

# Chance Kundenreklamation

Wie Fehler helfen,  
Prozesse zu verbessern

CAQ Software in PerfeQtion

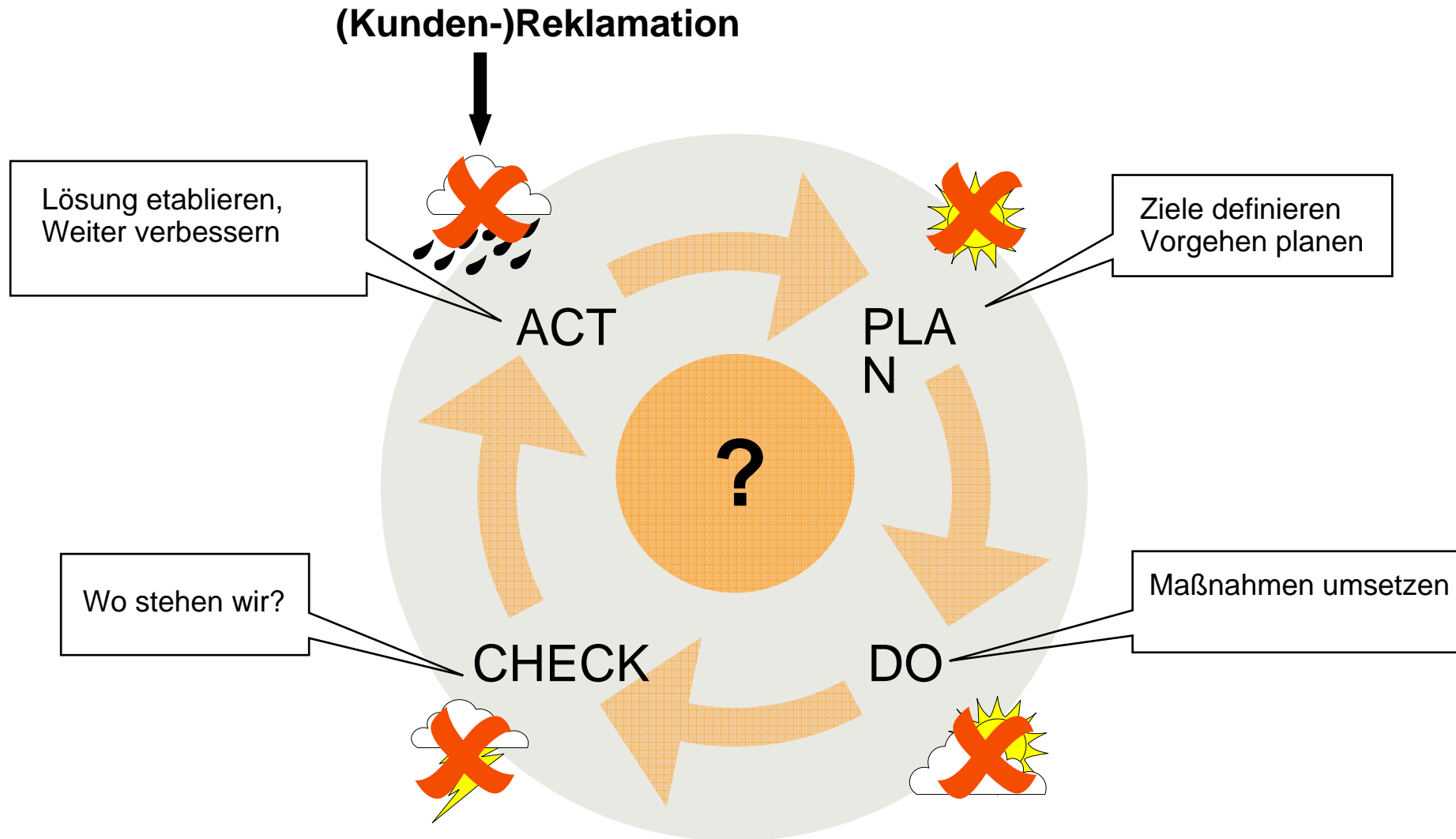
BA3TEC.





- Gegründet 1994
  - Stammsitz in Wuppertal, Geschäftsstelle Süd in Rottweil
  - 70 Mitarbeiter
  - 800 Kundenprojekte, 90 Neukunden in 2005
  - Branchenunabhängig (Automotive, Metall, Kunststoff, Elektronik, u.a.)
  - Babtec gehört zu den führenden Anbietern im CAQ-Markt
- 
- Wir entwickeln und vertreiben CAQ-Softwarelösungen für die Industrie, mit Kernkompetenz in
    - Entwicklung von Standardsoftware für das Qualitätsmanagement
    - Vermarktung und Vertrieb
    - Wartung und Support
    - Consulting (Installation, Schulung, projektbegleitende Beratung)

Qualitätsplanung	Produkt- und Qualitäts- planung  BabtecAPQP	Fehler- möglichkeits- und Einfluss- Analyse  BabtecFMEA	Control-Plan  BabtecCP	Prüfplanung  BabtecPP
Qualitätssicherung	Erst- bemusterung/ PPAP  BabtecEM	Wareneingang/ -ausgang/ Lieferanten- management  Babtec WE/WA/LM	Fertigungs- prüfung/SPC  BabtecFP	Prüfmittel- Management/ Prüfmittel- fähigkeit  BabtecPMM
Qualitätsmanagement	Reklamations- management  BabtecREK	Audit- management  BabtecAUDIT	Maßnahmen- management  BabtecMM	Dokumenten- management  BabtecDOK
CAQ-Tools	Automatisierte Prozesse  BabtecQ.AGEN	Q.Leitstand  Babtec Q.MANAGER	Systeminte- gration ERP  BabtecSI	Dynamischer Formular- generator  BabtecFM



Methoden zur Problemlösung

Werkzeuge zur Analyse und Kommunikation

Implementierung von Prozessverbesserungen

- Erkennen und Qualifizieren
  - Was ist das wirkliche Schlüsselproblem und welche Auswirkungen ergeben sich daraus?
    - Kommunikation mit dem Kunden und intern
    - Analyse des beschriebenen Problems
  
- Qualitätsmethoden und -techniken
  - 8D-Methodik
  - Ursache-Wirkungs-Diagramm
  - Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)
  - Wissensdatenbank (Recherche nach ähnlichen Problemen, welche Ursachen und Maßnahmen wurden eingeleitet)
  - Analyse von Prüfergebnissen (fertigungsbegleitende Prüfungen, Beurteilung des Fertigungsprozesses)
  
- Dokumentation der Ergebnisse
  - CAQ-System

Werkzeuge zur Analyse und Kommunikation

- Kommunikation im Team, d.h. bereichsübergreifend
- Definition von Maßnahmen mit
  - Klarer Zielvorgabe
  - Klarer Verantwortlichkeit (Team-Mitglied)
  - Klarer Termin, der überwacht wird
  - Überprüfung der Zielerreichung (Wirksamkeitskontrolle)
- Nutzung moderner Kommunikationstechnologien
  - E-Mail
  - Intranet / Web
- Software-Unterstützung
  - Automatisierte Informationsverteilung (E-Mail an Verantwortlichen, regelmäßige Reports, Ermittlung von Kennzahlen zur Bewertung, etc.)
  - Unterstützung definierter Regelkreisläufe, ereignisorientiert

Implementierung von Prozessverbesserungen

- Überprüfung der Wirksamkeit eingeleiteter Maßnahmen
  - Kennzahlen / Qualitätskennzahlen
  - Trendanalysen
  - Kundenzufriedenheit
  
- Dokumentation der Verbesserungen und geänderten Prozesse
  - Dokumentenlenkung
  - „Lebendes“ QM-System
  
- Kommunikation / Information / Schulung der Mitarbeiter
  - Transparenz für alle Prozessbeteiligten

- Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit.