

ÉVITER DURABLEMENT LES ERREURS

CONTINENTAL AUTOMOTIVE GÈRE SES RÉCLAMATIONS PAR LE BIAIS DE SUPPLYON

Réduire le nombre de réclamations, aussi bien au niveau de l'entreprise que dans son réseau de sous-traitants, et éliminer les erreurs rapidement et de façon durable : voici le premier impératif à tenir pour toute entreprise opérant dans le secteur automobile, sous peine d'encourir des coûts élevés et de voir son image ternie. Dans la pratique, cet impératif fait que des entreprises pour la plupart internationales et fonctionnant avec des structures fournisseurs complexes se retrouvent confrontées à un cahier des charges lourd, tant en matière d'organisation que de processus. C'est la raison pour laquelle le fournisseur automobile Continental AG a opté pour une approche stratégique : grâce à SupplyOn Problem Solver, une solution développée par SupplyOn AG et basée sur le Web, l'entreprise est désormais en mesure de gérer ses processus de réclamation de façon standardisée, efficace et conséquente.



« Très dynamiques et concurrentiels, les marchés de l'automobile ne tolèrent aucune erreur. Quiconque renonce à offrir des standards de qualité élevés de façon durable et conséquente se voit sanctionné par les clients et la concurrence », explique Markus Rudat, responsable de la division Supplier Quality Management System (systèmes de gestion de la qualité des fournisseurs) auprès de Continental Automotive. « Maintenir notre position de leader impliquait de trouver des solutions stratégiques qui nous permettraient de gérer les processus de réclamation avec nos fournisseurs de manière rapide et efficace, et surtout d'éviter la répétition des erreurs. »

L'envergure internationale et les milliers de fournisseurs du réseau de l'entreprise ont vite convaincu M. Rudat et son équipe de la nécessité de faire appel à une solution informatique particulièrement performante. C'est ainsi que Continental a lancé un projet pilote visant le déploiement de la solution SupplyOn Problem Solver en 2007.

Basé sur le Web, cet outil a été spécialement développé pour le traitement des processus de réclamation dans l'industrie automobile. Il permet d'importer les messages de réclamation à partir du système de gestion qualité interne de Continental, pour les transmettre, via la plate-forme de SupplyOn, aux fournisseurs. Ces derniers peuvent ensuite traiter la réclamation en ligne, suivant la méthodologie des 8D, une méthodologie à plusieurs niveaux reconnue dans l'industrie automobile, qui vise aussi bien à résoudre immédiatement les erreurs qu'à éviter leur répétition. Pendant le processus, Continental et le fournisseur concerné sont informés en continu de l'état du traitement, et ce jusqu'à ce que le problème soit résolu et que l'ensemble des actions correctives nécessaires aient été mises en place.

Un déploiement international

Le projet pilote a été organisé sur deux sites et concernait 12 fournisseurs pilotes des secteurs de l'électronique et de la mécanique. « Il était important

« La solution nous permet, outre la méthode 8D, de faire appel à d'autres méthodes de gestion qualité, comme la méthode des 5 pourquoi, les diagrammes en arête de poisson ou la méthode DDW, pour les intégrer dans notre processus. La mise en œuvre de la méthode Conti 8D Plus n'aurait pas été aussi efficace sans SupplyOn Problem Solver. Notre processus de réclamation électronique nous permet de gagner beaucoup de temps ; nous estimons que les coûts de sa mise en œuvre seront amortis d'ici deux ans. »

Markus Rudat, responsable de la division Supplier Quality Management System (systèmes de gestion de la qualité des fournisseurs) auprès de Continental Automotive

d'inclure des fournisseurs de ces deux secteurs dans la phase pilote, dans la mesure où les processus en place pour les deux secteurs présentent des différences importantes. Notre but était de mettre en place une solution polyvalente », explique M. Rudat. Le projet pilote a vu l'équipe de M. Rudat travailler en étroite collaboration avec les fournisseurs afin d'accompagner la mise en œuvre des nouveaux processus. Un autre but était d'impliquer les fournisseurs de manière plus importante dans les processus d'assurance qualité et d'instaurer la méthodologie 8D comme une norme commune obligatoire. « Un système de gestion des réclamations efficace présuppose une participation active des fournisseurs. C'est pourquoi il importait de mettre en avant de façon tout à fait transparente les avantages de la solution pour les deux parties. »

Au terme d'une phase pilote réussie, le système a été introduit sur les 15 sites européens du groupe Continental Automotive. Près de 400 fournisseurs sont connectés aujourd'hui ; chaque mois, ce sont plus de 300 réclamations qui sont traitées via Problem Solver. Les collaborateurs de la division SQM travaillent dans leur environnement SAP QM habituel et les données sont transmises automatiquement à SupplyOn. Les fournisseurs utilisent directement

l'interface utilisateur conviviale de SupplyOn Problem Solver et ont même la possibilité d'importer les données dans leurs propres systèmes internes. Tous ces paramètres ont contribué à mettre en place un traitement sans heurts des processus de réclamation et à éliminer les interfaces superflues. « Notre objectif est double : nous souhaitons d'une part connecter tous nos fournisseurs stratégiques, et d'autre part accroître en continu la part des réclamations traitées via SupplyOn. La proportion est aujourd'hui autour de 50 % », explique M. Rudat.

Amélioration considérable de la qualité des processus de réclamation

Continental Automotive peut déjà faire valoir nombre d'avantages qualitatifs et quantitatifs pour le nouveau système. L'exécution numérique des processus garantit une sécurité et une qualité supérieures des données. Si le système est disponible dans de nombreuses langues, les contenus des rapports 8D sont en anglais, ce qui permet d'éviter les confusions d'origine linguistique et favorise le déploiement d'une gestion de la qualité des fournisseurs centralisée.

La qualité des rapports 8D a été également considérablement améliorée suite à l'introduction de Problem Solver, car l'outil oblige les fournisseurs à employer

des formulations précises et standardisées. De plus : « La solution nous permet, outre la méthode 8D, de faire appel à d'autres méthodes de gestion qualité, comme la méthode des 5 pourquoi, les diagrammes en arête de poisson ou la méthode DDW, pour les intégrer dans notre processus. La mise en œuvre de la méthode Conti 8D Plus n'aurait pas été aussi efficace sans SupplyOn Problem Solver », explique M. Rudat. Les effets en termes d'optimisation se traduisent également en chiffres : « Notre processus de réclamation électronique nous permet de gagner beaucoup de temps ; nous estimons que les coûts de sa mise en œuvre seront amortis d'ici deux ans. »

Mais les fournisseurs connectés gagnent également à utiliser le nouveau système : ils peuvent désormais s'appuyer sur un processus de réclamation unique et appliquer l'approche 8D de manière optimale et en toute transparence, grâce aux nombreuses fonctionnalités disponibles. M. Rudat mentionne également les avantages propres aux partenaires de l'industrie automobile : « Ensemble avec nos fournisseurs, nous avons amélioré la qualité de manière considérable. Les résultats de notre travail sont visibles par nos clients et profitent également aux clients de nos clients : les automobilistes. »

SupplyOn AG
Ludwigstraße 49
85399 Hallbergmoos
Allemagne

Téléphone: +800.78775966
Télécopie: +811.99997110

info@SupplyOn.com
www.SupplyOn.com