

QUALITYNEWS

iqs PRODUKTE, PROJEKTE UND NEUHEITEN

Ausgabe 1/2011

iq's Software GmbH, 76534 Baden-Baden

Konsequentes Reklamationsmanagement

Garantiefälle gehen um 50 Prozent zurück



Das CAQ-SYSTEM IN DER PRAXIS

Der enorme Kostendruck im Gesundheitswesen hat dazu geführt, dass die hohen Qualitätsstandards von deutschen Medizinprodukten im weltweiten Wettbewerb kaum noch gehalten werden können.

Die Ulrich Alber GmbH erfüllt die hohen Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen trotz des Preisdrucks weit über die Norm hinaus.

Das Qualitätsmanagement wird hierbei vom CAQ-System der iq's Software GmbH unterstützt.

Es begann mit der Idee einer mobilen Treppensteighilfe für Rollstuhlfahrer – heute ist die 1986 gegründete Ulrich Alber GmbH internationaler Marktführer in der Rehabilitationstechnik. Produziert werden elektrische Zusatzantriebe für Rollstühle, Schiebe- und Bremshilfen, Treppensteighilfen und modulare Elektrorollstühle. Das Unternehmen aus Albstadt beschäftigt rund 200 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von über 50 Millionen Euro. Zur Sicherstellung seiner hohen Qualitätsstandards hat Alber ein umfassendes QM-System. Dazu gehören unter anderem regelmäßige interne und externe Audits, QM-Werkzeuge und der Einsatz eines umfassenden CAQ-Systems.

Focus auf Lieferantenqualität

Die Produktion bei Alber ist gekennzeichnet durch eine geringe Fertigungstiefe. Teile und Baugruppen werden nicht im eigenen Unternehmen hergestellt, sondern zugekauft. Die Leistungsfähigkeit dieser Zulieferer nimmt bei der Alber GmbH einen enorm hohen Stellenwert ein, sowohl was den reibungslosen Herstellungsprozess als auch die Qualitätsgarantie des Endproduktes betrifft.

Steigende Qualitätsanforderungen sowie der Trend zur Lieferantenintegration machen bei Alber eine fundierte, auf Kennzahlen basierende Lieferantenbewertung unentbehrlich. In der Vergangenheit wurden die notwendigen Parameter – wie zum Beispiel PPM-Zahlen, Fehlerschwerpunkte oder Überschreitung der Liefertermine – mithilfe von manuell verwalteten Daten in Excel- und Word-Dateien erfasst. Für die Wareneingangs- und Wareenausgangsprüfung wurde eine Insellösung eingesetzt. Das Erfüllen der Dokumentations- und Nachweisforderungen sowie die Durchführung von Auswertungen war so äußerst zeitaufwändig. Steigender Kostendruck und höhere Stückzahlen bewog die Alber-Geschäftsleitung dazu, die gesamte Qualitätsüberwachung und vor allem die Bewertung der Lieferanten über ein leistungsfähiges CAQ-System zu steuern.

„Je früher auf Qualität geachtet wird“, so der Qualitätsmanager Christoph Hauschel, „desto weniger Mängel treten später beim Anwender auf und müssen durch kostspielige Serviceaktionen behoben werden.“

Marktanalyse

Wichtig war es Hauschel vor allem, dass Verbesserungspotentiale bei Lieferanten sichtbar werden und so die Prüfungen im Wareneingang reduziert werden können. Auch die Reklamationsbearbeitung sollte deutlich effizienter werden. Unter diesen Gesichtspunkten wurden verschiedene Softwareanbieter gesichtet.

Die Entscheidung fiel auf das CAQ-System der iq's Software GmbH aus Baden-Baden. Diese stattete das Qualitätsmanagement mit den iq's Modulen Prüfplanung, Reklamationsmanagement, Lieferantenbewertung, Audit, Maßnahmenmanagement und Prüfmittelverwaltung aus.

Mit Einführung des iq's CAQ-Systems entschied sich Alber, auch die bisherige Software in der Wareneingangskontrolle gegen das iq's Modul Wareneingangs- und Wareenausgangsprüfung auszutauschen. Überzeugend waren dabei vor allem Features wie das automatische Auslösen von Reklamationen über das Reklamationsmanagement, das automatische Generieren von Prüfaufträgen über die Schnittstelle zum ERP-System und die versionierte und vererbende Prüfplanung. >

Reibungslose Anbindung

Besonders wichtig war eine leistungsfähige Schnittstelle zwischen dem ERP-System Microsoft Dynamics und den CAQ-Modulen. Im ERP-System werden 4000 Artikel mit den zugehörigen Stammdaten verwaltet. Bei einer anstehenden Wareneingangsprüfung wird der Prüfauftrag mithilfe der iqs Prüfplanung automatisch generiert. Die passende Schnittstelle wurde, in enger Zusammenarbeit mit dem ERP-betreuenden Systemhaus, durch iqs erstellt und reibungslos in Betrieb genommen.

Im nächsten Schritt wurden sehr spezifische Prozessabläufe des Unternehmens im CAQ-System abgebildet. So erhielt z. B. das Reklamationsmanagement eine auf die besonderen Bedürfnisse des Unternehmens angepasste Eingabemaske.

Während der sechs-monatigen Testphase wurden die Mitarbeiter bei Alber in Inhouse-Schulungen auf die Software trainiert.

Rückgang der Garantiefälle um 50 Prozent

Mit Einführung des iqs CAQ-Systems konnten die Garantiefälle im Feld aufgrund von Lieferantenfehlern um 50 Prozent reduziert werden. Ausschlaggebend hierfür war vor allem der konsequente Einsatz des iqs Reklamationsmanagements, das die systematische Abarbeitung sämtlicher Reklamationen intern und extern ermöglicht. Alle Reklamationen lassen sich jetzt komfortabel erstellen, bearbeiten und verfolgen und können so schnell und reibungslos abgewickelt werden. Die Teile werden befundet und gehen konsequent mit

Belastung zurück an den Lieferanten. Sämtliche Vorgänge im Reklamationsmanagement werden automatisch in der Lieferantenbewertung berücksichtigt und führen damit auch zu einer deutlichen Fehlerprävention, indem die Verbesserungspotentiale der Lieferanten offengelegt werden können. Das integrierte iqs Maßnahmenmanagement gewährleistet die Verfolgung von Terminen und Verantwortlichkeiten.



› Alber GmbH – optimales QM mit iqs CAQ

Systematische Lieferantenbewertung

Durch die Einführung der iqs Lieferantenbewertung und die Durchführung systematischer Lieferantenaudits wurde die Kommunikation mit den Zulieferern deutlich verbessert und beschleunigt.

Zusätzlich wurden Alber spezifische Bewertungskriterien zur Beurteilung der Zulieferer definiert. Für jede Entscheidungssituation stehen nun aussagekräftige Ergebnisse zur Verfügung. Diese werden auch von der Einkaufsabteilung bei Verhandlungen mit den Lieferanten und bei deren Einstufung in

Klassen zugrunde gelegt. Vielfältige, intern und extern nutzbare Reports können nun auf Knopfdruck erstellt werden.

Dazu der Qualitätsmanager:

„Mussten vor Einführung der Lieferantenbewertung die notwendigen Kennzahlen mühselig zusammengestellt werden, können sie nun automatisch monatlich errechnet und dokumentiert werden.“

Gemeinsam stark

Alle iqs Module tragen ihren Teil zur erfolgreichen Qualitätssicherung bei. Indem alle vernetzten Softwaremodule auf eine zentrale Datenbank zugreifen, entfällt die aufwändige und fehlerbehaftete Mehrfacheingabe der Daten in die unterschiedlichen Module. Jedes Modul arbeitet automatisch mit demselben und immer aktuellen Datenbestand. Zusätzlich unterliegen die Dokumente, die von den jeweiligen Modulen erstellt werden, dem Prinzip der Dokumentenvererbung: Damit werden alle Änderungen am Basisdokument automatisch in allen darauf folgenden Ebenen sichtbar.

Erweiterung des CAQ-Systems

Als weiterer Schritt in Richtung Entwicklung und Steuerung der Lieferantenbeziehungen und um die Kommunikation noch effizienter und direkter zu machen, denkt man bei Alber darüber nach, das CAQ-System um das iqs Web-Portal zu ergänzen. ○

➔ www.iqs.de/Referenzen/Anwenderberichte

PRODUKTE IM FOKUS

iqs Analyse Center

Wo, wie und wann immer Sie Ihre Auswertungen brauchen!

Sie wollen Ihre Qualitätsberichte zu festgelegten Terminen an definierte Verteilerkreise versenden und wollen verschiedene Medien nutzen? Das iqs Analyse Center (AC) macht das alles problemlos möglich. Aber wie?

Das erklärt Sebastian Leopold, iqs-Entwickler:

„Das iqs AC greift direkt auf alle auswertungsrelevanten iqs Module zu. Es generiert automatisch die Auswertungen und verteilt die Berichte zeitgesteuert an festgelegte Empfänger. Auch per E-Mail direkt auf das Handy. Das ist besonders dann interessant, wenn man sich unterwegs mit aktuellen Zahlen versorgen möchte.

Das iqs AC versendet auch monatliche Statusberichte über die aktuelle Qualitätslage an Lieferanten. Die Verantwortlichen beim Zulieferer erhalten dann eine E-Mail mit den Auswertungen als PDF. Die Dateien können

dann direkt in Verzeichnissen abgelegt und im firmeninternen Intranet zur Verfügung gestellt werden.

Der große Vorteil des iqs AC:

Immer top-aktuelle Zahlen. Allen Berichten liegen die aktuellen Daten aus den jeweiligen Q-Vorgängen zugrunde und die Auswertungen werden komplett automatisiert erstellt.“ ○

➔ www.iqs.de/CAQ-Lösungen/iqs Module/AC



Weitere Informationen erhalten Sie von unserem Vertrieb.

Rufen Sie uns an unter 07223 80836-60 oder besuchen Sie uns auf der Control 2011.

iqs SPC – weniger prüfen ist mehr

Die Fertigungsqualität immer im Griff

Die iqs Statistische Prozesskontrolle SPC dient der fertigungsbegleitenden Prüfung, Prozessregelung und Prozesskontrolle. Dabei kann der Auslöser für die Prüfung sowohl der laufende Fertigungsprozess als auch der Prüfauftrag sein. Die optionale Rückkopplung zur FMEA optimiert dabei die Prüfungen kontinuierlich: Alle gewonnenen Ergebnisse werden nicht nur zur aktuellen Ermittlung der Qualitätssituation genutzt, sie erweitern zusätzlich konsequent den Wissensspeicher eines Unternehmens.

Prüfdatenerfassung:

› Grafische Prüfhinweise wie Bilder, Zeichnungen, Videos, PDF-Dokumente usw. unterstützen die Messwert-Eingabe.

› Messwerte lassen sich auch automatisiert mithilfe elektronischer Messmittel oder Messmaschinen erfassen.

› Je nach Verantwortlichkeiten kann ein Prüfer Prüfungen eigenständig planen und bei Abweichungen eingreifen.

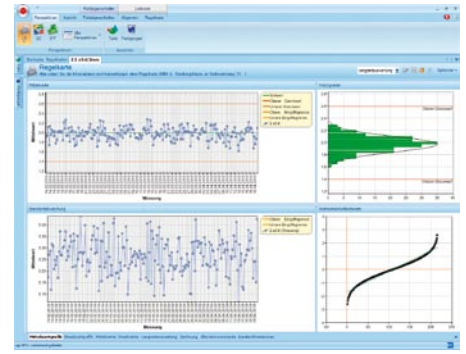
› Die einmal erfassten Messdaten stehen für Auswertungen aller Art zur Verfügung.

Effiziente Überwachung durch Leitstand

Der Leitstand ermöglicht die effiziente Überwachung der fertigungsbegleitenden Prüfungen. Neben der Planung von Prüfaufträgen gehört dazu auch die Auswertung der Stichproben. So sind Sie stets über die Qualität Ihrer Fertigung informiert. Durch den Vergleich verschiedener Regelkarten und Merkmale können Sie Fertigungsparameter optimieren und die beste Maschine für ein bestimmtes Werkzeug auswählen.

Der Leitstand bildet die Fertigungsstruktur einschließlich Fertigungsbereichen, Bändern, Maschinen sowie Werkzeugen ab und ordnet diesen die Teile sowie entsprechende Prüfpläne zu. Auf Basis der mit iqs Prüfplanung erstellten Prüfpläne werden die gewünschten Regelkarten automatisch generiert und

versioniert. Über Ereignisse, wie die Verletzung von Eingriffsgrenzen, können sich die zuständigen Mitarbeiter automatisch per E-Mail informieren lassen. ○



Highlights › iqs SPC

- › Für Fertigungs- und Zwischenprüfungen
- › Leitstandfunktionalität inkl. Hallenpläne und Prüfstände
- › Anbindung von elektronischen Messmitteln; Integration von Messdaten aus komplexen Mess- und Prüfsystemen, Mehrstellenmesstechnik
- › Abgleich von Ereignis und Maßnahme mit der FMEA
- › Auslösen von Reklamationen bei Auftreten von Abweichungen
- › Umfangreiche Auswertungen und Statistiken z. B.
- › Chargen- und auftragsbezogene Auswertungen (Traceability)
- › Überwachung der Prozessfähigkeit nach DIN 55319
- › Stichprobenintervalle und -größen für jedes zu prüfende Merkmal getrennt definierbar
- › Nestbezogene Führung der Regelkarten, verschiedene Regelkartentypen für attributive und variable Merkmale
- › Zu prüfende Merkmale werden über die CAD-Integration visualisiert.
- › Serielle, parallele und frei definierbare Messwerteingabe, tabellarische Eingabe
- › Unterscheidung zwischen Band-, Maschinen- und Werkzeugfertigung

Sie haben Fragen oder benötigen weitere Informationen zu den iqs Lösungen?

Dann sprechen Sie uns an!

Gerne vereinbaren wir einen Gesprächstermin mit Ihnen oder senden Ihnen unser kostenloses Informationsmaterial. Oder Sie lassen sich unsere Software schnell und einfach via Internet zeigen.



Telefon 07223 80836-60
Fax 07223 80836-61
E-Mail info@iqs.de

www.iqs.de

Neue Farben, neuer Look Der Werbeauftritt von iqs im neuen Design


Qualität zieht Kreise – mit diesem Claim, authentischen Bildmotiven und Kreisen als zentrale Gestaltungselemente präsentiert sich das neue Erscheinungsbild von iqs. Bei der Entwicklung lag der Fokus darauf, das Alleinstellungsmerkmal des iqs Regelkreis-Prinzips und die Kompetenz als Anbieter von CAQ-Komplettlösungen zu unterstreichen.

Sämtliche Werbemittel wurden in diesem Zuge überarbeitet und die iqs Website komplett neu entwickelt. Es wurde an der Benutzerfreundlichkeit gearbeitet, an der übersichtlicheren

Darstellung der Produktinformationen und an der Aktualität.

Den Besuchern von www.iqs.de werden regelmäßig Nachrichten aus dem eigenen Schaffensumfeld und Informationen rund um neue Technologien angeboten.

Ein Blick auf das neue Erscheinungsbild lohnt sich!

 Unter www.iqs.de
gibt es viel Neues
zu entdecken.



iqs auf der Control 2011 vom 3. – 6. Mai in Stuttgart Qualität kennt keine Kompromisse!

iqs LIVE

Die richtigen Qualitätsstrategien sind heute ein entscheidender Wettbewerbsfaktor in der globalen Produktionswelt.

Die jüngste Vergangenheit machte deutlich: Ganz gleich ob sich die Konjunktur-Kurve auf Tal- oder Bergfahrt befindet – Qualitätsprodukte haben immer ihren Markt und bekommen oft in schwierigen Zeiten sogar den Vorzug. Investitionen in den Bereich der Qualitätssicherung lohnen sich daher immer.

Intelligente CAQ-Lösungen versprechen einen Qualitätsvorsprung auf dem Markt – denn Produktqualität ist kein Zufall: Das iqs CAQ-System deckt alle Qualitätssicherungsebenen und Bereiche von der Planung über die Fertigungsprüfung bis zur Auswertung der Qualitätskennzahlen ab.

Qualitätsvorsprung mit iqs

Wir zeigen unseren Besuchern auf der Control, wie die Module von iqs in ihrer Kombination als komplettes CAQ-System den bestmöglichen Nutzen bieten. Denn bei iqs greifen alle Module auf eine gemeinsame Datenbasis zu. Zusammen bilden sie einen geschlossenen Regelkreis, der sämtliche neuen Informationen und Erkenntnisse automatisch

und in Echtzeit in alle relevanten Qualitätsprozesse einfließen lässt. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird unterstützt durch die Rückkopplungen aus den jeweiligen Prozessen, so fließen z. B. Informationen aus dem Reklamationsmanagement direkt in die FMEA. Optimieren Sie die Zukunftsperspektiven Ihres Unternehmens durch gezielte Investitionen in noch mehr Qualität: Mit dem iqs CAQ-System. ○



Näheres erfahren Sie auf der Control 2011 – besuchen Sie uns auf unserem Messestand 3416, Halle 3 vom 3. bis 6. Mai.

iqs-Module „Live“ erleben iqs Softwarepräsentation via Internet: Schnell und einfach

Wenn Sie sich für einzelne Module oder das gesamte iqs Quality Center interessieren, zeigen wir Ihnen gerne über eine persönliche Internetpräsentation die Leistungsfähigkeit unserer neuen Softwaregeneration.

Vereinbaren Sie einfach einen Präsentationstermin mit uns unter Telefon 07223 80836-60 oder über das Anmeldeformular auf unserer Internetseite www.iqs.de.

Impressum

Herausgeber:
iq's Software GmbH
Schneidweg 8
76534 Baden-Baden
Telefon 07223 80836-60
info@iqs.de
www.iqs.de



Alle Rechte vorbehalten. Abdruck und Zweitverwertung nur nach vorheriger Zustimmung der iq's Software GmbH