

SYSTEMATISCHE EINFÜHRUNG VON CAQ-SYSTEMEN (TEIL 7)

Mit dem Betrieb beginnt die Verbesserung

René Kiem, Dortmund

Für die erfolgreiche Auswahl und Einführung eines CAQ-Systems hat sich eine strukturierte Vorgehensweise bewährt. Im fünften Schritt eines sechsstufigen Verfahrens wurde die Phase der Produktivschaltung des CAQ-Systems und der Kommunikation an Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten behandelt. Nun beginnt der Produktivbetrieb, während dessen der Nutzen und die kontinuierliche Verbesserung des Systems, der Prozesse und der Organisation überprüft werden.

Mit dem Übergang von der Produktivschaltung in den Produktivbetrieb sollten alle relevanten Daten des Qualitätsmanagements im CAQ-System vorliegen. Redundante Daten, die vorher durch die Erfassung in verschiedenen Systemen gespeichert wurden, kann es nun eigentlich nicht mehr geben. Über das integrierte Maßnahmenmanagement und Eskalationsmechanismen werden automatisch Informationen über notwendige Aktivitäten und daraus abgeleitete Aufgaben an die Mitarbeiter verteilt. Beispielsweise kann die Verantwortung für Maßnahmen, die in FMEA-Sitzungen beschlossen wurden, übertragen und der Status quo jederzeit überprüft werden. So entstehen sichere und schnelle Informationswege zwischen den Prozessbeteiligten. Eine zentrale Terminüberwachung sorgt zudem für Transparenz in den Zuständigkeiten und schützt vor „Liegenbleibern“.

Alle qualitätssichernden Maßnahmen müssen geplant und gesteuert werden. Und festgestellte Fehler können direkten Einfluss auf den aktuellen Stand der Produktion haben. Deshalb sollten die verantwortlichen Personen über den Stand der Maßnahmen und aufgetretene Fehler informiert werden. Damit aber wichtige Informationen auch die richtigen Personen erreichen, müssen Prozesse und Arbeitsabläufe definiert werden. Dabei

Foto: 123rf © nyul

hat sich die grafische Prozessdarstellung bewährt. Im Regelfall liegen solche Ablaufschemata bereits im QM-Handbuch vor. Durch die Abbildung der Arbeitsabläufe bleiben die Prozesse transparent und beherrschbar.

Das CAQ-System unterstützt auch bei der Bearbeitung von Reklamationsfällen. Dabei werden Sofort- und Korrekturmaßnahmen überwacht und an die Verantwortlichen gesendet. Zur Bearbeitung erhält ein Mitarbeiter beispielsweise Informationen für eine Fehleranalyse. Kennzahlen über Kosten und Anzahl von Reklamationen lassen sich über Auswertungsfunktionen beschreiben. So werden Daten wie Fehlerorte, Fehlerarten, Verursacher, Maßnahmen und Kostenarten darstellbar. Bewährte Arbeits- und Vorgehensweisen können im CAQ-System hinterlegt und normenkonform dokumentiert werden. Das sorgt für transparente und effiziente Abläufe im Unternehmen.

Die Prozesse und Arbeitsschritte sollten in einem Anwenderhandbuch aufgeführt sein, das sich an der betrieblichen Praxis orientiert. Die Funktionen und Arbeitsschritte können direkt im CAQ-System angelegt werden. Hilfreich ist die Bereitstellung dieser Anwenderhandbücher im Intranet. Hier erhält jeder Mitarbeiter nach definiertem Rechtekonzept Zugriff auf jene Bereiche, für die er zuständig ist. Das Anwenderhandbuch stellt also einen wichtigen Bestandteil für den erfolgreichen Einsatz des CAQ-Systems dar.

Neue Abläufe müssen sich einspielen

Ist das CAQ-System in den Produktivbetrieb übergegangen, beginnt die praktische Einarbeitungsphase für die Mitarbei-

ter. Dabei geht die Produktivität zunächst zurück, um dann wieder zu steigen. Die Produktivität kann während dieser Phase schwanken und wird allmählich in einen stabilen Wert übergehen. Je nach Unternehmen und Branche weichen diese Produktivitätswerte ab. Zu beachten ist, dass nicht die Software für eine definierte Produktivität sorgt, sondern die handelnden Mitarbeiter.

Anpassungen in der Startphase besser vermeiden

Während der Einarbeitungsphase sollten nur wirklich notwendige Anpassungen am CAQ-System und an den Prozessen vorgenommen werden. Mit einer gründlichen Planung im Vorfeld der Produktion lassen sich Anpassungen in dieser Phase vermeiden.

Akzeptanz der Software ist wichtig

Die Motivationslage der Mitarbeiter kann mittels Fragebögen oder einer direkten Befragung festgestellt, Kennzahlen über den Zeitraum vor- bzw. nach der Einführung des CAQ-Systems können verglichen werden. So dürfte von Interesse sein, wie sich die Kosten für Reklamationen oder die Verwaltung von Messmitteln verändert haben. Oder wie sich die Ausschussquote entwickelt hat.

Effizienz überprüfen ist Pflicht

Über den Prozesskostenvergleich lässt sich die erreichte Prozessoptimierung ermitteln. Dabei werden die Ist-Werte den Soll-Werten gegenübergestellt. Bei der Ermittlung der Ist-Werte ist auf den Detailgrad zu achten, um Aufwand und Nutzen in einem sinnvollen Verhältnis zu halten. Die zusammengefassten Daten werden dann den aktuellen Werten gegenübergestellt. ▶

TIPP

Messen und regeln

Die Phase des Produktivbetriebs markiert nicht das Ende der Implementierung, vielmehr stehen weitere Aufgaben an:

- Steigern Sie die Effizienz in der Fertigung durch einen lückenlosen Informationsfluss und aussagekräftige Kennzahlen.
- Bilden Sie Prozess- und Arbeitsabläufe im CAQ-System ab.
- Erstellen Sie ein prozessbezogenes Anwenderhandbuch.
- Messen Sie den Erfolg beim Einsatz des neuen CAQ-Systems.
- Regeln Sie den Umgang mit Fehlern und Unklarheiten in Abläufen und Arbeitsweisen.
- Sorgen Sie für einen routinierten Umgang mit Prozessveränderungen und Anpassungen der Software.

Das ist Qualität.



■ Messspindel
Geiger Fertigungstechnologie GmbH
BabtecCAQ-Anwender seit 2006

Qualität muss täglich neu erarbeitet werden. Dabei hilft Ihnen Babtec mit einer der meistverkauften CAQ-Lösungen im deutschsprachigen Raum: BabtecCAQ – einfach, individuell, zukunftssicher.

Besuchen Sie uns auf der Control 2010!



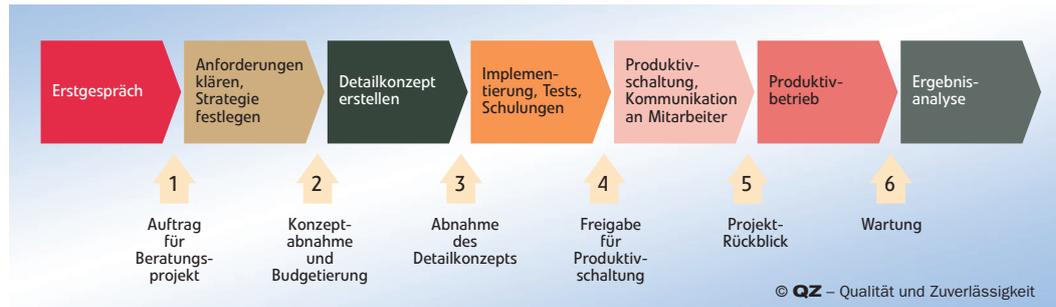
04. - 07. Mai | Stuttgart
Halle 5, Stand 5230

Mehr erfahren Sie unter
www.babtec.de/control

CAQ Software in Perfektion

BABTEC

Bild 1. Während des Produktivbetriebs (der sechsten Phase) liegt die Aufmerksamkeit auf der Systemeffizienz. Softwareanpassungen können notwendig sein.



Nicht nur Mitarbeiter, auch Software muss sich anpassen

Die Änderung gewohnter Arbeitsabläufe erfordert Geduld. Die Mitarbeiter brauchen Übung, um ihre Tätigkeiten gemäß den neuen Abläufen routiniert auszuführen. Dies gilt im besonderen Maß für CAQ-Projekte. In der Startphase des Produktivbetriebs werden Fehler und Unklarheiten in Prozessabläufen und Arbeitsweisen sichtbar. Diese sind zu dokumentieren und zwischen Softwareanbieter und dem Projektverantwortlichen zu klären, Lösungen sind zu erarbeiten. Ein externer Projektleiter kann hier als Moderator agieren, um:

- zu prüfen, ob Änderungen am System und am Prozess wirklich notwendig und sinnvoll sind,

- Lösungsalternativen zu ermitteln, um mit weniger Aufwand ans Ziel zu kommen,
- Produktivität und Kosten von Änderungen zu kontrollieren und zu messen,
- zu prüfen, ob Nachschulungen von Mitarbeitern durchgeführt werden müssen,
- die Übersicht über das Gesamtprojekt zu behalten.

Sind diese Anpassungen erfolgt, ist die Software tatsächlich in Betrieb. Nun wird auch deutlich, welche Optimierungspotenziale umgesetzt werden konnten. Verbesserungsmöglichkeiten am System finden sich erfahrungsgemäß jederzeit. Ideen sollten von einem verantwortlichen Mit-

arbeiter aufgenommen und später mit dem Projektteam hinsichtlich ihrer Realisierungsfähigkeit überprüft werden.

Ziel ist die Optimierung des bestehenden CAQ-Systems. Dabei geht es vielfach um die optische Benutzeroberfläche mit der Anpassung der Eingabefelder in den Masken. In anderen Fällen steht die Beschleunigung von Datenbankzugriffen durch Datenarchivierung und Datenbankkomprimierung im Fokus. Mindestens alle zwei Jahre sollten Anpassungs- und Optimierungsmöglichkeiten geprüft werden.

Im letzten Teil dieser Serie wird die Ergebnisanalyse des Projekts behandelt. Diese umfasst die Messung und Analyse von Kennzahlen sowie die Wartung und den Service des Systems. □

Online zur Serie

Alle Teile dieser Serie finden Sie in unserem Dossier unter:

www.qm-infocenter.de/caq-einfuehrung

Autor

IT-System-Kaufm. René Kiem, geb. 1969, startete in der Internet- und Multi-Mediabranche. Zusätzlich erwarb er die Qualifikationen zum Qualitätsmanager und Auditor. 2003 wechselte er zur Plato AG, Lübeck, und spezialisierte sich auf Computer Aided Quality Assurance (CAQ). Seit 2008 ist er Inhaber des Beratungsunternehmens CAQ Kontor, Dortmund.

Kontakt

René Kiem
CAQ Kontor
T 0231 1501-646
r.kiem@caq-kontor.de
www.caq-kontor.de

www.qm-infocenter.de

Diesen Beitrag finden Sie online unter der Dokumentennummer: **QZ110207**

TIPP

Probleme beheben – Ideen gewinnen

Damit die Mitarbeiter mit der neuen Software optimal arbeiten können, ist die ständige Verbesserung unverzichtbar:

- Sammeln und bewerten Sie Fehler des CAQ-Systems über ein Vorschlagswesen.
- Holen Sie Informationen über Verbesserungspotenziale mittels interner Audits ein.
- Erweisen sich die mittels Software geänderten Arbeitsweisen als umständlich, so sprechen Sie über eine Anpassung der Software mit dem Anbieter.

- Beachten Sie den Aufwand bei der Entscheidung über Anpassungen.

- Pflegen Sie Softwareanpassungen ins Anwenderhandbuch ein.

