

PROJEKT QM-FRÜHWARNSYSTEM

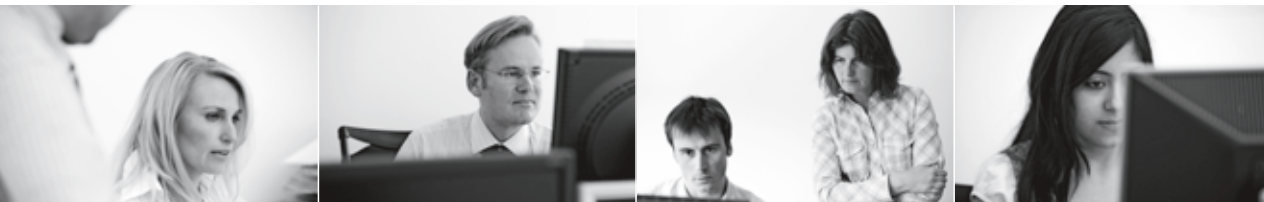
Garantie- und Kulanzkosten im Visier



Steckbrief

Auftraggeber	Mercedes Car Group/Qualitätsmanagement
Ziel	Senkung von Garantie- und Kulanzkosten
Laufzeit	11 Monate
Nutzer	250
Technologie	J2EE-Architektur, Zentralsystem





Wir kümmern uns um mehr als IT.

PROJEKT QM-FRÜHWARNSYSTEM

Garantie- und Kulanzkosten im Visier

Ausgangssituation

Kein Fahrzeug verlässt die Fertigung eines Automobilherstellers ohne eine systematische Werkschlussabnahme. Gezielte stichprobenartige Audits vermitteln darüber hinaus ein Bild über die erreichte Qualität und die Wirksamkeit der Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Die hierbei gewonnenen Erkenntnisse werden in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingesteuert. Trotzdem wird weiteres Kostensenkungspotenzial in den Garantie- und Kulanzkosten gesehen.

Zielsetzung

Durch eine frühe Erkennung signifikanter Fehlertrends sollen Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung schneller ergriffen werden und so das Auftreten von Garantiefällen nachhaltig reduziert werden. Darüber hinaus sollen Schadensbilder im Feld mit Fehlersituationen in der Fertigung abgeglichen werden, um Ursachen gezielt ermitteln zu können. Gesteuert wird dieser Prozess durch das zentrale Qualitätsmanagement, sowie das Qualitätsmanagement der Werke.

Lösung

Die im Feld registrierten Schadensfälle sowie die in der Fertigung festgestellten Fehlerhäufungen werden über alle Werke hinweg in einem zentralen Qualitätsdatawarehouse festgehalten. Eine kontinuierliche Trendanalyse hinsichtlich der Entwicklung von Fehlerort / -Art – Kombinationen sowie Garantie- und Kulanzkosten soll selbst die Anstiegsraten erkennen, die bei einer Einzelbetrachtung pro Werk oder Baureihe unauffällig geblieben wären.

Vorgehen und erfolgskritische Faktoren

Die systemübergreifende, einheitliche Vercodung von Schadensfällen ist ausschlaggebend für die Aussagekraft der erfassten Daten. Dort, wo unterschiedliche Vercodungen eingesetzt wurden, musste ein geeignetes Regelwerk für den Abgleich implementiert werden. Darüber hinaus ist nicht primär die Fehler- oder Schadenshäufigkeit Indikator für dessen Kritikalität, sondern die Wahrnehmung des Kunden sowie die Höhe der verursachten Garantie- und Kulanzkosten. Eine Integration kostenführender Systeme war daher zentraler Projektbestandteil. Letztlich ist eine ausgefeilte Algorithmik, die die Signifikanz eines Ausbruches bzw. einen Trend gesichert erkennt Basis für die gezielte Führung des Benutzers zu den Handlungsschwerpunkten.

Status und Ausblick: Vom passiven System zum pro-aktiven Frühwarnsystem

Das QM-Frühwarnsystem ist für sämtliche Montagewerke eingeführt. Es bedient ca. 250 aktive Benutzer. Zunehmend an Bedeutung gewinnt eine aktive Frühwarnfunktionalität in weiteren Ausbaustufen. Hierunter werden frei definierbare Alarmfunktionen verstanden, die den Benutzer auf das Überschreiten einer vorgegebenen Anstiegsrate hinweisen. Darüber hinaus plant der Hersteller die Integration weiterer Sensoren wie z. B. J.D. Power.

SALT Solutions GmbH
Unternehmensbereich Automobilindustrie
Argelsrieder Feld 1a
82234 Oberpfaffenhofen

Telefon +49.8153.90173.0
Fax +49.8153.90173.20

automobil@salt-solutions.de
www.salt-solutions.de

[SOLt][®]
SALT SOLUTIONS