch das Wissen um die Möglichkeiten wurde in der Realität der Betriebe bislang selten umgesetzt: Kaum integrierte Prozesse, mangelhaft unterstützt

durch System-Insellösungen, verursachen immer noch manuelle und teils redundante Tätigkeiten, fehlende Übersichtlichkeit sowie lange Durchlaufzeiten.

Zahlreiche Stellhebel

Dabei lässt sich das Gewährleistungsmanagement mit einer Vielzahl unterschiedlicher Stellhebel verbessern. Dazu gehört unter anderem eine effizientere und effektivere Gestaltung der operativen Garantieabwicklung.

Auch können Produktqualität und Kundenzufriedenheit durch ein intelligentes Kostencontrolling und integrierte Fehlerabstellprozesse verbessert werden. Darüber hinaus lassen sich Garantie- und Servicevertragsprodukte mit gezielten Marketingmaßnahmen koppeln, um zusätzliche Umsatzpotenziale zu generieren.



Qualitätskontrolle in der Fertigung: Durch organisations- und funktionsübergreifend integrierte Garantieprozesse können brachliegende Potenziale ausgeschöpft werden.

Auf dem Gebiet der operativen Antragsbearbeitung bieten sich mehrere Möglichkeiten, die Bearbeitungszeit zu verringern und die Qualität zu verbessern. Diese können unterschiedliche Ausprägungen haben, je nach produziertem Produkt und der Position des Unternehmens in der Supply Chain.

Reduzierter Aufwand

So reduzieren zum Beispiel Web-basierte Portallösungen mit Online-Antragsprüfung den Aufwand auf Seiten des Servicebetriebes und gleichzeitig die Fehlerquote bei der Antragserfassung. In der Zulieferindustrie hilft zudem die sogenannte Agentensoftware, die Garantie- und Qualitätsmeldungen der Kunden aus den unterschiedlichen Lieferantenportalen in die eigenen Qualitätssysteme zu importieren.

Darüber hinaus ermöglichen komplexe maschinelle Prüfungen eine Erhöhung des Automatisierungsgrades bei der Antragsentscheidung und hel-

fen so, die Antragsflut besser zu bewältigen. Gleichzeitig sorgen intelligente Routinen dafür, dass nur die relevanten Anträge zur manuellen Bearbeitung ausgesteuert werden.

Dadurch erhöht sich die Qualität der Antragsbearbeitung, die Kosten durch unberechtigte Anträge sinken und die Prozess- und Datenqualität verbessert sich. Automatisierung und Stammdatenintegration ermöglichen zudem eine zügigere und effektivere Abwicklung weiterer Prozesse. Hier seien die Themen Kulanzanfragen, Rückrufe und Servicemaßnahmen sowie Abrechnung von Serviceverträgen als Beispiele genannt.

Im Rahmen der Garantie- und Kulanzbearbeitungsaktivitäten werden Informationen generiert, auf deren Grundlage die Produktqualität gesteigert und somit die Kundenzufriedenheit erhöht werden kann. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass die von den Produktverantwortlichen benötig-

ten Informationen zum Schadensgeschehen vom Servicebetrieb über die Garantieanträge korrekt und auswertbar übergeben werden.

Die auf diesen Informationen aufsetzende Garantiedatenanalyse muss neue Schadensbilder schnellstmöglich erkennen und zur Fehlerabstellung einsteuern. Der Status der Fehlerabstellung ist bis zur endgültigen Bestätigung durch reduzierte Garantiekosten zu überwachen.

Hierbei ist zu beachten, dass sowohl der Informationsfluss als auch das Abarbeitungscontrolling organisations- und abteilungsübergreifend über alle Vertriebskanäle hinweg realisierbar ist. Zusätzlich zum Qualitätscontrolling kann ein schlagkräftiges Prozesscontrolling, eng verzahnt mit Revision und Auftragsbearbeitung, die Garantiekosten aufgrund ungerechtfertigter Anträge reduzieren und Schwachstellen in der Abwicklung aufdecken.

Darüber hinaus erhöht ein fundiertes Rückstellungscontrolling, das mit dem Qualitätscontrolling und der Produktbetreuung vernetzt ist, die Planungssicherheit.

Service ist Marketing

Neben den Controllingaspekten in Bezug auf das Gewährleistungsmanagement lohnt auch der Blick auf die ‚Service Marketing‘-Aspekte des Themas ‚Garantie‘. So differenzieren sich mittlerweile viele Hersteller durch erweiterte Werksgarantieleistungen, um das angebotene Produkt attraktiver zu machen und das Vertrauen in dessen Qualität zu stärken.

Sinnvoll ist es dabei, die Garantieleistung an Rahmenbedingungen zu binden, wie zum Beispiel die regelmäßige Wartung des Produktes beim autorisierten Vertragshändler. So hat die Verkaufsmaßnahme zusätzliche positive Auswirkungen auf Kundenloyalität und Umsatz im Servicebereich.

Auch mit kaufbaren Zusatzgarantien oder Serviceverträgen lässt sich Umsatz generieren. Moderne CRM-Systeme



Abstandskontrolle: Produktqualität und Kundenzufriedenheit können durch ein intelligentes Kostencontrolling und integrierte Fehlerabstellprozesse verbessert werden.

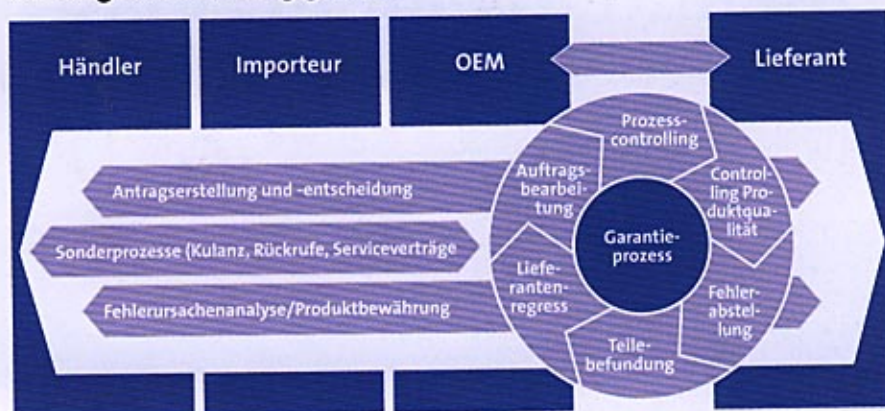
bieten entsprechende Funktionalitäten, um diese Dienstleistungen zu vermarkten. Kunden können zum Beispiel gezielt bezüglich erweiterter Serviceangebote angesprochen werden, wenn die Garantiezeit eines gekauften Produkts oder ein Servicevertrag ausläuft.

Ein Unternehmen, das sich mit einem gut organisierten Gewährleistungsmanagement vom Wettbewerb abheben will, sieht sich in der Regel im Vorfeld eines entsprechenden Projekts mit drei Fragen konfrontiert:

- An welchen Stellen muss ich konkret ansetzen?
- Wo sind die Abläufe und Systeme bereits gut entwickelt?
- Wo liegen die Handlungsfelder?

Mit dem 'Value Assessment Warranty Management' hat die Prozess- und IT-Beratung Mieschke Hofmann und Partner (MHP) eine Methodik entwickelt, um diese Fragen richtig zu beantworten. Auf Basis vorbereiteter Templates kann MHP die Prozesse im Bereich Gewährleistungsmanagement unabhängig und objektiv analysieren.

Umfangreiche Abhängigkeiten



Die Akteure der Garantieprozesse verteilen sich über die gesamte logistische Kette hinweg.

Es werden Verbesserungs- und Kosteneinsparpotenziale identifiziert und mögliche Prozess- und Systemoptimierungsalternativen evaluiert. Diese setzen entweder auf der bestehenden Systemumgebung des Unternehmens auf, oder werden auf Basis aller relevanten SAP-Plattformen erarbeitet. Des Weiteren lassen sich die für die Realisierung

notwendigen Investitionskosten aufzeigen sowie ein Implementierungsplan erstellen. ←

AP-Autor Ivo Schwarz ist Leiter des Competence Centers 'Service + Warranty Management' bei Mieschke Hofmann und Partner (MHP) in Freiberg am Neckar.

Der neue 7-Zylinder

**Vielleicht läuft er nicht rund.
Aber die Gießtechnik
bekommen wir hin.**

MAGMASOFT® ist der Schlüssel zu robustem Design anspruchsvoller Gussbauteile. Mit Gießsimulation sichern Sie die geforderte Bauteilqualität und reproduzierbare Fertigung. Gießsimulation ist die gemeinsame Sprache zwischen Konstrukteur und Gießer!

Rechnen lohnt sich!

Mehr Informationen unter www.magmasoft.de

MAGMA Gießereitechnologie GmbH | Aachen · Chicago · Singapur · São Paulo · Hellebæk · Seoul

Besuchen Sie uns auf dem
**16. Aachener Kolloquium
Stand 85**

08. - 10. Oktober 2007, EUROGRESS Aachen

MAGMA

Committed to Casting Excellence