

Fall 1

Qualitätssicherung:

Ein holländischer Automobilzulieferer liefert erstmals nach Spanien (SEAT) und hat massive Probleme im Bemusterungsablauf:

Folgen:

- Verzögerungen im Projekt
- Fehlende Kundenzufriedenheit
- Zusätzliche Kosten

Gründe:

- SEAT ist nicht Volkswagen
- Defizite in der Kommunikation
- unzureichende Kenntnis der Bemusterungsabläufe

Fall 1

Qualitätssicherung:

Lösungen EG-Consulting:

Abläufe explizit klären und erklären

Kontakte und Kommunikation sicherstellen

Stellen eines Repräsentanten



Checkliste Erstbemusterung VW/SEAT

Projekt: □	SEAT 1110 □
Controller: □	□
aktualisiert am: □	□

Erstbeurteilung

Vorbereitung → → →

Aufgabe-/Dokumente	
1.	→ Lieferantenummer vorhanden □
2.	→ Teilelebenslauf aktualisiert □
3.	→ Aktuelle Zeichnung (letzter Stand), durchnummeriert □
4.	→ Alle Normen auf aktuellen Stand geprüft □
5.	→ BeOn-Zugang vorhanden und funktioniert □
6.	→ LS-Nummer des Musterteilversands □

Fall 2

Produktion:

Spanischer Lieferant für Innenraumkomponenten

Probleme:

- Massive Serienprobleme durch mangelnde Qualität
- Lieferprobleme, dadurch Sonderfrachten
- Kosten durch Sortierung, Nacharbeit und erhöhten Ausschuss
- Risiko der C-Einstufung, gesperrt für Neuaufträge

Gründe:

- Keine Prozesssicherheit
 - Fehlende Entwicklungskompetenz
 - Fehlende Sorgfalt im Handling und bei Ordnung und Sauberkeit
 - Fehlende Disziplin
 - Fehlende Abstimmung der Qualitätskriterien mit dem Kunden
-

Fall 2

Produktion:

“Fehlende Prozesssicherheit” Lösungsfindung – 5 x Warum

Technische Anforderungen nicht
genügend abgeklärt

Verzögerungen im Entwicklungsprojekt
durch ständige Änderungen

Nicht genügend Zeit für Erprobungen
in der Entwicklungsphase

Design nicht prozesssicher

Kein qualitätsfähiger Serienprozess

Fall 2
Produktion:

Lösungen EG-Consulting:

5S-Workshop zur
Verbesserung
von Ordnung,
Sauberkeit und
Disziplin

Durchführung
eines FMEA-
Workshops mit
Risikobewertun-
g und
Massnahmen-
verfolgung

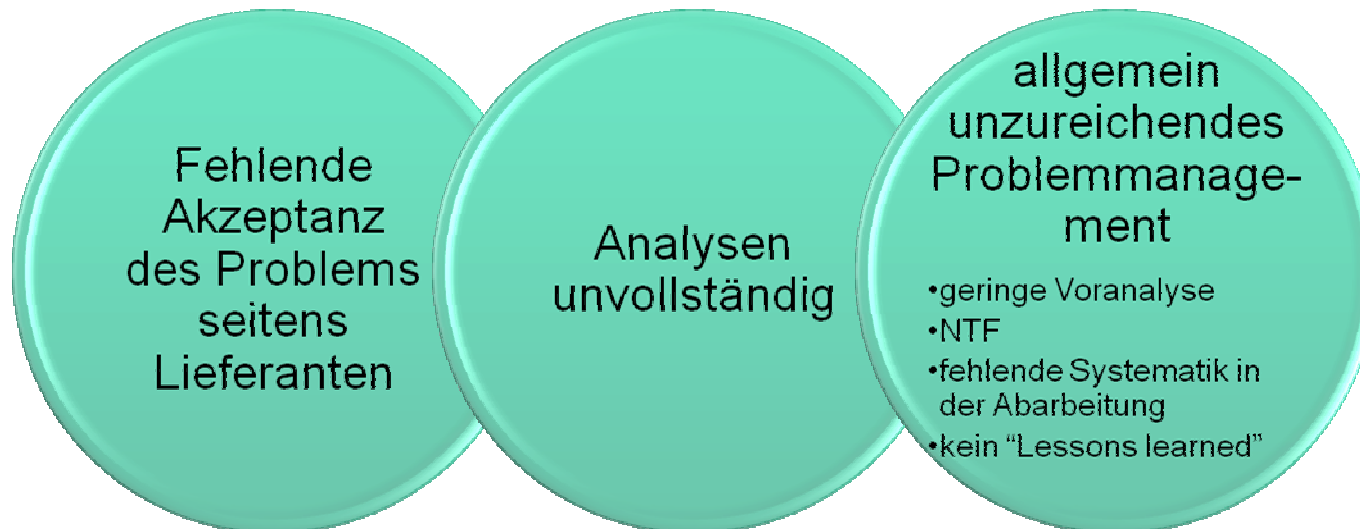
Workshop zu
Problemlösungs-
techniken mit
Schwerpunkt
Kommunikation und
konstruktive Kritik

Erarbeitung eines
Grenzmuster-
katalogs und
Abstimmung mit
dem Kunden

After Sales:

Fallbeispiel: Spanischer Lieferant für Bremsleuchten

Probleme: Hohe Ausfallrate der Bremsleuchten im Feld



Fall 3:
After Sales:

Lösungen EG-Consulting:

Durchführung eines
Problemlösungsworkshops
auf den konkreten Fall

Abstimmung sämtlicher
kurz- und mittelfristiger
Massnahmen mit dem
Kunden

Nach Abarbeitung der
Massnahmen, Abstimmung
des neuen Technischen
Faktors mit entsprechender
Kostensparnis für den
Lieferanten

Fall 3:
After Sales:

Kostenanalyse vorher:

- Verkaufspreis Leuchte 8 Euro
- Ausfallrate 8/1000 (8.000 ppm)
- Liefermenge 4000/Monat
- Weiterbelastete Kosten pro gewechselter Leuchte: 300 Euro
- Technischer Faktor: 100%
- => Monatliche Belastung: 9.600 Euro entspricht 115.200 Euro/Jahr

Fall 3:
After Sales:

Kostenanalyse danach:

- Verkaufspreis Leuchte 8 Euro
- Ausfallrate 4/1000 (4.000 ppm)
- Liefermenge 4000/Monat
- Weiterbelastete Kosten pro gewechselter Leuchte: 300 Euro
- Technischer Faktor: 60%
- => Monatliche Belastung: 2.880 Euro entspricht 34.560 Euro/Jahr

Bauen Sie persönliche Beziehungen auf und pflegen Sie diese !

Kritik kommt selten direkt, hören Sie auf die Zwischentöne!

Seien Sie tolerant !

Seien Sie zuverlässig (Terminstreue), sorgfältig und bürgen Sie für Qualität !

Stimmen Sie Ihre Projekte kontinuierlich mit Ihren Kunden ab!

Geringere Formalitäten erhöhen die Flexibilität - Änderungen sind leichter umzusetzen!

Aber achten Sie auf vollständige Dokumentation aller Änderungen!

Lernen Sie Spanisch!