

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 Coils¹ 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.

¹ Coil: Aufgewickelter Stahlband