

FEHLER KONSEQUENT VERMEIDEN CONTINENTAL AUTOMOTIVE WICKELT BEANSTANDUNGEN ÜBER SUPPLYON AB

Die Reklamationsquote sowohl im eigenen Unternehmen als auch im Zuliefernetzwerk zu minimieren und Fehler schnell und nachhaltig zu beheben, ist gerade in der Automobilindustrie oberstes Gebot – anderenfalls drohen hohe Kosten und Imageverluste. In der Praxis stellt diese Aufgabe insbesondere globale Unternehmen mit komplexen Lieferantenstrukturen vor erhebliche organisatorische und prozessuale Herausforderungen. Die Automotive Group der Continental AG hat sich deshalb für einen strategischen Ansatz entschieden. Mit dem SupplyOn Problem Solver, einer webbasierten Lösung der SupplyOn AG, sorgt das Unternehmen dafür, dass Reklamationsprozesse standardisiert, effizient und konsequent abgewickelt werden.



„Die sehr dynamischen und wettbewerbsintensiven Märkte in der Automobilindustrie tolerieren keine Fehler. Wer sich nicht nachhaltig und konsequent um hohe Qualitätsstandards bemüht, wird von Kunden und Wettbewerbern abgestraft“, sagt Markus Rudat, Leiter Supplier Quality Management Systeme bei Continental Automotive. „Um unsere führende Marktposition zu halten, haben wir deshalb auch nach strategischen Lösungen gesucht, um Reklamationsprozesse mit unseren Lieferanten schnell und effizient abzuwickeln und vor allem Wiederholungsfehler zu vermeiden.“

Dass sich diese Aufgabe in einem internationalen Netzwerk mit tausenden von Lieferanten nur mit einer leistungsstarken IT-Lösung umsetzen lässt, war Rudat und seinem Team schnell klar. Deshalb startete Continental im Jahr 2007 ein Pilotprojekt zur Einführung der SupplyOn-Lösung Problem Solver.

„Die Lösung bietet uns die optimale Basis, um neben 8D auch weitere Methoden des Qualitätsmanagements wie etwa 5-Why, Fischgräten-Diagramm, oder Drill-Deep-and-Wide zu integrieren. Diesen Ansatz, den wir als die Conti 8D Plus-Methode bezeichnen, hätten wir ohne den SupplyOn Problem Solver nicht so effizient umsetzen können. Wir sparen mit dem elektronisch abgewickelten Reklamationsprozess sehr viel Zeit und rechnen damit, dass sich die Implementierungskosten in circa zwei Jahren amortisiert haben werden.“

Markus Rudat, Leiter Supplier Quality Management Systeme bei Continental Automotive

Das webbasierte Tool wurde speziell für die Abwicklung von Reklamationsprozessen in der Automobilindustrie entwickelt. Es übernimmt die Reklamationsmeldungen aus dem internen Qualitätsmanagementsystem von Continental und übermittelt sie über die Plattform von SupplyOn an die Lieferanten. Diese können die Beanstandung online nach der in der Automobilindustrie etablierten 8D-Methode – einem mehrstufigen Ansatz, der sowohl auf die unmittelbare Fehlerbehebung als auch auf die Vermeidung von Wiederholungsfehlern zielt – Schritt für Schritt bearbeiten. Dabei werden sowohl Continental als auch der Lieferant kontinuierlich über den aktuellen Stand der Bearbeitung informiert und solange begleitet, bis das Problem gelöst ist und alle notwendigen Abstellmaßnahmen erfolgreich umgesetzt sind.

Internationaler Roll-out

Das Pilotprojekt begann an zwei Standorten mit 12 Pilotlieferanten aus

den Bereichen Elektronik und Mechanik. „Es war wichtig, beide Lieferantengruppen in die Pilotphase einzubeziehen, da es bei den Prozessen signifikante Unterschiede gibt. Die Lösung muss aber für die Prozesse beider Bereiche geeignet sein“, erklärt Rudat. In dieser Zeit hielt Rudats Team sehr engen Kontakt zu den Lieferanten und begleitete die Implementierung der neuen Prozesse intensiv. Dabei galt es auch, die Lieferanten grundsätzlich enger in die Qualitätssicherungsprozesse einzubinden und die 8D-Methode als verbindliche gemeinsame Norm zu etablieren. „Ein erfolgreiches Reklamationsmanagement setzt die aktive Mitwirkung der Lieferanten voraus. Deshalb galt es die Vorteile der Lösung für beide Seiten transparent zu machen.“

Nach der erfolgreichen Pilotphase wurde das System sukzessive in den 15 europäischen Werken der Continental Automotive Group eingeführt. Heute sind rund 400 Lieferanten angebunden; jeden Monat werden über 300 Reklamationen über den Problem Solver bearbeitet. Die SQM-Mitarbeiter arbeiten dabei in ihrer gewohnten SAP QM-Umgebung, die Daten werden über eine Schnittstelle automatisch an SupplyOn übergeben. Die Lieferanten nutzen direkt die übersichtliche Benutzeroberfläche des SupplyOn Problem Solver

und haben ebenfalls die Möglichkeit, die Daten in ihre eigenen internen Systeme zu übernehmen. Damit sind die Grundlagen geschaffen, um einen nahtlosen Ablauf der Reklamationsprozesse zu gewährleisten und überflüssige Schnittstellen zu eliminieren. „Unser Ziel ist es, zum einen alle strategischen Lieferanten anzubinden, zum anderen den Anteil der über SupplyOn abgewickelten Reklamationen, der heute bei knapp 50 Prozent liegt, kontinuierlich zu erhöhen“, so Rudat.

Qualitätssprung bei Reklamationsprozessen

Bereits heute kann Continental Automotive auf zahlreiche quantitative und qualitative Vorteile der Lösung verweisen. Die konsequente digitale Prozessabwicklung garantiert hohe Datensicherheit und Datenqualität. Dadurch, dass das System einerseits in vielen Landessprachen verfügbar ist, die Inhalte der 8D-Berichte aber konsequent in Englisch gehalten sind, wird eine „babylonische Verwirrung“ vermieden und ein weltweit einheitliches Lieferanten-Qualitätsmanagement unterstützt.

Auch die Qualität der 8D-Berichte hat sich mit der Einführung des Problem Solver deutlich verbessert, da das Tool eine exakte und standardisierte Formu-

lierung der Inhalte verlangt. Und nicht nur das: „Die Lösung bietet uns die optimale Basis, um neben 8D auch weitere Methoden des Qualitätsmanagements wie etwa 5-Why, Fischgräten-Diagramm, oder Drill-Deep-and-Wide zu integrieren. Diesen Ansatz, den wir als die Conti 8D Plus-Methode bezeichnen, hätten wir ohne den SupplyOn Problem Solver nicht so effizient umsetzen können“, sagt Rudat. Die Optimierungseffekte schlagen sich auch durchaus in Zahlen nieder: „Wir sparen mit dem elektronisch abgewickelten Reklamationsprozess sehr viel Zeit und rechnen damit, dass sich die Implementierungskosten in circa zwei Jahren amortisiert haben werden.“

Von der Einführung des Systems profitieren aber auch die angebundenen Zulieferer. Sie können sich nun auf einen einheitlichen Reklamationsablauf verlassen und sind dank der verfügbaren Funktionalitäten in der Lage, den 8D-Prozess optimal und für alle Beteiligten transparent abzuwickeln. Die Vorteile für alle Partner in der Automobilindustrie betont auch Rudat: „Gemeinsam mit unseren Lieferanten konnten wir einen Qualitätssprung machen. Die Ergebnisse unserer Arbeit sind bis hin zu unseren Kunden spürbar und kommen damit letztlich auch dem Endkunden – also dem Autofahrer – zugute.“

SupplyOn AG
Ludwigstraße 49
85399 Hallbergmoos

Telefon: 0800.78775966
außerhalb Deutschlands:
+800.78775966
Fax: 0811.99997110

info@SupplyOn.com
www.SupplyOn.com