



4. PQM Dialog

Ohne Zertifizierung kein Auftrag: Beispiel Automobilindustrie

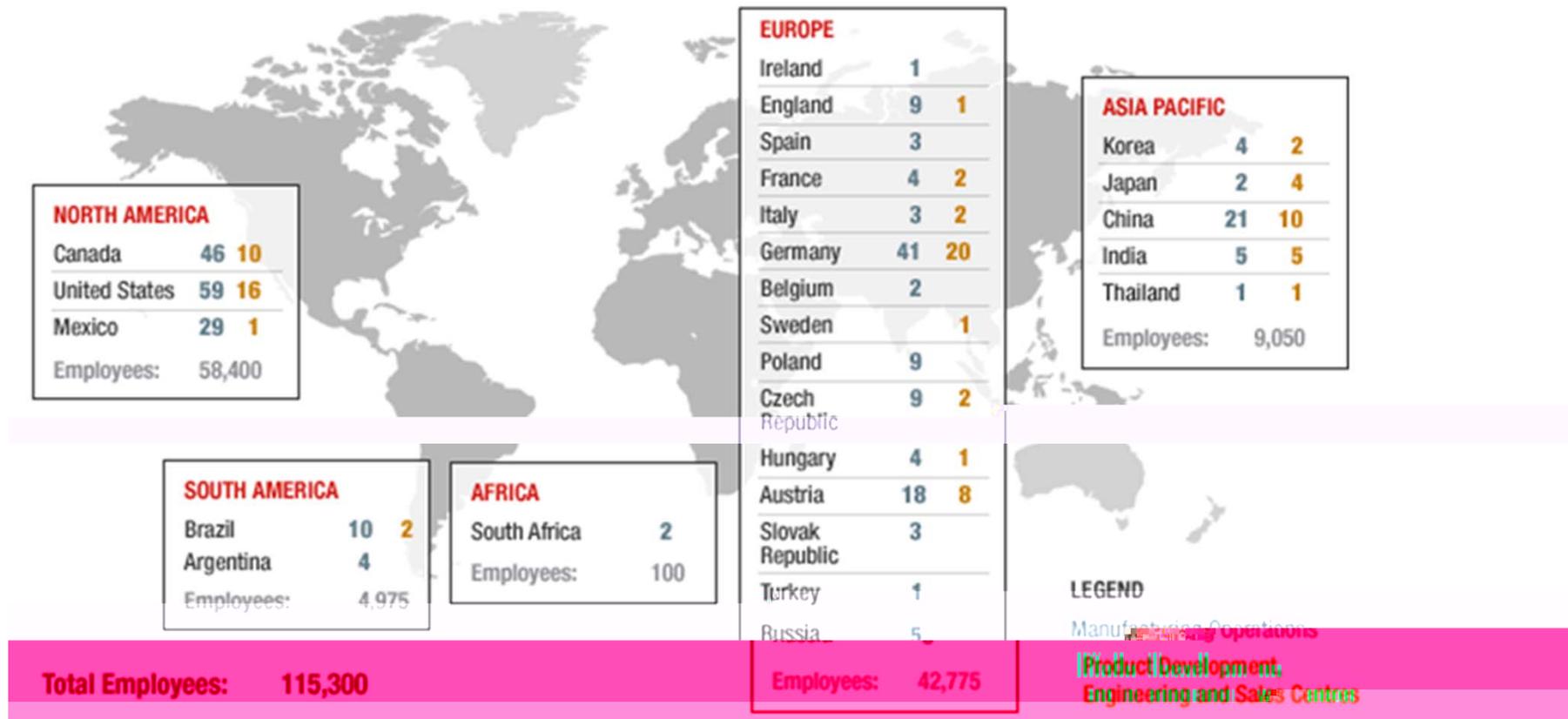
Ing. Michael Dragosits, M.Sc.

- Magna und meine Person
- ISO/TS 16949:2009
- Implementierung und Aufrechterhaltung von QMS
- Wirkung in der Lieferkette
- Erfahrungen, Beispiele für Ständige Verbesserung

- seit 1961 eine börsennotierte AG
- am stärksten diversifizierte Autozulieferer der Welt
- entwickeln, konstruieren und fertigen von
 - Systeme,
 - Baugruppen,
 - Module
 - und komplette Fahrzeuge

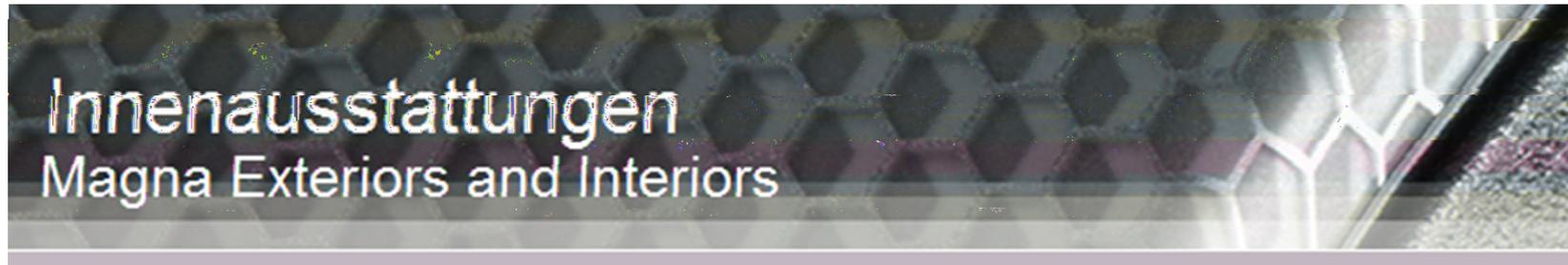
Globale Präsenz

Durch unsere 296 Produktionsstätten und 88 Engineering- und F&E-Zentren in 26 Ländern auf 5 Kontinenten können wir unsere Kunden global bedienen.



- Magna ist ein führender Lieferant auf dem europäischen Markt
- Gesamtfahrzeugkompetenz und den Montagebetrieb in Graz
- Mit Osteuropa und Russland verfügen wir über mehr als 145 Werke und 40.000 Mitarbeiter in ganz Europa

Kompetenzen		
KAROSSERIE- & FAHRGESTELLSYSTEME	INNENAUSSTATTUNGEN	SICHTSYSTEME
ANTRIEBSSYSTEME	SITZSYSTEME	SCHLIEßSYSTEME
AUßENAUSSTATTUNGEN	HYBRID- & ELEKTROFAHRZEUGE & SYSTEME	DACHSYSTEME



Über Magna Exteriors and Interiors

Magna Exteriors & Interiors, eine 100%ige Tochtergesellschaft von Magna International, ist ein global agierender Anbieter von Komponenten und Systemen für den Fahrzeuginnenraum.

Über Magna Exteriors and Interiors

Standorte

Produkte & Dienstleistungen

Innovation & Technologie

Kunden

News

Karriere bei Interior Systems

Kontakt

Unser umfassendes Leistungsspektrum positioniert uns als Full Service Anbieter für unsere Kunden. Zu unsere Kompetenzen gehören Design und Entwicklung, Werkzeugkonstruktion, Fertigung, Montage und Sequenzierung, Prüfung, kontinuierliche Verbesserung sowie Verbraucher- und Marktforschung, Benchmarking und die Integration elektrischer und elektronischer Systeme.

Als Lieferant von Fahrzeuginnenausstattungen mit dem Fokus auf Innovationen, bieten wir eine große Anzahl von Produkten inkl. Tür- und Verkleidungssystemen, Cockpitsystemen, Gepäckraummanagementsystemen und Dachhimmelsystemen.

- Seit Anfang 1999 bei Magna in Ebergassing
 - Intier Automotive Eybl GmbH (Ebergassing) & Co OHG
 - In 2435 Ebergassing
 - Seit 2011 Leitung Qualitätswesen zweiter Betriebsstätte
 - In 2722 Weikersdorf am Steinfeld (bei Wiener Neustadt)
- Erfahrungen:
 - Qualitätsmanagement, speziell im automotiven Bereich
 - integrierte Managementsysteme (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, IS/TS 16949, SOX, CCC)
 - SAP QM
 - Lean Management, Change Management, Lean Organisation
 - Statistik (qs-STAT)

Ohne Zertifizierung kein Auftrag ?

RICHTIG

- Lieferanten wurden von den Automobilherstellern (OEM) angehalten, ihr Qualitätsmanagementsystem nach den Regelungen ihrer Verbände zu zertifizieren
- Verbände:
 - VDA (Deutschland)
 - AIAG (Nordamerika)
 - AVSQ (Italien)
 - FIEV (Frankreich)
 - SMMT (Großbritannien)
- Beispiel:
 - Ein Lieferant für Daimler und Chrysler musste zwei verschiedene Zertifikate (VDA 6.1 für Deutschland und QS 9000 für Amerika)

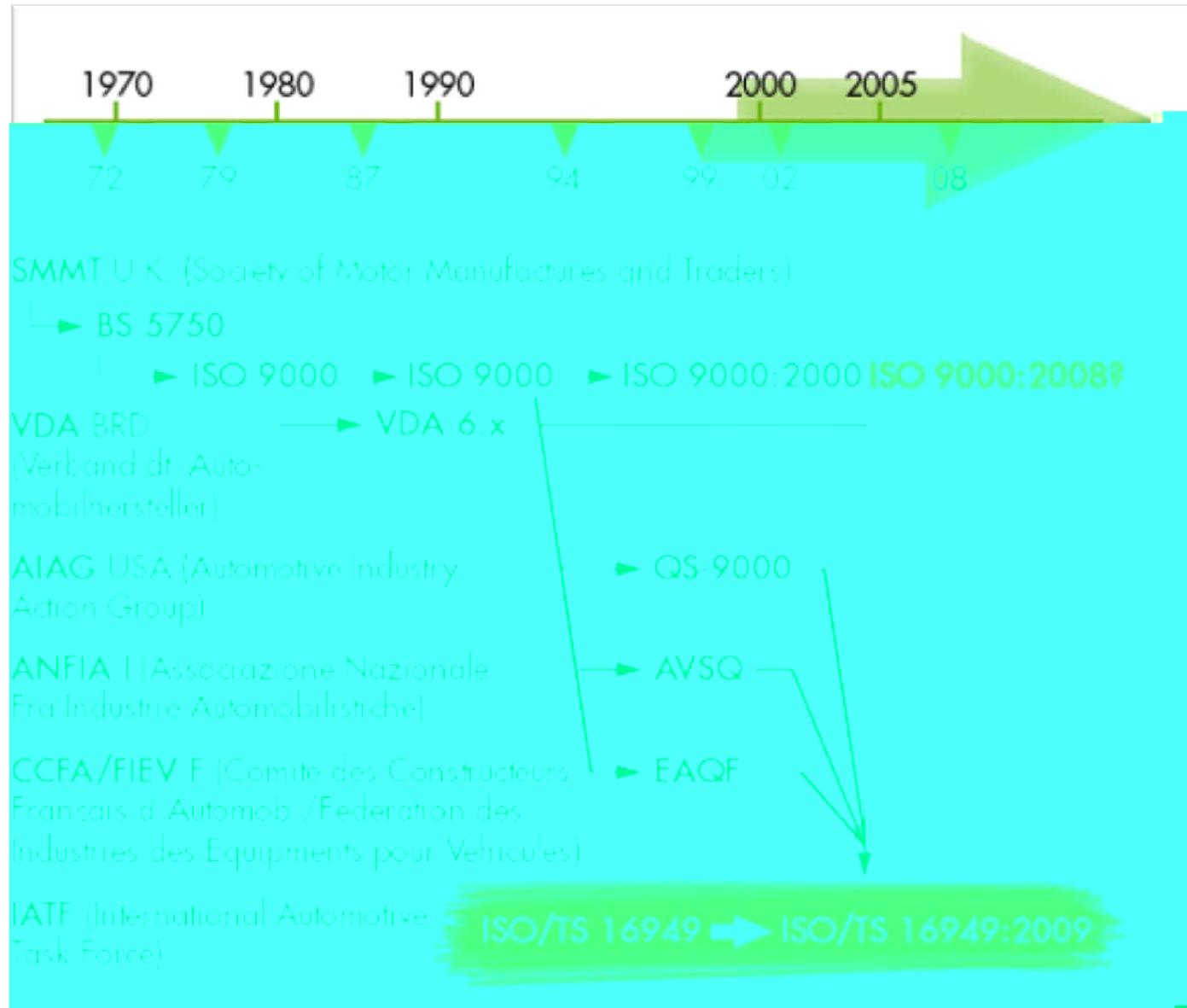
Erste Ausgabe der ISO/TS 16949

- Angleichen der Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme wurden notwendig
- Ursprünglich wollte man auch alle weiteren dazugehörigen Standards wie z. B. statistische Anforderungen angleichen
- keine allgemeinen Lösungen gefunden

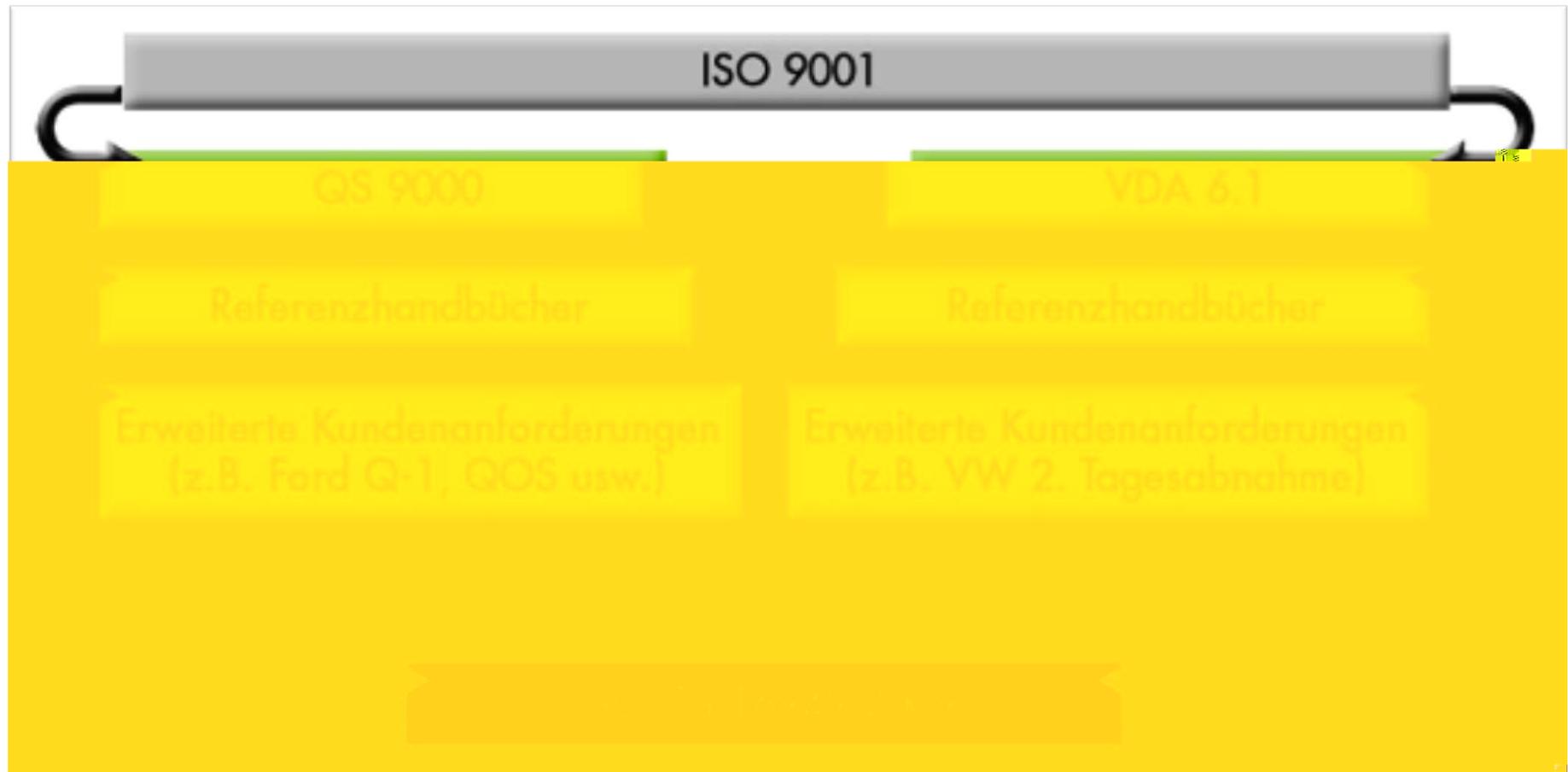
- Man entschloss sich, nur die „ISO 9001:1994“ mit zusätzlichen automotiven Forderungen zu ergänzen und gab 1999 die erste Ausgabe der ISO/TS 16949 heraus

- Da sich die ISO 9001 grundlegend mit ihrer Version aus dem Jahr 2000 verändert hat, erschien die ISO/TS 16949:2002 (auch kurz TS2 genannt)
- ISO 9001:2008 bewirkte nun die Veröffentlichung der ISO/TS 16949:2009 (kurz TS3), diese enthält keine neuen TS-Anforderungen
- Die beiden nachfolgende Abbildungen verdeutlichen den Zusammenhang des ISO TS 16949 Regelwerk mit anderen Normen und Regeln

Zeitschiene der Entwicklung der ISO/TS 16949



Zusammenhänge zur ISO/TS 16949



ISO/TS 16949 – alte Standards bleiben

- Der amerikanische AIAG hat seinen eigenen Standard, die QS 9000, zum 14. Dezember 2006 zurückgezogen.
- Die anderen IATF Mitglieder wollten ursprünglich gleiches tun, wie es aber scheint, entwickeln sie nach wie vor ihre eigenen Systeme (z. B. VDA 6.1) weiter

- Eine wesentliche Forderung der ISO/TS 16949:2009 ist die Erfüllung von **kundenspezifischen Anforderungen** (*Customer Specific Requirements*), die die Automobilhersteller zusätzlich an das Qualitätsmanagementsystem ihres Lieferanten stellen.
- Dies ist **entscheidend für die weltweiten Anerkennung** der ISO/TS 16949:2009 durch die Hersteller beigetragen haben

- Mitgeltende Schriften für
 - VDA-Kunden (z.B. VW, DaimlerChrysler, BMW, Audi)
 - Band 1 Nachweisführung, Band 2 Sicherung der Qualität von Lieferungen, Band 3 Zuverlässigkeitssicherung bei Automobilherstellern und Lieferanten, Band 4, Teil 1 Sicherung der Qualität vor Serieneinsatz, Band 4, Teil 2 Sicherung der Qualität vor Serieneinsatz - System-FMEA, Band 4, Teil 3 Projektplanung
 - und andere Bände
 - QS 9000-Kunden (z.B. Ford, DaimlerChrysler, General Motors)
 - PPAP (Produktionsteilfreigabeverfahren), APQP (Produkt Qualitätsvorausplanung und Kontrollpläne), MSA (Messmittelfähigkeitsuntersuchungen), SPC (Statistische Prozessregelung), FMEA (Fehler Möglichkeits- und Einflussanalyse), QSA (Qualitätssystem Audit), Sanktionierte Interpretationen

- keine Reduktion der Anforderungen an die Zulieferindustrie

- Entwicklung eines QMS, das
 - die System- und Prozessqualität ständig verbessert
 - somit die Kundenzufriedenheit steigern
 - Fehlervermeidung, Verringerung von Streuung und Verschwendung
 - Fehler und Risiken im Produktionsprozess und der Lieferkette zu erkennen, ihre Ursachen zu beseitigen und getroffene Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu prüfen

Vorteile durch die ISO/TS 16949:2009

- Übereinstimmender Qualitätssystemansatz in der Liefer- / Prozesskette
- Das Verständnis der Qualitätsanforderungen wird verbessert
- Einheitliche Interpretation
- Reduzierung der Anzahl von Kunden-Systemaudits
- Reduzierung der Zertifizierungsaudits
- Ständige Verbesserung

- Die acht Hauptkapitel des Standards sind:
 - Kap. 1-3: Vorwort und Allgemeines
 - Kap. 4: Qualitätsmanagementsystem (allgemeine Anforderungen, Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen)
 - Kap. 5: Verantwortung der Leitung
 - Kap. 6: Management von Ressourcen
 - Kap. 7: Produktrealisierung
 - Kap. 8: Messung, Analyse und Verbesserung

- Wie ISO 9001:2008

- Auch ein prozessorientierter Ansatz Prozesslandschaft, in der es Wechselwirkungen und Schnittstellen
- Aber auch Schnittstellen nach außen (zu Unterlieferanten, Kunden sowie zu entfernten unterstützenden Standorten innerhalb der eigenen Organisation (*Remote Locations*) sind festzulegen.

8.2.1 Kundenzufriedenheit

ISO 9001:2008, Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen

8.2 Überwachung und Messung

8.2.1 Kundenzufriedenheit

Die Organisation muss Informationen über die Wahrnehmung der Kunden in der Frage, ob die Organisation die Kundenanforderungen erfüllt, überwachen. Die Überwachungsbedarf dieser Informationen müssen festgelegt werden.

ANMERKUNG Die Überwachung der Wahrnehmung von Eingaben aus Kunden, Kundendaten in Bezug auf Umfragen unter den Nutzern, Beschwerden, Anerkennungen, Forderungen von Händlern.

ANMERKUNG Hierbei sollten sowohl interne als auch externe Kunden berücksichtigt werden.

8.2.1.1 Kundenzufriedenheit – Ergänzung

Die Zufriedenheit des Kunden mit der Organisation muss durch eine ständige Bewertung der Leistung des Realisierungsprozesses überwacht werden. Leistungsindikatoren müssen auf objektiven Daten basieren und mindestens Folgendes umfassen:

- Qualitätsleistung der gelieferten Teile,
- Störungen beim Kunden einschließlich Rücklieferungen aus dem Feld,
- Liefertreue (einschließlich der mit Zusatzfrachtkosten verbundenen Vorfälle),
- Kundenbenachrichtigungen bezüglich Qualitäts- oder Lieferproblemen.

Die Organisation muss die Leistung der Produktionsprozesse überwachen, um die Einhaltung der Kundenanforderungen in Bezug auf Qualität und Effizienz des Prozesses darzulegen.

- Anwendung der ISO/TS 16949:2009 in der gesamten Lieferkette
- Zertifikat ist drei Jahre gültig
- muss jährlich bestätigt werden - Überwachungsaudits
- Zertifizierung erfolgt auf Basis der von der IATF (*International Automotive Task Force*) herausgegebenen Zertifizierungsvorgaben (*Rules*)

- Zulassung der Zertifizierungsgesellschaft durch die IATF
- Qualifizierungsprozess für Auditoren
- Aufrechterhaltung der Zulassung für Auditoren
- Witnessaudits bei Zertifizierungsgesellschaft und beim Zertifizieren
besonderes Augenmerk auf Formalität

- Erstzertifizierung erfolgt in zwei Stufen
- Deutlich weniger Verbesserungspotentiale
- Haupt- und Nebenabweichungen
- Genaue Fristen für Abweichungen und Re-Zertifizierungsaudits
- Auditorenwechsel nach einem 3-jährigen Auditzyklus

- Die Automobilhersteller (OEMs), die Mitglied der IATF (*International Automotive Task Force*) sind, fordern die ISO/TS 16949:2009
- ohne gültiges Zertifikat keine Chance einen Automobilhersteller mit Serienteilen zu beliefern (*Tier 1 Supplier*)
- ohne gültiges Zertifikat weniger Chancen einen Automobilzulieferer der 1. Reihe zu beliefern

- Gap-Analyse
- Keine Ein-Man-Show
- Projektauftrag der Leitung
- Matrixorganisation
- Konsequentes Projektmanagement je nach Unternehmensgröße
 - Internes Systemteam (alle Fachbereiche)
 - Terminplan
 - LOP – Liste offener Punkte
 - Regelmeeting
 - Statusberichte

- Internes Systemteam bleibt bestehen
- Konsequentes Prozessmanagement
- Systeminputs sammeln (Kunden, Audits, Upgrades, ...)
- LOP – Liste offener Punkte
- Regelmeeting
- Statusberichte

- Aufbau und Aufrechterhaltung einer Normenverwaltung
- Systematisches Abfragen der Kundennormen
- Definition der Verantwortlichen pro Norm und je ein Kundenanwalt pro OEM
- Regelmäßiger Status im Kundenanwaltmeeting mit Fachabteilungen
- Die Aktualität der kundenspezifischen Anforderungen ist auch eine zentrale Frage in Zertifizierungsaudit

- OEM an Tier1
 - Tracking Tools für Zertifikate in OEM b2b-Portalen für den Tier1
 - Sperre für neue Anfragen wenn abgelaufen
- Magna Exterior & Interior auf Unterlieferanten
 - ISO 9001 ist für Mindestanforderung im Sourcing Prozess
 - Abstufung im der Lieferantebewertung wenn kein ISO/TS 16949 Zertifikat vorliegt
 - Tracking über eRFX Portal (Anfrageportal)

- Beispiel Lieferantenbewertung im SAP
 - WE Daten ergeben den Input für die Lieferantenbewertung
 - Menge
 - Termin
 - Reklamationen
 - Softfacts
- Standardreports für ABC Analyse
- ppm Berechnung
- ...

- Beispiel SAP QM
 - Abbilden von Reklamationsmanagement in SAP
 - Kunden
 - Lieferanten
 - Intern

 - Volle Integration ins ERP (Enterprise-Resource-Planning) System
 - Kosteneinsparung
 - Einfachere Überprüfung der Termintreue der 8D-Reporte
 - Termin Tracking für Maßnahmen
 - ppm Berechnung auf Basis der Verkaufsmengen
 - ...

- Beispiel SAP Reklamationsverrechnung
- Ziel ist die exakte Kostenverfolgung da Mehraufwendungen in Rechnung gestellt werden
- Verknüpfung der Kundenbelastung mit Kundenreklamation und Lieferantenreklamation durch spezielle Programmierung im SAP
- Weniger Schnittstellen – durch Verlagerung von BH-Aktivitäten in Q-Abteilung (Rechnungseingang, Rechnungsprüfung, Weiterbelastung)

- Die Bauteilversorgung muss sichergestellt sein
 - Durch hochverfügbare IT Systeme
 - Stabile und fähige Produktionsprozesse
 - Fehlerfreie Produkte
-
- FMEAs am Anfang des Projektes
 - Lebende FMEA als Wissensspeicher



www.flaxx.at

DER HINTERGRUND

Die Idee war einfach. Ein Konzern der technisch herausragende und hervorragende Produkte in der Automobilindustrie liefert sollte sein Potential auch abseits dieser Branche präsentieren.

Als Spezialist in der Automotive Interieur Branche war es daher naheliegen sein Können im Office und Wohninterieur Bereich unter Beweis zu stellen.

Folgende Punkte musste dieses Produkt erfüllen um unseren hohen Anforderungen gerecht zu werden:

DAS MATERIAL

- Ökologisch
 - Nachhaltig
 - Formenverwirklichend was mit Holz nicht umsetzbar ist und bisher nur Kunststoffen vorbehalten war
- > Die Naturfaser

DAS DESIGN

- Klassischer Stuhl
- Einfachheit und Schlichtheit
- Natürliche Form
- Zeitloses Design
- Vierbeiner mit Freischwinger-Effekt

DIE OBERFLÄCHE

So individuell wie der Geschmack, so unterschiedlich wie die Natur, so grenzenlos wie die Vision. Sie wollen Ihrer Einrichtung eine persönliche Note verleihen?

Egal ob Natur, Stoff, Teppich, Folie, Alcantara, etc. Wir bieten Ihnen ihr persönliches Produkt. Die Grenze ist vermutlich Ihre Fantasie.

- Zertifizierung ist ein MUSS
- Keine ISO/TS 16949 führt zu Kundenverlust
- Durch die Erfüllung/Zertifizierung wird folgendes erreicht:
 - Erfüllung kundenspezifischen Anforderung
 - ständige Verbesserung
 - Fehlervermeidung, Risikominimierung

Vielen Dank



für Ihre Aufmerksamkeit