



QUALIFIKATION MIT ZUKUNFT

Field Quality Engineer

Die Prozesse zur Gewährleistungsabwicklung zwischen den Automobilherstellern und der Lieferkette zählen nach wie vor zu den Schwachpunkten im Qualitätsmanagement. Zum einen wird oft die Komplexität der Kundenbeanstandungen unterschätzt. Zum anderen wird die notwendige transparente und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Partnern bei Feldausfällen durch die Diskussion um Anerkennungsquoten im Schadensfall überschattet.

Mit dem VDA-Band „Schadteilanalyse Feld“ wurde im Juli 2009 eine Lücke für die standardisierte Planung und Befundung von Feldausfällen geschlossen. Im Oktober 2011 wurden die Anforderungen für die Schadteilanalyse Feld durch ein Prozessaudit in Anlehnung an den VDA-Standard 6.3 ergänzt. In diesem Audit-

standard werden die implementierten Prozesse für die Planung und Befundung von Schadteilen, der sogenannte No-Trouble-Found (NTF)-Prozess und die Methoden zur Problemanalyse beurteilt. Doch auch fünf Jahre später steckt die Umsetzung des VDA-Standards „Schadteilanalyse Feld“ noch immer in den Kinderschuhen.

Betroffen sind im Wesentlichen die Automobilhersteller. Diese haben aufgrund der jährlichen Gewährleistungskosten ein hohes Eigeninteresse an der Aufklärung von Feldschäden, sind dabei aber durch ihre geringe Eigenfertigungstiefe auf die Zulieferindustrie angewiesen. Die OEMs verfügen auch über gut funktionierende Organisationsstrukturen für die Feld- und Fehlerabstellprozesse. In den automobilen Zulieferketten jedoch sind die Kenntnisse über die

Gewährleistungsprozesse bei den Mitarbeitern noch immer sehr mangelhaft, und die Implementierung in den Unternehmensprozessen kann in nur wenigen Fällen als ausreichend bezeichnet werden. Es fehlt an ausgewiesenen Experten, die über das notwendige Fachwissen aus Prozessschulungen zum Thema „Schadteilanalyse“ verfügen und ein ausreichendes Prozessverständnis für die Steuerung und Beseitigung von Kundenbeanstandungen mitbringen.

Gegenseitiges Vertrauen als Basis für Fehlerabstellprozess

Aus diesen Gründen bietet nun das VDA QMC eine dreitägige Schulung an, die sich mit den Aufgaben eines Field Quality Engineers und den erforderlichen Kenntnissen für die Abwicklung von Feldschäden

auseinandersetzt. Die Qualität von Analyseprozessen ist stark davon abhängig, wie transparent Feldprobleme von den beteiligten Parteien miteinander besprochen werden können. Das berechnete Interesse der Automobilhersteller, möglichst schnell Abstellmaßnahmen für einen Feldschaden zu implementieren, kann durch zu frühe Zuweisung von Verantwortung in den Lieferketten konterkariert werden.

Hierzu sind aber auf beiden Seiten Änderungen in den Denkweisen erforderlich. So werden bei den Werkstattbetrieben der Automobilhersteller in den seltensten Fällen Bauteile aufgrund falscher Diagnosen ausgebaut und zur Analyse eingeschickt. Welcher Kunde fährt denn freiwillig in die Werkstatt, ohne dass er einen Mangel an seinem Fahrzeug festgestellt hat?

Auf der anderen Seite muss auch ein Automobilhersteller Vertrauen in die Analysekompetenz seiner Partner haben und diese mit allen zur Verfügung stehenden Daten zu den Feldschäden und im Bedarfsfall mit weiteren Schadteilen unterstützen. Dazu gehört auch, dass nach einem fehlerfreien Durchlauf der Standard- und Belastungsprüfungen gemeinsame Anstrengungen unternommen werden, bis die Kundenbeanstandung nachvollzogen werden kann.

Schadteilanalyse als duales System

Dabei kann es sinnvoll sein, Regeln zur beiderseitigen Akzeptanz oder Ablehnung von Analyseergebnissen aufzustellen. Mit der Schadteilanalyse Feld verbinden sich gedanklich nur die Untersuchungen und Analysen am Schadteil. Dabei begrenzen die Automobilhersteller den

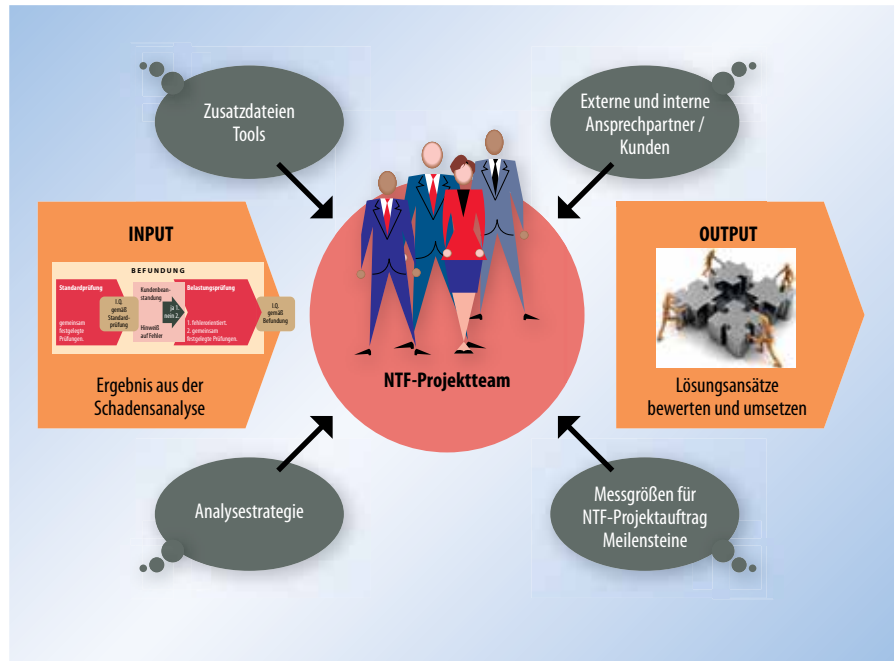


Bild 1. Ein typisches No-Trouble-Found (NTF)-Projekt, dargestellt als Turtle-Modell.

© qz – Qualität und Zuverlässigkeit

Rückversand von Feldteilen aus Kostengründen auf Referenzmärkte, häufig auf den Markt Deutschland, oder auf eine Stichprobe der weltweiten Feldausfälle.

Eine Ausnahme stellt nur die Phase des Fahrzeuganlaufs dar, in der die Automobilhersteller für einen begrenzten Zeitraum (bis zu sechs Monate) 100 Prozent der Schadteile aus den Referenzmärkten zur Analyse anfordern.

Ansonsten liegen Feldschäden nur als weltweite Daten vor, die von den Serviceorganisationen der Automobilhersteller im Gewährleistungszeitraum eingereicht worden sind. Felddaten, die einem Zukaufteil in der Lieferkette zugeordnet werden können, stehen dann den Tier-1-Lieferanten auf den einschlägigen OEM-Portalen zur Verfügung oder wer-

den über kaufmännische Abrechnungssysteme (Regressierung) an die Direktlieferanten weitergeleitet. Für Lieferanten in den nachfolgenden Lieferketten ist es allerdings sehr schwierig, an diese wichtigen Feldinformationen zu gelangen. Dabei ist jeder Hersteller gesetzlich zur Produktbeobachtung verpflichtet. Diese kann er jedoch nur dann erfolgreich gestalten, wenn er Felddaten für sein Lieferprodukt zur Verfügung hat.

Für den Field Quality Engineer gilt es deshalb zu begreifen, dass der Feldanalyseprozess ein duales System ist, das zwingend aus der Bauteil- und der Datenanalyse bestehen muss. Liegen die Daten für Feldausfälle vor, stellt sich die Frage, wie diese sinnvoll auszuwerten sind. Automobilhersteller verfügen über ausge- »

Literatur

- **Westhof, M.:** Schadensursache erkannt, Kosten gebannt – der neue VDA-Standard Schadteilanalyse Feld. QZ 08/2009, S. 22
www.qz-online.de/3355321
- **Westhof, M.:** Damit der Kunde bleibt – VDA-Standard zur Schadteilanalyse Feld. QZ 12/2011, S. 30
www.qz-online.de/341032
- VDA-Band Schadteilanalyse Feld, Oberursel 2009
- VDA-Band Schadteilanalyse Feld – Auditstandard. Beuth-Verlag, Berlin 2011

Autor

Dr. Bernhard Fuchsbauer, geb. 1951, war Leiter der Zentralen Qualitätssicherung bei der Audi AG. Er ist aktives Mitglied im VDA QMC und Leiter des Arbeitskreises „Field Quality Engineer“.

Kontakt

Bernhard Fuchsbauer
T 0841 46382
bernhard.fuchsbauer@gmx.de

QZ-Archiv

Diesen Beitrag finden Sie online:
www.qz-online.de/899668

klügelte Systeme zur Darstellung der Feldschadensentwicklungen. In Einzelfällen und bei eindeutiger Zuordnung zu einem Lieferantenteil werden diese auch von den OEMs den Bauteile- oder Komponentenh Herstellern zur Verfügung gestellt. In der Regel ist die Lieferkette jedoch auf eigene Auswertungen angewiesen.

In der Praxis haben sich Isochronen-Diagramme (auch „Schichtlinien-Diagramme“ genannt) bewährt, die bei Feldausfällen zur Dokumentation, Diagnose und Ursachenanalyse eingesetzt werden können. Dazu ist noch ein Abgleich mit den internen Daten wie Teilelebenslauf, Änderungshistorie oder Störungen im Produktionsbetrieb erforderlich.

No-Trouble-Found-Projekt als tragende Säule

Bei der Häufigkeit von Rückmeldungen aus Schadteilanalyse-Prozessen in der Lieferkette stehen die No-Trouble-Found

(NTF)-Fälle im Ranking an oberster Stelle. Der VDA-Band „Schadteilanalyse Feld“ spricht von einem NTF-Fall, wenn die vereinbarten Standard- und Belastungsprüfungen am beanstandeten Bauteil fehlerfrei durchlaufen wurden – und die Fehlerursache dennoch unklar bleibt. Der NTF-Prozess ist laut Standard dann zu starten, wenn gemeinsam zwischen Automobilhersteller und Lieferkette definierte Auslösekriterien greifen. Allerdings besteht genau hier eine Lücke, denn die Abarbeitung von NTF-Fällen ist in der Praxis noch immer problematisch.

Die Feststellung „NTF“ darf nicht zur Regel werden, sondern muss wegen des Personal- und Analyseaufwands immer als Sonderfall betrachtet werden. Dazu werden eindeutige Auslösekriterien benötigt. Zudem muss klar sein, dass bei Schnittstellenproblemen zwischen Bauteilen, Komponenten und Fahrzeug detaillierte Analysen und Problemlösungen nur

von ausgewiesenen Fachleuten aus allen technischen Fachbereichen erwartet werden können. Ein NTF-Fall muss deshalb wie ein Projekt zwischen Automobilhersteller und Lieferkette angegangen werden (Bild 1). Es muss ausgelotet werden, welche alternativen Analysestrategien möglich sind (z. B. ein Werkstattbesuch durch den Lieferanten in Abstimmung mit dem Automobilhersteller). Außerdem kann bilateral geklärt werden, inwieweit zusätzliche Informationen zur Reparaturhistorie des Fahrzeugs oder erweiterte Diagnose-routinen zur Klärung der Kundenbeanstandung beitragen können.

Wichtig ist auch, dass die beteiligten Partner sich auf mögliche Ergebnisziele bei den NTF-Projekten einigen. Deshalb muss es auch Ausstiegsszenarien in einem NTF-Projekt geben, wenn sich der Aufwand zur Beseitigung einer Kundenbeanstandung nicht mehr rechnet. □

Bernhard Fuchsbauer, Ingolstadt

WEITERBILDUNG**Field Quality Engineer nach VDA-Standard**

Mit der Schulung zum Field Quality Engineer (siehe Schema) versucht das VDA QMC, die letzte Lücke zu schließen, die nach dem Erscheinen der VDA-Bände „Reifegradabsicherung“, „Robuste Produktionsprozesse“ und „Schadteilanalyse Feld“ noch offen ist.

Die Erfahrungen aus Kundenbeanstandungen und Feldschäden sollten in den Unternehmen als eine Art „Return on

Invest“ betrachtet werden, das nicht ungenutzt in den Köpfen von Schadenssachbearbeitern oder in unzugänglichen Datenbanken schlummern darf. Feldschäden als Lernchance zu begreifen heißt, erkannte Schwachstellen in der Produktentstehung, in den Produktionsprozessen, in den Lieferketten und auch im Kundenservice nachhaltig zu eliminieren.

