

QUALITYNEWS

iqs PRODUKTE, PROJEKTE UND NEUHEITEN

Ausgabe 2/2011

iqs Software GmbH, 76534 Baden-Baden

SPC als Werkzeug der Qualitätssicherung 0 ppm in greifbarer Nähe



Das CAQ-SYSTEM IN DER PRAXIS

Mühlacker – Aus einer kleinen Werkstatt für Autokühler, hat sich die heute global tätige Unternehmensgruppe Behr entwickelt, die als einer der weltweit führenden Erstausrüster für Fahrzeugklimatisierung und Motorkühlung bei PKW und Nutzfahrzeugen (NKW) gilt. Für die 5er-, 6er- und 7er-Reihe von BMW ist Behr beispielsweise 100%-Lieferant. Werk 5 in Mühlacker entstand 1963 und gehört mit einem Jahresumsatz von über 300 Mio Euro und etwa 1.400 Mitarbeitern zu den großen Produktionsstandorten innerhalb der Behr-Gruppe.

Komplexe Produktionsabläufe

Durch die Gliederung von Werk 5 in vier verschiedene Fertigungsbereiche und die hohe Zahl sowohl an Zukaufteilen als auch an eigen produzierten Komponenten sind die Produktionsabläufe sehr komplex. Gleichzeitig stiegen in den vergangenen Jahren die Qualitätsanforderungen, sodass eine bloße Endkontrolle auf Einhaltung der geforderten Qualitätsmerkmale nicht mehr ausreichte: Kunden und die Vorgaben aus Zertifizierungen forderten für immer mehr Einzelteile eine ferti-

gungsbegleitende Prüfung auf der Grundlage von teilespezifischen Prüfplänen. Die dafür notwendige Umstellung von Familien- auf teilespezifische Prüfpläne führte dabei zu einem wahren Papierkrieg, denn sämtliche Qualitätsregelkarten und -aufzeichnungen wurden bis dato händisch geführt.

Marktanalyse führt zu iqs

Die Suche nach einer geeigneten Software zur statistischen Prozessregelung, begann mit einer klassischen Marktanalyse. Unter mehreren Anbietern kristallisierte sich die iqs Software GmbH mit ihrem Modul iqs SPC (Fertigungsbegleitende Prüfung) als geeignet heraus: Das Anforderungsprofil wurde exakt erfüllt, außerdem sprachen die sehr guten Erfahrungen, die Behr bereits seit mehreren Jahren mit dem Einsatz des Softwaremoduls iqs EMPB (Erstmusterprüfbericht) gemacht hatte, für das badische Unternehmen. Projektgespräche und Workshops vor Ort ermöglichten die individuelle Abstimmung der Software auf die speziellen Gegebenheiten bei Behr. Durch die sehr bedienerfreundliche Oberfläche genügte es, nur einige Mitarbeiter

Die Behr GmbH & Co. KG ist ein bedeutender Systempartner der internationalen Automobilindustrie. Um den enorm hohen Qualitätsanforderungen der Automotive-Branche gerecht zu werden, hat die Behr-Gruppe an den verschiedenen Standorten ein umfassendes Qualitätsmanagement-System, das Behr Quality Drive (BQD) etabliert. Ein wichtiger Baustein dieses Systems ist die Statistische Prozesskontrolle für die fertigungsbegleitende Prüfung (SPC). Die Software wurde im Werk Mühlacker im Bereich Teile/Rohre erfolgreich eingeführt und hat dort die Prozesslenkung deutlich optimiert sowie den Prüfaufwand wesentlich verringert. Die enge Zusammenarbeit mit dem CAQ-Anbieter iqs Software GmbH, Baden-Baden war dabei sehr hilfreich.

von Behr aus dem Bereich Qualitätsmanagement auf die Bedienung der Software schulen zu lassen. Dann wurde die neue Software iqs SPC mit Prüfplanung problemlos in den Produktionsablauf integriert. Gewünschte Software-Anpassungen waren im nächsten Update immer verfügbar.

Prüfplanerstellung mit CAD-Integration

In einem ersten Schritt wurden die Prüfpläne im Modul iqs Prüfplanung neu angelegt. Durch die Verknüpfung der Software zur technischen Zeichnung mit Hilfe der CAD-Integration ließen sich die zu prüfenden Maße einfach visualisieren und konnten so schnell und sicher per Mausclick in den Prüfplan übernommen werden. Auch bei Zeichnungsänderungen hat sich die CAD-Integration als sehr hilfreich erwiesen, da die Änderungen vom System klar dokumentiert und visualisiert werden. Bei der Erstellung der Prüfpläne wird von Behr die iqs Vererbungstechnik intensiv genutzt. Aus einem übergeordneten Basisprüfplan, der für jede Produktgruppe erstellt wurde, ließen sich durch die gezielte Übernahme von Merkmalen und durch die jeweilige >

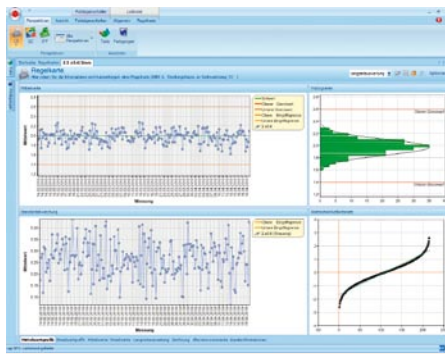
Ergänzung spezifischer Prüfmerkmale die einzelnen teilespezifischen Prüfpläne leicht und schnell ableiten. Die Vererbungstechnik erlaubte die Übernahme der betreffenden Merkmale ohne Kopieraufwand in die hierarchisch nachfolgenden Dokumentenebenen, alle untergeordneten Prüfpläne sind dadurch automatisch auf dem neuesten Stand. Modifizierungen der Prüfpläne ließen sich mit wenig Aufwand für ganze Produktgruppen realisieren. Aus den funktionskritischen Merkmalen werden dann jeweils die Qualitätsregelkarten erstellt, die im iqs SPC auch nestbezogen geführt werden können. Als sehr hilfreich hat es sich auch erwiesen, dass die Stichprobenintervalle und -größen für jedes zu prüfende Merkmal getrennt definierbar sind.

Komfortable Prüfdatenerfassung

Bei der Erfassung der Messwerte unterstützt die Software den Prüfer mit grafischen Prüfhinweisen, Bildern oder Videos. Die zu prüfenden Merkmale werden durch die Integration der aktuellen Zeichnung dargestellt. Die Anbindung zur Übernahme der Messdaten aus den bei Behr eingesetzten multisensorischen Messmaschinen funktionierte reibungslos. Für den Fall, dass Grenzwerte überschritten werden oder sich ein solcher Trend andeutet, hat sich die Ampelfunktion sehr bewährt, die dem Werker klare Anweisungen gibt.

Planung, Überwachung, Auswertung

Im intranetfähigen Leitstand der Software können die Prüfaufträge für die fertigungsbegleitende Prüfung nicht nur geplant, sondern auch von allen PCs der Abteilung Qualitätsmanagement aus überwacht werden. Auf Basis der mit der iqs Prüfplanung erstellten Prüfpläne werden die gewünschten Regelkarten automatisch generiert. Die Auswertung von Stichproben informiert stets über die Qualität der Fertigung.



› iqs SPC ermöglicht die Planung, Überwachung und Auswertung der fertigungsbegleitenden Prüfungen.

Messbarer Nutzen

Der Nutzen, den der Einsatz der neuen Software brachte, ist deutlich messbar. Ein Kühlermodul beispielsweise besteht aus einer Vielzahl an Einzelteilen. Da die fertigungsbegleitende Prüfung schon hier – bei der Produktion der Vorstufen – angesetzt wurde, konnten Folgekosten durch die Weiterverarbeitung fehlerhafter Teile vermieden werden.

Der Prozess wird geregelt bevor ein Fehler entsteht bzw. Ausschuss produziert wird. So führte allein der Einbau von Einzelteilen mit falscher Länge zu hohen Schrottkosten. Durch den Einsatz der Software fallen heute keine Verschrottungskosten mehr an. Bei der Produktion von NKW-Modulen konnte die Fehlerquote um den Faktor 10 reduziert werden. Ebenso sind die ppm-Zahlen in den Bereichen Rohre und Stanzerei um diesen Faktor gesunken. Durch die konsequente Überwachung und Regelung der Prozesse sowie die Einhaltung der Qualitätsregelkreise ist die Umsetzung der Null-Fehler-Strategie im Werk 5 in greifbare Nähe gerückt.

Höhere Kundenzufriedenheit

Auch auf die Kundenzufriedenheit hat sich die neue Software positiv ausgewirkt. Bei Reklamationen lässt sich nun viel schneller rückverfolgen, welche Chargen-Nummern von einer Reklamation betroffen sind. Außerdem können die Stellungnahmen zu Reklamationen inzwischen nicht nur genauer, sondern vor allem auch viel schneller beantwortet werden: Benötigte ein Mitarbeiter früher etwa eine Woche, um einen Fehler umfassend zu analysieren, liegen heute bereits nach kürzester Zeit sämtliche Informationen und auch kundenspezifische Parameter vor.

Fazit

Die fertigungsbegleitende Prüfung mit dem Modul iqs SPC hat Behr seiner Vision mit 0 ppm zu produzieren und eine Wertschöpfung von 100 % zu erreichen, ein gutes Stück näher gebracht. Durch die Fokussierung auf die Produktionsprozesse wurden ein hoher Standardisierungsgrad und kürzeste Durchlaufzeiten erreicht. ○

➔ Lesen Sie den kompletten Bericht unter www.iqs.de



Kontakt zum Anwender: Behr GmbH & Co. KG, Frank Graether, Tel. +49 7231 / 5807-1691, Frank.Graether@behrgroup.com

PRODUKTE IM FOKUS

iqs CAQ-System

Neue iqs Web-Applikation spart Zeit!

Kundenbesuch – und der Produkt-Lebenslauf ist nicht fertig, denn die Zeit hat (mal wieder) nicht gereicht für lange Recherchen! Das ist ab sofort kein „Beinbruch“ mehr – denn mit der neuen iqs Web-Applikation benötigen Sie dafür nur noch einen Mausklick.

Die neue Web-Applikation im iqs CAQ-System erlaubt es, alle aktuellen Qualitätsinformationen zu einem Produkt schnell und übersichtlich darzustellen.

Dabei werden die relevanten Daten wie Reklamationen, Teileänderungen, Bemusterungsstände und Sonderfreigaben automatisch aus den Modulen des iqs CAQ-Systems übernommen.

Für den Kunden haben Sie so immer eine perfekte Produkt-Präsentation zur Hand.

Einsehen kann die Daten übrigens auch jeder autorisierte Mitarbeiter im firmeneigenen Intranet. Dadurch reduzieren sich eventuelle Rückfragen aus anderen Abteilungen wie z. B. Einkauf oder Vertrieb. Und die Zeitersparnis können Sie nun wieder für die wichtigen Dinge nutzen. ○

iqs Reklamationsmanagement Wiederholfehler – nein danke

Reklamationen müssen schnell und reibungslos abgewickelt werden. Mit dem iqs Reklamationsmanagement lassen sich Reklamationen erstellen, bearbeiten und verfolgen – extern wie intern, bei Lieferanten und Kunden oder innerhalb der eigenen Unternehmensabteilungen.

Abläufe individuell gestalten

› Mit iqs RKM lassen sich alle Schritte und Abläufe der Reklamationsbearbeitung entsprechend betriebsindividueller Vorgaben gestalten. Und selbstverständlich stehen auch Vorlagen, beispielsweise der 8D-, 5D- und 4D-Report zur Verfügung.

Papierlos mit Lieferanten und Kunden kommunizieren

› Mit dem internetbasierten iqs Qualitätsportal wird die Kommunikation zwischen den Beteiligten noch einfacher und direkter. Das iqs Web-Portal RKM ermöglicht die standardisierte Erfassung sowie Bearbeitung von Reklamationen unmittelbar im Web-Browser. iqs RKM bildet den kompletten Reklamationsprozess mit 8D-Report und Warenentscheid im Internet ab. Stellungnahmen von Lieferanten werden automatisch in den 8D-Report übernommen.

Vorhandenes Wissen nutzen

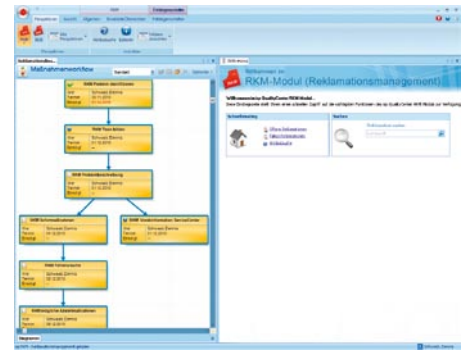
› Während der Reklamationsbearbeitung kann auf die iqs RKM-Datenbank zurückgegriffen werden. Sie enthält ähnliche Fehler sowie erfolgreiche Maßnahmen und erlaubt deren direkte Übernahme in die aktuelle Bearbeitung.

Auswertungen im Eiltempo

› Es stehen vielfältige Auswertungen über die aktuelle Qualitätslage zur Verfügung. So ist umgehend feststellbar, welche Reklamationen und daraus resultierende Maßnahmen bereits bearbeitet oder noch offen sind. Es ist schnell ersichtlich, wo die Schwerpunkte, Ursachen und Kosten der Fehler liegen.

Starten Sie gleich mit der kontinuierlichen Verbesserung

› Fehler mit dazugehörigen Maßnahmen können unmittelbar aus der iqs FMEA übernommen



werden. Neue Fehler übergibt iqs RKM an die iqs FMEA, die sofort aktualisiert werden kann. Vermeiden Sie so Wiederholfehler. Viele weitere Features wie die Generierung von Lessons Learned, Poka Yoke, Yokoten und der Datentransfer im QDX-Format machen das neue iqs RKM zu einem vielseitigen und flexibel einsetzbaren Instrument zur Reduzierung von Fehlerkosten. ○

Highlights › iqs RKM

- › Reklamationsberichte nach der 8D-, 5D-, 4D-Methodik oder individuell
- › Frei konfigurierbare und modellierbare Workflows
- › Webbasierte Reklamationsabwicklung zwischen Kunde und Lieferant
- › Automatisches Einlesen von Stellungnahmen des Lieferanten
- › Umfangreiche Auswertungen z. B. Paretoanalysen
- › Integriertes Maßnahmenmanagement
- › Verknüpfung direkt zur iqs FMEA zur Übergabe neuer Fehler
- › Transparente Darstellung der Qualitätslage z. B. Dashboard für Berichte an die Geschäftsleitung

Qualität zieht Kreise „Guter Support von Anfang an“

Tilo Gröbner, Quality Manager
bei der S1nn GmbH & Co. KG/Stuttgart:

„Das iqs Reklamationsmanagement bietet für S1nn die optimale Unterstützung bei der Bearbeitung von Reklamationen. Die intuitive Bedienung und vor allem die Möglichkeit zum individuellen Customizing des Programms hat uns von Anfang an überzeugt.“

Das tägliche „wählen“ in Excel-Listen können wir uns nicht mehr vorstellen. Heute erhalten wir auf Knopfdruck umfangreiche Auswertungen und haben immer den aktuellen Überblick über alle Vorgänge. Die modulare Struktur des iqs CAQ-Systems erlaubt jederzeit die Anbindung an weitere Programme.

Erwähnen möchte ich noch den guten Support durch das iqs Team vom ersten Angebot bis heute.“

iqs Reklamationsmanagement im Einsatz bei der S1nn GmbH & Co. KG, Stuttgart: S1nn entwickelt Audiokomponenten und Soundsysteme für die Automobilindustrie und Produkte im Bereich Consumer Electronic. Dazu gehört auch die Kommunikationssteuerung (Connectivity).

Damit können Soundsysteme und externe Infotainmentgeräte wie iPods und MP3-Player miteinander kommunizieren und über die Head Unit (Radio) bedient werden. S1nn ist ein nach ISO/TS 16949 zertifizierter Systemlieferant der Automobilindustrie.



Bestens betreut Das iqs Servicemanagement

iqs INTERVIEW

› Stefan Maurath, Leiter Servicemanagement

Mehrere Jahre arbeitete Herr Stefan Maurath in der Entwicklung bei iqs. Jetzt hat er die Leitung des iqs Servicemanagements übernommen und ist verantwortlich für Supportanfragen, Schulungen und Softwareinstallationen.

Herr Maurath, Sie kommen aus der Entwicklungsabteilung und haben nun die Leitung des iqs Servicemanagements übernommen. Warum dieser Wechsel?

Der Unternehmenserfolg der vergangenen Jahre zeigt das Potential von iqs. Die Anzahl der Kunden und Anwender steigt beständig. Der Dienstleistungssektor z. B. in der Anwenderunterstützung, bei Installationen und Schulungen muss entsprechend weiter ausgebaut und qualifiziert werden. Ein rein technischer Support ist in der heutigen Zeit nicht mehr ausreichend. Man muss eine Servicestrategie haben und diese umsetzen und ausbauen. Dazu gehört z. B. auch die detaillierte Annahme der Kundenanfragen nach Ebenen, das einschätzen können von Dringlichkeiten und Prioritäten und die Steuerung der Abarbeitung.

Was genau meinen Sie mit „Ebenen“?

Wir legen Wert darauf, dass alle Mitarbeiter im Servicemanagement die verschiedenen Ebenen der operativen Dienstleistungen bearbeiten können. Als Ebene bezeichnen wir die verschiedenen Stufen unseres Services, z. B. die Betreuung der Hotline oder die Einbeziehung von Software-Ingenieuren bei umgebungsbedingten Fragestellungen. Ein Notfall-Management muss immer bereitstehen.

Man kennt das ja von Supportabteilungen: endlose Warteschleifen und anonyme Ansprechpartner. Wie ist das bei Ihnen?

Natürlich laufen bei uns auch manchmal die Drähte heiß und alle Telefonleitungen sind belegt. Dann jedoch wird der Kunde an eine zentrale Stelle weitergeleitet und wir rufen zurück. Zusätzlich kann er uns jederzeit eine Mail schreiben. Aber das Wichtigste ist, dass unsere Kunden für ein Problem nur einen Ansprechpartner haben. In der Telekommunikationsbranche beispielsweise muss man fast immer mit den verschiedensten Personen der Supportabteilung sprechen, auch wenn man nur eine Frage hat. Das ist manchmal zum Verrücktwerden. Über unser IT-System muss auch sichergestellt werden, dass bei neuen Anfragen geprüft wird, ob es sich um eine Wiederholungsfrage handelt und ob die Antwort bereits zur Verfügung steht. Das bedeutet natürlich eine Zeitersparnis für den Kunden. Er bekommt in kürzester Zeit eine Antwort.

Wo sehen Sie Ihre Hauptaufgaben?

Eine der Hauptaufgaben sehe ich in der kontinuierlichen Ausbildung der Mitarbeiter durch Methodenschulungen und Inhousetrainings auf neue Software-Features. Es gibt immer neue Themen, für die wir unsere Service-Mitarbeiter trainieren müssen, z. B. fordert der globale Einsatz der Software eine ständige sprachliche Weiterbildung der Mitarbeiter, und es gibt immer neue technische Herausforderungen, die es zu betreuen gilt, so z. B. das Thema Web-Anwendungen. Unser Kunde muss so gut durch uns geschult werden und unsere Software muss so intuitiv bedienbar sein, dass sich Fragen zur Bedienung der Programme kaum noch stellen.

Eine zentrale Aufgabe für mich ist auch die Bearbeitung von inhaltlichen Fragestellungen. Wie lassen sich die Prozesse beim Kunden in unserer Software abbilden? Was ist „Best Practice“? Ich sehe es als Verantwortung des Servicemanagements, den Rückfluss dieser Fragestellungen an die Entwicklungsabteilung zu garantieren um die Usability der iqs CAQ-Software ständig zu verbessern. Da ich aus dem Bereich Softwareentwicklung komme, kann ich hier die Schnittstellenfunktion gut ausfüllen. Auf den ersten Blick ist es eigentlich ein Widerspruch: Trotz einer steigenden Anzahl an Kunden muss die Menge der Supportanfragen zurückgehen. Nur dann gehen wir den richtigen Weg. ○

Start für den Neubau

iqs Software baut im nordbadischen Bühl

iqs INSIDE

Am 30. August 2011 war es soweit. Gemeinsam mit den Vertretern der Stadt Bühl und des beauftragten Bauunternehmens gibt iqs mit dem ersten Spatenstich das Startzeichen für den Neubau des Firmengebäudes im Bühler Gewerbegebiet Nord.

Durch stetiges Wachstum und Ausbau von Entwicklung, Support und Vertrieb ist die Mitarbeiterzahl mittlerweile auf über 40 gestiegen. Damit ist die Kapazitätsgrenze der heute zur Verfügung stehenden Bürofläche erreicht. „Eine Anmietung von bestehenden Räumlichkeiten kam nicht in Frage. Wir haben uns bereits vor ca. 3 Jahren mit der Planung für ein eigenes Bürogebäude befasst und die Umstände waren nun optimal, um die Pläne wieder aus der Schublade zu holen“, so Dr. Siegfried

Schmalz und Bernd Ludwig, Geschäftsführer der iqs Software GmbH. „Zudem hat die Stadt Bühl ein attraktives Angebot unterbreitet. Wir waren willkommen.“ Auf einer Fläche von ca. 1.200 qm entstehen Büroräume und ein Trainingszentrum für Kunden, das aus drei Schulungsräumen besteht. iqs setzt beim Neubau u.a. durch gute Dämmeigenschaften auf eine umweltfreundliche und ressourcenschonende Bauweise. Der Neubau soll Anfang 2012 fertiggestellt werden. ○



Impressum

Herausgeber:
iqs Software GmbH
Schneidweg 8
76534 Baden-Baden

Tel.: +49 7223 80836-60
info@iqs.de
www.iqs.de

