

## EINBINDUNG EXTERNER DIENSTLEISTER INS QUALITÄTSMANAGEMENT

# Datenstrom verbindet Produktion und Logistik

**Auch bei der Prüfmittelüberwachung und im Reklamationsmanagement spielen Zeit und Kosten eine tragende Rolle. Der standortübergreifende Datenaustausch in Echtzeit ist das zentrale Mittel, um Dokumente sicher zu lenken und auch externe Dienstleister in den Informationsfluss einzubeziehen. Ein Hersteller von elektrischer Verbindungstechnik bindet mithilfe einer CAQ-Lösung von Böhme & Weihs einen externen Logistiker in die internationalen Prozesse des Unternehmens ein.**

Ist es möglich, dass eine Halbtagskraft den Bestand von 10 000 Prüfmitteln mit bis zu 4000 Kalibrierungen pro Jahr allein managt? Ist es möglich, dass dabei kaum ein Blatt Papier den Schreibtisch wechselt? Und ist es möglich, dass externe Logistiker kollisionsfrei auf der internen Datenautobahn verkehren?

Die Antwort lautet: Ja, und zwar problemlos! Jedenfalls dann, wenn man sich auf gute Verbindungen versteht. Und das

gehört für die Wieland Electric GmbH schon per se zu ihrem Metier. Die Wieland Group ist einer der weltweit führenden Hersteller elektrischer Verbindungstechnik. Rund zwei Drittel der in der Wieland Group gefertigten Produkte gehen in den Export. Die Gruppe ist mit 17 Tochtergesellschaften und einem Netz von kompetenten Vertriebspartnern auf allen Kontinenten präsent. Weltweit beschäftigt die Gruppe über 2 000 Mitarbeiter, davon allein 850 in Bamberg. Dort ist auch der zentrale Standort für das Qualitätsmanagement im internationalen Wieland-Leistungsverbund.

In Oberfranken laufen alle Fäden der außerordentlich vielseitigen QM-Aktivitäten des Herstellers elektrischer Verbindungstechnik zusammen. Und hier werden die Strategien geboren, mit denen sich das Qualitätsmanagement der Gruppe von den Marktbegleitern abgrenzt.

Abgrenzung ist allerdings nicht Teil der QM-Strategie bei Wieland. Vielmehr geht es um die Überwindung von Gren-

zen, um das Einbinden externer Dienstleister in das QM-Konzept der Unternehmensgruppe. Also um beste Kontakte und leistungsfähige Schnittstellen. Bestes Beispiel dafür ist das Prüfmittelmanagement, das Anfang 2013 grundlegend neu organisiert wurde.

### Kalibrierdaten schnell und sicher austauschen

Das Prüfmittelwesen der Wieland Group basiert auf dem Modul PMM der CAQ-Software CASQ-it von Böhme & Weihs. Bereits seit 1992 arbeitet man innerhalb der Wieland Group mit der Software des deutschen Systemhauses. Insgesamt sechs CASQ-it-Module, von der SPC-Lösung über die Wareneingangsprüfung bis hin zum Reklamationsmanagement, sind allein bei Wieland in Bamberg im Einsatz.

Mit dem CASQ-it-Modul PMM für das Prüfmittelmanagement werden bei Wieland mehr als 10 000 Messmittel erfasst und inventarisiert – vom Mess- »

schieber bis zur 3D-Messmaschine – mit einem Bedarf von bis zu 4 000 Kalibrierungen im Jahr. Ein Volumen, das nur durch Unterstützung externer Kalibrierdienstleister wirtschaftlich zu bewältigen ist.

Ein vor diesem Hintergrund enormer Vorteil von CASQ-it: Es erfüllt systemseitig sämtliche Anforderungen der neuen VDI/VDE-Richtlinie 2623. Mit der Softwarelösung ist Anfang 2012 (unter maßgeblicher Beteiligung von Böhme & Weihs) ein einheitliches Format für den Austausch von Prüfmitteldaten zwischen Kalibrierdienstleistern und ihren Auftraggebern entstanden.

Die Norm legt fest, welche Daten in welchem XML-Format (Extensible Markup Language) zu transferieren sind. Zum Beispiel Auftragsdetails, Prüfmittelinformationen oder Kalibrierdaten und -anweisungen. Nach dem Kalibrieren schickt das Labor die Auftragsangaben und Prüfergebnisse sowie die Zertifikate per XML an den Auftraggeber zurück. Im Fall Wieland direkt auf den Server in der Bamberger Unternehmenszentrale.

Angesichts des beachtlichen Prüfmittelbestands an diesem Standort ist das monetäre und organisatorische Einsparpotenzial durch die neue Schnittstelle zum Kalibrierlabor enorm:

- keine manuelle, fehleranfällige Datenübertragung mehr,
- zeitraubende Mehrfacheingaben entfallen,

#### Kontakt zum Anwender

**Dr.-Ing. Andreas Rinn**  
**Leiter Qualität & Prozesse,**  
**Auftragszentrum & Logistik**  
**Wieland Electric GmbH, Bamberg**  
**T 0951 9324-0**  
**info@wieland-electric.com**

#### Kontakt zum Anbieter

**Böhme & Weihs Systemtechnik**  
**GmbH & Co. KG**  
**T 02339 9182-0**  
**info@boehme-weihs.de**

#### QZ-Archiv

Diesen Beitrag finden Sie online:  
[www.qz-online.de/734576](http://www.qz-online.de/734576)

- Prüfmittel werden eindeutig identifiziert,
- alle für die Kalibrierung erforderlichen Daten werden umgehend bereitgestellt,
- Prüfergebnisse sind schnell verfügbar.

### Automatisierter Import und Dokumentenablage

Die Vision des QM-Verantwortlichen war der automatische Import der vom externen Prüflabor auf dem Server abgelegten Kalibrierdaten in das CAQ-System – mit selbstständiger Serverabfrage in Zeitintervallen. Auf die in den Vorjahren gezeigte Flexibilität des CAQ-Anbieters vertrauend, trug man auch diesen ambitionierten Wunsch an die Software-Experten heran. Mit Erfolg, wie die bereits nach wenigen Wochen realisierte Lösung zeigen sollte.

Dabei überprüft die CAQ-Software in definierten Zeitabständen selbstständig die vom Kalibrierlabor eingelesenen Daten – und legt sie inklusive aller Prüfergebnisse und Zertifikate automatisch in der Dokumentenablage des Prüfmittelmanagementmoduls PMM ab. Vollständig digitalisiert, ohne ein einziges Blatt Papier. Und damit ohne jeden personellen Aufwand. Weil zuvor erforderliche Arbeiten wie Sortieren, Zuordnen, Ablegen und Archivbestückung vollständig entfallen.

Die gesamte Dokumentenablage und die sichere Zuordnung der Prüfergebnisse zum entsprechenden Messmittel verlaufen weitgehend automatisch. Die dadurch freigewordenen Ressourcen kommen anderen Aufgaben der Qualitätssicherung zugute. Und der personelle und zeitliche Spareffekt beschränkt sich nicht allein auf den Datenfluss aus externen Kalibrierlaboratorien. Gleichzeitig erfüllt sich bei Wieland die Vision der papierlosen Prüfmittelverwaltung. Heute werden auch die Prüfdokumente der im hauseigenen Labor gemessenen Formlehren digitalisiert und in der Dokumentenverwaltung von CASQ-it PMM abgelegt.

Damit gelang der vollständige Verzicht auf eine papierbasierte Protokollführung. Neben dem Zeitgewinn ist dies auch ein Raumgewinn, denn sämtliche Unterlagen des Prüfmittelwesens müssen 15

Jahre lang aufbewahrt werden. Die gut 4 000 Kalibrierungen pro Jahr erzeugten bislang etliche Meter Archivregal. Ein weiterer Benefit der Digitalisierung: Bei einem Audit kann der Auditor nun innerhalb von Sekunden an jedem beliebigen Bildschirm direkt das entsprechende Prüfzertifikat einsehen.

### All inclusive: Materialzertifikate und Prüfbescheinigungen

Die positiven Erfahrungen mit dem neuen Systemkonzept beflügeln. So laufen bei Wieland derzeit Pilotprojekte auch zur Einbindung von Prüfbescheinigungen und Materialzertifikaten externer Zulieferer. Ziel ist dabei ebenfalls das automatisierte Importieren über den Wieland-Server und das direkte Zuordnen, etwa zu Artikelnummern.

Bereits in der Umsetzungsphase befindet sich ein weiteres Projekt zur Einbindung externer Dienstleister in das Reklamationsmanagement. Integrationspartner ist ein externer Logistikdienstleister, ebenfalls mit Sitz in Bamberg. Dieser ist für den kompletten Versand von Kundenaufträgen sowie für den Transport von Waren zwischen den Produktionswerken zuständig. Der externe Logistiker soll sich schnell und unfallfrei in den QS-Datenfluss bei Wieland einschleusen können. Dabei sollte er auf Teilstrecken künftig auch selbst das Steuer in die Hand nehmen können.

### Auch Logistikreklamationen müssen ins System

Bei diesem Pilot-Konzept baut man ebenfalls auf die offene Programmarchitektur der seit Jahren im Unternehmen etablierten CAQ-Software. Im Einsatz ist hier das Programmmodul CASQ-it RuF (Reklamationsmanagement und Fehleranalyse). Das mehrsprachig ausgelegte System ist bereits an mehreren Standorten der Wieland Group im Einsatz. Auch hier ist ein vollständig papierloser Verfahrensablauf das Ziel.

Der externe Logistikdienstleister ist mit einer individuellen, über die Citrix-

## Anwen-

### dung bei Wieland

konfigurierte Schnittstelle in das RuF-Reklamationsmanagementsystem eingebunden. Über die Schnittstelle kann er sich direkt in das Reklamationsmanagement und die Fehleranalyse einwählen.

Die RuF-Benutzeroberfläche stellt dem Logistiker speziell auf seine Belange ausgerichtete, individuelle Bearbeitungsmasken zur Verfügung. Die maßgeschneiderte Benutzeroberfläche ist vollständig darauf ausgelegt, den Logistiker bei der Reklamationsbearbeitung in jeder Phase effektiv zu unterstützen. So erleichtern die vordefinierten Kataloge das zügige Erfassen von Informationen. Pflichtfelder wiederum garantieren die Vollständigkeit aller Angaben.

Zugleich schließt der Wieland-spezifische, einheitliche Sprachgebrauch etwaige Missverständnisse aus und erlaubt eine aussagekräftige Analyse, die Inhalte vergleichbar macht. Die Analysen werden dem Logistiker übrigens vom System automatisch und tagesaktuell als Excel-Dateien im individuellen Ablageverzeichnis bereitgestellt.

Die komplette Outlook-Anbindung des Externen an das RuF-Modul ist ein weiterer Vorteil. Die Mail-Accounts

der Sachbearbeiter beim Dienstleister sind direkt in das System eingepflegt. Der Schriftverkehr erfolgt also direkt aus der Reklamationsbearbeitung heraus und nicht erst über den Umweg eines separaten Mail-Programms.

Durch die direkte Einbindung ist die gesamte Mail-Korrespondenz zu einem Vorgang komplett in RuF hinterlegt. Während der Reklamationsbearbeitung können sämtliche erforderlichen Mails direkt innerhalb der Anwendung geöffnet, bearbeitet und versendet werden. Etwa solche über den aktuellen Bearbeitungsschritt oder den erfolgreichen Abschluss der Reklamation.

Bereits in der ersten Phase des Projekts realisiert man bei Wieland äußerst positive Ergebnisse der Logistiker-Einbindung: deutlichen Zeitgewinn, Fehlervermeidung sowie erhebliche Prozessvereinfachung. Und vor allem einen schon jetzt nahezu papierlosen Verfahrensablauf. Früher als ursprünglich geplant wird man deshalb in Kürze auch die zweite Phase des Projekts einleiten. Mit ihr wird dann auch der Logistiker die Möglichkeit erhalten, eigene Reklamationen an Wieland im System auszulösen – etwa über falsch oder unvollständig bereitgestellte Transportgüter. Dies trägt wesentlich zu einer kontinuier-

lichen Verbesserung der Wieland-Prozesse bei. Auch für diesen zweiten Projektschritt sieht man sich bei Wieland mit der eingesetzten CAQ-Software von Böhme & Weihs bestens gerüstet.

In seiner grundsätzlichen Auslegung steuert CASQ-it RuF im Unternehmen alle Reklamationensvorgänge: Kundenreklamationen, Lieferantenreklamationen und interne Reklamationen. Die Reklamationsverfolgung mit CASQ-it RuF folgt der 8D-Methodik und initiiert unmittelbar nach der Aufnahme einer Reklamation erste Sofortmaßnahmen zur direkten Beseitigung der Fehler. Darüber hinaus ermöglicht das System das Anlegen und stringente Verfolgen von Abstellmaßnahmen, durch die der Fehler künftig vermieden werden soll und die das Verteilen aller dafür notwendigen Informationen an die Verantwortlichen steuern. Zudem wird die Wirksamkeit aller Maßnahmen beurteilt.

Mit seinen Fähigkeiten agiert das CAQ-Modul RuF von Böhme & Weihs standortübergreifend und simultan mehrsprachig. So wurde für den Einsatz im tschechischen Wieland-Werk Sokolov die Benutzeroberfläche in die Landessprache übersetzt. Auch dies ein Beleg für das grenzübergreifende, verbindende Qualitätsdenken der Wieland Group. □

**Andreas Rinn, Bamberg**