

## Case Study 1 QM (LRE)

### Projekttitlel

# Restrukturierung der Qualitätsabteilung - Krisen-, Claim- und Änderungsmanagement bei einem Automobilzulieferer (LRE)

### Angaben zum Auftraggeber

<b>Auftraggeber:</b> (Unternehmensname inkl. Gesellschaftsform)	Mittelständischer Automobilzulieferer
<b>Branche</b> (ggf. Teilmarkt):	Automotive
<b>Weitere Angaben zum Unternehmen:</b>	Kompetenz des Unternehmens: Kaltschmieden und Gewindewalzen von Standard- und Spezialschrauben und Bolzen
<b>Umsatz (ca.-Angabe):</b>	
<b>Zahl Mitarbeitende (ca.):</b>	250

### Angaben zum Mandat

<b>Ausgangssituation im Unternehmen:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Q-Abteilung „führungslos“, „loser Haufen“</li><li>• BMW Eskalation seit über einem Jahr und kein Fortschritt</li><li>• Keine effektive Reklamationsbearbeitung</li><li>• Kein strukturiertes Änderungsmanagement</li></ul>
<b>Kernaufgabenstellung &amp; Ziele des Mandates:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Restrukturierung des Q-Bereiches</li><li>• Beendigung BMW Eskalation</li><li>• Einführung Claim Management</li><li>• Einführung Änderungsmanagement</li></ul>
<b>Maßnahmen:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Einführen eines täglichen Reklamations-Tracking, dabei Einbindung des Managements, um die notwendige Management Attention zu haben und Entscheider im einzubinden</li><li>• Enge Absprache mit BMW, welche Aktionen zur Beendigung der Eskalation notwendig sind, dabei Aufbau eines vertrauensvollen und tlw. persönlichen Verhältnisses</li><li>• Es gab ein zentrales Q-Managementsystem, das aber am Standort nicht oder wenig bekannt war, in Zusammenarbeit mit dem Group Quality Managements, wurden Prozesse, wie z.B. das Änderungsmanagements geschult, und regelmässig abgefragt</li><li>•</li></ul>
<b>Herausforderungen:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Der Standort Kierspe hatte sich bis dahin nicht als Teil der Unternehmensgruppe verstanden, Prozesse waren nicht</li></ul>

	<p>bekannt und wurden auch nicht gelebt. Die Herausforderung war, dem Standort-Management und „meiner“ Abteilung die Prozesse nahe zu bringen und einzufordern</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bis heute habe ich noch Kontakt zu den ehemaligen Kollegen und werde immer noch um Rat gefragt.</li> <li>• Die Q-Abteilung wurde nie richtig geführt, während meiner Zeit habe ich ein sehr vertrauensvolles Verhältnis mit meinen Mitarbeiter aufgebaut, der Geschenkkorb zum Ende des Mandats hat mir gezeigt, dass ich vieles richtig gemacht habe</li> </ul>
<p><b>Ergebnisse &amp; Erfolge für das Unternehmen:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beendigung der Eskalation mit BMW, BMW hat eine wesentliche Verbesserung der Situation attestiert</li> <li>• Verringerung der Anzahl der Reklamationen um 30%</li> <li>• IATF Überwachungsaudit mit nur 3 Nebenabweichungen</li> </ul>