

## Managementinformationssysteme

### AUFGABENSTELLUNG

Entwerfen Sie einen Qualitätsbericht anhand der nachstehend beschriebenen Unternehmenssituation. Bedenken Sie, dass die Zielsetzung eines Qualitätsberichtes sich von Berichtszeitraum zu Berichtszeitraum verändern kann.

### UNTERNEHMENSITUATION

Ihr Unternehmen ist bei einem Kunden-Automobilzulieferer als A-Lieferant eingestuft. Sie erhalten von diesem wichtigen Kunden eine Rückmeldung über eine erhöhte Reklamationsrate mit folgender Fehlerbeschreibung: „Zinkabspaltung bei Biegevorgang“. Die Weiterverarbeitung von Teilen der Lieferung wurde eingestellt. Gleichzeitig wird das Unternehmen als C-Lieferant zurückgestuft.

### HILFESTELLUNG

Bei der Ursachenanalyse wurde folgendes festgestellt:

- Überprüfung der Fehlermuster auf Fehlerursache und Verursacher erfolgte durch Besichtigung des Herstellprozesses beim Kunden, was keinen Aufschluss bergab.
- Überprüfung des eigenen Prozesses ergab, dass aus der Fertigung keinerlei Mängelprotokolle und aus der Warenannahme ebenso keinerlei Hinweise zu den betroffenen Coils<sup>1</sup> vorlagen.
- Die erforderliche Güteprüfung der Coilbandstücke mit Fehlern ergab, dass die Gütebezeichnung vom Stahlwerk nicht der tatsächlichen Güte des Stahlbandes entsprach und somit für die Weiterverarbeitung im Kundenprozess nicht geeignet war.

### Berücksichtigen Sie bei der Festlegung der Struktur folgende Fragestellungen:

- Welche Zielsetzung im Qualitätsbericht halten Sie, abgestimmt auf die Unternehmenssituation, für hilfreich?
- Bereiten Sie die Struktur des Qualitätsberichtes nach folgenden Gesichtspunkten auf:
  - Darstellung der **Ergebnisanalyse**
  - Festlegen einer **Maßnahmenliste**
  - Legen Sie Kriterien zur Überwachung der **Wirksamkeit der Maßnahmen** fest, und definieren Sie entsprechende Kennzahlen.

<sup>1</sup> Coil: Aufgewickeltes Stahlband