

GAP-Analyse von: bestehenden Reklamationsmanagement-System und APQP (Qualitätsvorausplanung)

Kunde GmbH

- Mittelständischer Automobilzulieferer
- Führender Hersteller von ...
- Produktportfolio v. Automobilanwendungen
- Entwicklung und Herstellung von ...
- Werke in D, ...

Basis

- Prozess der Reklamationsbearbeitung mit ERP/ Kundenportalen / 8D-Systematik / Belastungsanzeigen / Retouren - unter Berücksichtigung IATF16949:2016 und CSR
- APQP-/QVP-Standards aktueller Projekte/ Neuprojekte
- Ergebnisse von Zertifizierungs-/ System-/ Prozess-/ Produktaudits

QUALITY MANAGEMENT



Abb. 1: Quelle: <https://jd-quality-consulting.de>

Ziel

- Anpassung des Kundenreklamationsprozesses gemäß Anforderungen der IATF 16949 und CSR
- Implementierung standardisierten Prozesses (8D-VDA)
- Zeitnahe kundengerechte Reklamationsbearbeitung
- Senkung der Reklamationskosten (bereichsübergreifend)
- Wirksames und nachhaltiges Maßnahmenmanagement von Kundenreklamationen im interdisziplinären Team
- Umsetzung Automotive -Standards von PM/ APQP/ FMEA

GAP-Analyse / Aufgabenbeschreibung

- Vergleich der gelebten Prozesse mit Forderungen der IATF16949:2016 und CSR → Herausfilterung von Lücken
- Erstellung von Guidelines: Geben von Handlungsvorschlägen, wie Lücken in Prozessen geschlossen werden können, inkl. Angabe von Zielterminen
- Definition/ Einführung standardisierter Vorgehensweisen inkl. Verantwortungen
- Erkennung/ Eliminierung der Verschwendung/ Ursachen in gesamter Wertschöpfungskette, Reduzierung der Wiederholfehler, Einführung einer Fehlerkultur
- Aufbau v. Verantwortungs- und Kommunikationsstrukturen
- Einführung eines Problemlösungsprozesses-interdisziplinär

Fazit

- Aufdecken von Lücken in Prozessen → Erarbeitung von Handlungsvorschlägen, damit Lücken geschlossen werden können
- Kunde xy ist dann in der Lage, Prozesse der bearbeiteten Themen bzw. der Ziele gemäß Kundenanforderungen und Richtlinien/ Normen wie auch basierend auf Prozesslandschaft ganzheitlich umzusetzen
- Darauf aufbauend: weitere GAP-Analysen, u.a. für Projektmanagement und Prozessoptimierung in Produktion und Logistik

Allgemeine Daten		Zieldatum		Erfolgt		Verwendete Dokumente				
Pos.-Nr.	Aktion	Beschreibung/Maßnahme	Start	geplant bis	erschoben auf	Bearbeitet	Datum	Status	Stand	Verwendete Dokumente
Aktionsplan		Name:	Joachim Drese	done	0					
Projekt:		Optimierung der Prozesse:	- Kundenreklamation	open	0					
Letzte Aktualisierung:			06.02.2023	delayed	0					
1	1	Erstellen GAP-Analyse und Aktionsplan								
2	2	Anpassung Prozess "Kundenbeanstandungen bearbeiten"								
3	2	Anpassung Prozess "Projektmanagement" und "APQP"								
4	1	Optimierung 8D-Systematik (VDA)								
5	1	Reduzierung Reklamationen und Reklamationskosten								
6	1	Verbesserung Wirksamkeit und Nachhaltigkeit von Maßnahmen								
7	2	Visualisierung von KPI								
8	3	Schulungen Core tools (8D, VDA)								

Abb.2: Ausschnitt aus Aktionsplan