

# Vorteil durch ganzheitliche Sicht

Wenn unterschiedliche Fachbereiche verschiedene Sprachen sprechen und sich Messgrößen nicht aufeinander abbilden lassen, stoßen Prozesse und IT-Systeme an ihre Grenzen. Qualitätskonzepte mit **IT-UNTERSTÜTZUNG** bieten hier Abhilfe und steigern die Produkt- und Prozessqualität.



Die Automobilindustrie agiert global und ist hochgradig vernetzt. Dies erfordert eine intensive Qualitätssicherung, insbesondere angesichts kürzerer Innovationszyklen und steigender Komplexität. Qualitätsziele und Prozessoptimierung müssen dabei über Bereichs- und Prozessgrenzen hinausgehen und die Lieferanten mit einbinden. Nach den Erfahrungen des Münchner Beratungsunternehmens sd&M (software, design&management AG), spielt die Integration der IT-Systeme hierbei eine wesentliche Rolle.

## Doppelarbeit vermeiden

Ein übergreifendes Qualitätsmanagement gliedert sich in mehrere Bereiche. Damit alle die gleiche Sprache sprechen, muss ein Qualitätsdaten-Management Fehlerdefinitionen und Terminologie vereinheitlichen. Nur so versteht etwa der Entwickler sofort Fehlermeldungen aus der Feldanalyse.

Um Qualitätsdaten angemessen interpretieren zu können, müssen Zielvereinbarungen getroffen werden. Sie werden periodisch im Rahmen einer unternehmensweiten Qualitätsplanung definiert und auf die einzelnen Bereiche heruntergebrochen.

## Unternehmensweite Richtlinien

So wird es möglich, die Auswirkungen der Messgrößen auf die Qualitätsziele direkt nachzuvollziehen. Diese Zielvereinbarungen geben unternehmensweit die Richtlinien für die Qualität vor. Nur so ist entscheidbar, ob etwa eine kleine Unebenheit im Lack toleriert werden kann oder beseitigt werden muss.

Im Qualitätstracking laufen die Daten aller Unternehmensbereiche und Lieferanten zusammen. Sie werden zu aussagekräftigen Kennzahlen verarbeitet, die produkt- und prozessseitig eine Steuerung der Gesamtqualität ermöglichen. Überwachungssysteme analysieren automatisch die Daten und vergleichen sie mit den Konstellationen vergangener Fehlersituationen. Bei Übereinstimmung erfolgt eine Warnung, die es ermöglicht, eine herannahende Fehlersituation noch vor Eintreten des Fehlers in den Griff zu bekommen.

Eine ganzheitliche IT-gestützte Qualitätssteuerung übernimmt die konkrete Behandlung aufgetretener Fehler und Risiken sowie deren künftige Vermeidung. Um im Beispiel der Lackunebenheit zu bleiben: Hier würde etwa überprüft werden, ob die Ursache bereits bei der Rohkarosserie oder erst im Lackierprozess liegt. So können entsprechende Gegenmaßnahmen geplant und dann in den einzelnen Unternehmensbereichen vor Ort umgesetzt werden.

Dieses integrierte Fehler- und Risikomanagement zeigt, wie ein übergreifender Ansatz die Effizienz der Qualitätssteuerung steigert. Bei isoliertem Handeln jedes einzelnen Bereichs besteht ein hohes Risiko von Doppelarbeit, Chancen zur schnellen Fehleranalyse und Behebung von Problemen werden vertan. Tritt etwa ein bestimmter Fehler beim Service im Feld auf, so stellen sich Fragen, deren Antworten für die Problemlösung sehr hilfreich sein können: Ist der gleiche Fehler in der Produktion schon einmal aufgetreten, etwa bei der Schlussabnahme eines Fahrzeugs? Gab es ähnliche Fehler, die schon in der Entwicklung als Risiko behandelt wurden? Ist der Fehler schon bei Vorgängerbaureihen aufgetreten? Wie ist er jeweils behoben worden?

Diese Fragen bleiben meist offen, da die beteiligten Bereiche keine einheitlichen Fehlerkataloge verwenden und ihre IT-Systeme nicht miteinander gekoppelt sind. Hier schafft ein integriertes, mehrstufiges Fehler- und Risikomanagement, das eine übergreifende Qualitätssicht bietet, Abhilfe.

Die Basis dafür ist eine einheitliche Fehlerdefinition, die in verschiedenen

Ein übergreifendes Qualitätsmanagement gliedert sich in mehrere Bereiche. Damit alle die gleiche Sprache sprechen, muss ein Qualitätsdaten-Management Fehlerdefinitionen und Terminologie vereinheitlichen. Nur so versteht etwa der Entwickler sofort Fehlermeldungen aus der Feldanalyse.

Um Qualitätsdaten angemessen interpretieren zu können, müssen Zielvereinbarungen getroffen werden. Sie werden periodisch im Rahmen einer unternehmensweiten Qualitätsplanung definiert und auf die einzelnen Bereiche heruntergebrochen.

## Unternehmensweite Richtlinien

So wird es möglich, die Auswirkungen der Messgrößen auf die Qualitätsziele direkt nachzuvollziehen. Diese Zielvereinbarungen geben unternehmensweit die Richtlinien für die Qualität vor. Nur so ist entscheidbar, ob etwa eine kleine Unebenheit im Lack toleriert werden kann oder beseitigt werden muss.

Im Qualitätstracking laufen die Daten aller Unternehmensbereiche und Lieferanten zusammen. Sie werden zu aussagekräftigen Kennzahlen verarbeitet, die produkt- und prozessseitig eine Steuerung der Gesamtqualität ermöglichen. Überwachungssysteme analysieren automatisch die Daten und vergleichen sie mit den Konstellationen vergangener Fehlersituationen. Bei Übereinstimmung erfolgt eine Warnung, die es ermöglicht, eine herannahende Fehlersituation noch vor Eintreten des Fehlers in den Griff zu bekommen.

Eine ganzheitliche IT-gestützte Qualitätssteuerung übernimmt die konkrete Behandlung aufgetretener Fehler und Risiken sowie deren künftige Vermeidung. Um im Beispiel der Lackunebenheit zu bleiben: Hier würde etwa überprüft werden, ob die Ursache bereits bei der Rohkarosserie oder erst im Lackierprozess liegt. So können entsprechende Gegenmaßnahmen geplant und dann in den einzelnen Unternehmensbereichen vor Ort umgesetzt werden.

Dieses integrierte Fehler- und Risikomanagement zeigt, wie ein übergreifender Ansatz die Effizienz der Qualitätssteuerung steigert. Bei isoliertem Handeln jedes einzelnen Bereichs besteht ein hohes Risiko von Doppelarbeit, Chancen zur schnellen Fehleranalyse und Behebung von Problemen werden vertan. Tritt etwa ein bestimmter Fehler beim Service im Feld auf, so stellen sich Fragen, deren Antworten für die Problemlösung sehr hilfreich sein können: Ist der gleiche Fehler in der Produktion schon einmal aufgetreten, etwa bei der Schlussabnahme eines Fahrzeugs? Gab es ähnliche Fehler, die schon in der Entwicklung als Risiko behandelt wurden? Ist der Fehler schon bei Vorgängerbaureihen aufgetreten? Wie ist er jeweils behoben worden?

