

LIEFERANTEN- UND REKLAMATIONSMANAGEMENT BRINGT TRANSPARENZ

Mobil und sicher

Die hohen Qualitätsstandards von deutschen Medizinprodukten können im weltweiten Wettbewerb kaum noch gehalten werden. Ein Anbieter medizintechnischer Produkte für Gehbehinderte erfüllt dennoch die hohen Sicherheitsanforderungen in der Medizintechnik weit über die Norm hinaus. Das Qualitätsmanagement wird vom CAQ-System von iq's Software 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. Die Produkt- und Servicequalität stellt ein umfassendes QM-System sicher. Dazu gehören regelmäßige interne und externe Audits, QM-Werkzeuge und der Einsatz eines umfassenden CAQ-Systems.

Die Produktion zeichnet sich durch eine geringe Fertigungstiefe aus. Teile und Baugruppen werden nicht im Unternehmen hergestellt, sondern vollständig zugekauft. 60 Prozent stammen aus Deutschland und ein weiterer Großteil aus europäischen Nachbarstaaten. Die Leistungsfähigkeit der Zulieferer ist daher äußerst wichtig, sowohl was den reibungslosen Herstellungsprozess als auch was die Qualität des Endprodukts betrifft. Die Kunden profitieren außerdem vom Service. So werden die wichtigsten Ersatzteile binnen 24 Stunden geliefert, komplette Komponenten werden innerhalb von 48 Stunden getauscht. Steigende Quali-

tätsanforderungen und der Trend zur Lieferantenintegration erfordern eine fundierte, auf Kennzahlen basierende Lieferantenbewertung.

In der Vergangenheit wurden die für das Reklamations- und Maßnahmenmanagement benötigten Kennzahlen sowie Parameter für die Lieferantenbewertung (PPM-Zahlen, Fehlerschwerpunkte oder Überschreitung der Liefertermine) manuell in Excel- und Word-Dateien erfasst. Für die Wareneingangs- und -ausgangsprüfung wurde eine Insellösung genutzt. Die Erfüllung der Dokumentations- und Nachweisforderungen sowie die Durchführung von Auswertungen war damit äußerst zeitaufwendig.

Mit steigendem Kostendruck und höheren Stückzahlen entschloss sich die Geschäftsleitung von Alber im Jahr 2006 dazu, die gesamte Qualitätsüberwachung und vor allem die Bewertung der Lieferanten über ein leistungsfähiges CAQ-System zu steuern.

Lieferantenmanagement erfordert leistungsfähige IT

In einem ersten Schritt wurden verschiedene Anbieter entsprechender Software gesichtet und deren Leistungsspektrum am Anforderungsprofil von Alber gemessen. Wichtig war, dass Verbesserungspotenziale bei Lieferanten sichtbar würden und so die Prüfungen im Wareneingang reduziert werden könnten. Auch die Reklamationsbearbeitung sollte deutlich effizienter werden. Die Entscheidung fiel schließlich auf das CAQ-System der iq's Software GmbH aus Baden-Baden.

Nach gemeinsamer Erarbeitung eines detaillierten Einführungsplans wurde das Qualitätsmanagement mit den Modulen Prüfplanung, Wareneingangs- und Warenausgangsprüfung, Reklamationsmanagement, Lieferantenbewertung, Audit, Maßnahmenmanagement und Prüfmittelverwaltung ausgestattet.

Besonders wichtig war eine leistungsfähige Schnittstelle zwischen dem bestehenden ERP-System Microsoft Dynamics und den neuen CAQ-Modulen. Im ►



ERP-System werden bei Alber 4000 Artikel mit den zugehörigen Stammdaten verwaltet. Bei einer anstehenden Wareneingangsprüfung wird der Prüfauftrag mit dem Modul Prüfplanung automatisch generiert. Die Schnittstelle wurde – in enger Zusammenarbeit mit dem ERP-betreuenden Systemhaus – von iq's eingerichtet und in Betrieb genommen.

Im nächsten Schritt wurden sehr spezifische Prozessabläufe des Unternehmens im CAQ-System abgebildet. So wurde das Reklamationsmanagement um eine angepasste Eingabemaske erweitert. Mit dieser individualisierten Oberfläche können die Daten entsprechend dem Arbeitsablauf im Unternehmen schneller erfasst werden. Auch viele weitere Anpassungen an unternehmensspezifische Anforderungen konnten umgesetzt werden. Während der sechsmonatigen Testphase wurden die Mitarbeiter inhouse im Umgang mit der Software trainiert.

Bereits vor der Zusammenarbeit mit iq's arbeitete man in der Wareneingangskontrolle mit einer speziellen Software. Mit Einführung des neuen CAQ-Systems entschied man sich dafür, das Modul Wareneingangs- und Warenausgangsprüfung einzusetzen. Überzeugend waren dabei Features wie das automatische Auslösen von Reklamationen, das automatische Generieren von Prüfaufträgen über die Schnittstelle zum ERP-System und die versionierte und vererbende Prüfplanung.

Weniger Garantiefälle bedeuten zufriedeneren Kunden

Mit Einführung des CAQ-Systems konnten die Garantiefälle im Feld aufgrund von Lieferantenfehlern um die Hälfte reduziert werden. Ausschlaggebend hierfür war vor allem der konsequente Einsatz des Moduls Reklamationsmanagement, das die systematische Abarbeitung sämtlicher interner und externer Reklamationen ermöglicht.

Alle Reklamationen lassen sich jetzt komfortabel erstellen, bearbeiten und verfolgen und können rasch abgewickelt werden. Die Teile werden befundet und gehen konsequent mit Belastung zurück an den Lieferanten. Nur bei kritischen Fehlern oder Wiederholfehlern fordert das Qualitätsmanagement einen 8-D-Report ein – ein solch schweres Geschütz darf sich beim Lieferanten nicht abnutzen. Sämtliche

Vorgänge im Reklamationsmanagement werden automatisch in der Lieferantenbewertung berücksichtigt und führen damit auch zu einer deutlichen Fehlerprävention, indem die Verbesserungspotenziale der Lieferanten offengelegt werden können. Das integrierte Maßnahmenmanagement gewährleistet dazu die Verfolgung von Terminen und Verantwortlichkeiten.

Lieferantenbewertung hilft beiden Seiten

Durch die Einführung des Moduls Lieferantenbewertung und die Durchführung systematischer Lieferantenaudits wurde die Kommunikation mit den Zulieferern deutlich verbessert und beschleunigt. Vor Einführung der Lieferantenbewertung mussten die notwendigen Kennzahlen mühsam zusammengestellt werden, nun können sie monatlich errechnet und dokumentiert werden. Die Kennzahlen generieren sich automatisch aus der Wareneingangsprüfung und dem Reklamationsmanagement. 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 nutz-

Kontakt zum Anwender

Ulrich Alber GmbH
Christoph Hauschel
T 07432 2006-170
christoph.hauschel@alber.de

Kontakt zum Anbieter

iq's Software GmbH
T 07223 80836-60
info@iqs.de
www.iqs.de

www.qm-infocenter.de

Diesen Beitrag finden Sie online unter der Dokumentennummer: **QZ110331**

bare Reports können nun auf Knopfdruck erstellt werden.

Alle iq's-Module tragen ihren Teil zur erfolgreichen Qualitätssicherung bei. Indem alle vernetzten Softwaremodule auf eine zentrale Datenbank zurückgreifen, entfällt die aufwendige und fehlerträchtige Mehrfacheingabe der Daten in die unterschiedlichen Module. Jedes Modul arbeitet automatisch mit demselben, stets aktuellen Datenbestand. Außerdem unterliegen die Dokumente, die von den jeweiligen Modulen erstellt werden, dem Prinzip der Dokumentenvererbung. Damit werden alle Änderungen am Basisdokument automatisch in allen weiteren Ebenen sichtbar.

Die konsequente Qualitätssicherung mittels der iq's-Softwaremodule ist auch Grundlage für Zertifizierungen. Alber ist nach DIN ISO 13485 und ISO 9001 zertifiziert und darf auch das Gütesiegel des Qualitätsverbands Hilfsmittel e.V. (QVH) führen. Ziel des QVH ist, trotz des steigenden Kostendrucks das Qualitätsniveau im deutschen Gesundheitswesen zu halten. Die Produkte von Alber werden auf freiwilliger Basis durch unabhängige Prüfinstitute getestet. In diesem Jahr stellte der TÜV Saarland dem Unternehmen zum zweiten Mal in Folge Bestnoten im Bereich Service aus.

Um die Kommunikation auch mit den Lieferanten noch effizienter und direkter zugestalten, denkt man bei Alber darüber nach, das CAQ-System um das Modul Web-Portal zu ergänzen. Dies würde etwa die Reklamationsbearbeitung deutlich vereinfachen und beschleunigen. Auch die Lieferanten würden profitieren, da sie dann die identische Sicht auf die Qualitätssituation hätten wie der Kunde. □

Christoph Hauschel, Albstadt



QM-Infocenter.de
Das Portal für Qualitätsmanagement

QM-Foren:
Die Community im QM-Bereich
Allgemeines Forum und
moderierte Spezialforen zu
GPM, QM & Recht, DIN EN 10204
& **QM im Gesundheitswesen**
www.qm-infocenter.de