

VDI-Z

Integrierte Produktion

Werkzeugmaschinen – Werkzeuge – C-Techniken – Automatisierung – Qualitätssicherung



First Sensor 


BÖHME & WEIHS
BEGEISTERUNG FÜR QUALITÄT

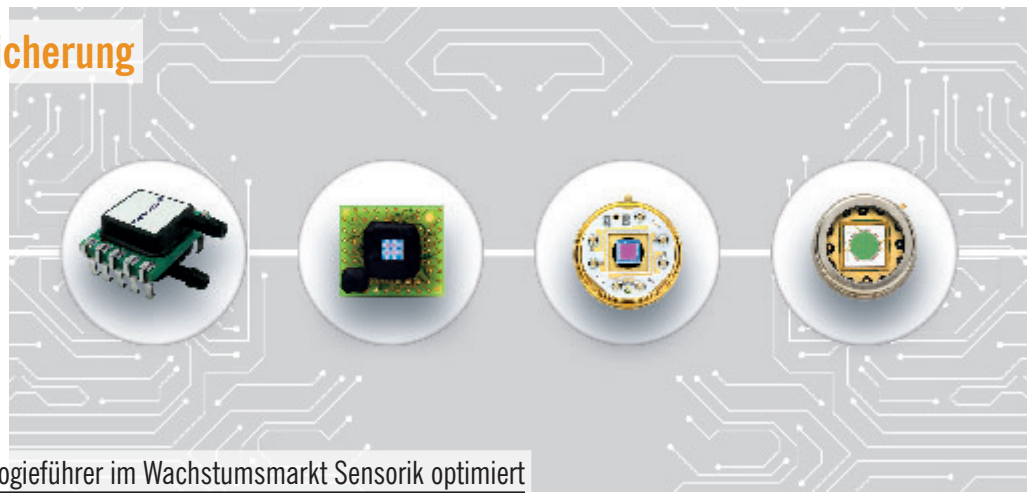
Sonderdruck

Qualitätssicherung beim Technologieführer im Wachstumsmarkt Sensorik optimiert

Standortübergreifende Reklamations- verfolgung entlang der Wertschöpfungskette

Sonderteil Qualitätssicherung Qualitätsmanagement

Im Wachstumsmarkt Sensorik entwickelt und produziert First Sensor kundenspezifische Sensoren, Elektronikschaltungen, Baugruppen und komplexe Systeme für eine stetig zunehmende Zahl von Anwendungen.



Qualitätssicherung beim Technologieführer im Wachstumsmarkt Sensorik optimiert

Standortübergreifende Reklamationsverfolgung entlang der Wertschöpfungskette

Sechs Fertigungsstandorte in Deutschland, ein breites Produktportfolio und eine große Fertigungstiefe entlang einer ausgeprägten Wertschöpfungskette – diesen Rahmenbedingungen muss sich das konzernweite Qualitätsmanagement bei First Sensor stellen. Es benötigt dazu ein werksübergreifendes CAQ-System, zum Beispiel in der Reklamationsbearbeitung und Fehlerverfolgung.

Sie betreibt ein höchst sensibles Geschäft und bedient äußerst anspruchsvolle Kunden: die First Sensor AG mit Hauptsitz in Berlin, **Bild 1**. Entwickelt und gefertigt werden Produkte vom Chip über Komponenten und Sensoren bis zum Sensorsystem für die Zielmärkte Industrial, Medical sowie Mobility. Entscheidender Vorteil von First Sensor ist es, dass die gesamte Wertschöpfungskette der Sensorik – vom Wafer bis zum smarten Sensorsystem – abgebildet wird. Innerhalb des Konzerns finden sich alle erforderlichen Kompetenzen und Technologien, um die Eigenschaften von Mate-

rialien und Komponenten in ausgeklügelten Prozessen zu verbinden.

Der Unternehmensverbund beschäftigt rund 850 Mitarbeiter an sechs deutschen Standorten, **Bild 2**, und verfügt darüber hinaus über Entwicklungs-, Produktions- und Vertriebsstandorte in den USA, in Kanada, China, Großbritannien, Frankreich, Schweden und Dänemark sowie den Niederlanden. Vor über 25 Jahren als Berliner Start-up gegründet, ist die Firma damit durch eine zielgerichtete „Buy & Build-Strategie“ zu einem heute weltweit erfolgreich agierenden Technologieführer im Wachstumsmarkt Sensorik avanciert.



Bild 1. Der Firmensitz von First Sensor in Berlin: Als Hersteller von Sensoren und Sensorsystemen „Made in Germany“ ist das Unternehmen bereits auf 33 Märkten weltweit präsent.

Vom Start-up zum Global Player

Buy & Build, zahlreiche Standorte, breites Produktportfolio und komplette Wertschöpfungskette: Diese großen Vorteile im Wettbewerb stellen für das Qualitätsmanagement von First Sensor gleichzeitig auch eine enorme Herausforderung dar.

„Wir sind ein gesund gewachsener Verbund“, erklärt *Carsten Freund*, Director Quality bei First Sensor. „Den Großteil unserer heutigen Standorte in Deutschland machen ursprünglich eigenständige mittelständische, auf einen Teilbereich der Sensorik spezialisierte Unternehmen aus. Zum Teil agieren sie nach wie vor unter der Führung ihrer eigenen Geschäftsleitung. Aus dieser Eigenständigkeit bildete und bildet sich naturgemäß auch eine Vielzahl gewachsener individueller Strukturen ab – ganz besonders auch im Bereich des Qualitätsmanagements.“

Da etliche der Unternehmen bereits seit Jahrzehnten Zulieferer der Automobilindustrie und der Medizintechnik sind, erfüllten sie selbstverständlich strikt die strengen Qualitätsvorgaben dieser Branchen. „Dies geschieht allerdings oft vor dem Hintergrund großen personellen und organisatorischen Aufwands“, konstatiert *Freund*. Bis vor einigen Jahren bediente sich das Unternehmen meist manueller Listenlösungen sowie Microsoft Excel und Word. Datenbankbasiertes Arbeiten – abgesehen von vereinzelt Access-Konfigurationen – suchte man vergeblich.

„Die Qualitätsanforderungen wurden innerhalb der einzelnen Standortunternehmen absolut erfüllt“, analysiert Qualitätsleiter *Freund*. „Was aber fehlte, war eine durchgehende Transparenz über alle Standorte hinweg und ein ineinandergreifendes



Bild 2. Das konzernweit implementierte CAQ-System gestaltet an den deutschen Produktionsstandorten das Qualitäts- und Reklamationsmanagement jetzt deutlich einfacher. *Bild (3): First Sensor*

Arbeiten aller Partner beim Qualitätsmanagement (QM).“

Genau das wurde mit dem beständigen Wachsen der Wertschöpfungskette und dem zunehmenden Inter-Company-Geschäft immer dringlicher – zumal der Konzernverbund auch in anderen Bereichen, etwa der Entwicklung und dem Vertrieb, erfolgreich immer mehr auf Verzahnung und durchgehende Transparenz ausgerichtet wurde.

Lastenheft für ein datenbankgestütztes Qualitätsmanagement

Unter Einbeziehung aller QM-Verantwortlichen der wichtigsten deutschen Produktionsstandorte entwickelte First Sensor unter Leitung von Qualitätsdirektor *Freund* schließlich 2014 ein detailliertes Lastenheft für ein konzernweites CAQ (Computer-Aided Quality)-System.

„Was wir suchten, war allerdings nicht nur jemand, der dieses Lastenheft stemmen konnte“, beschreibt der Qualitätsdirektor die Herausforderung. „Wir stellten uns einen strategischen Partner vor, dem wir nicht erst unsere Zukunft erklären mussten. Sondern er sollte Erfahrung mit Unternehmen unserer Struktur und Größe mitbringen – und damit auch Anregungen und Impulse setzen können. Aus dem durchaus breiten Feld der CAQ-Anbieter blieben vor diesem Hintergrund letztlich nur vier übrig, die wir in die Ausschreibung nahmen.“

Nochmals deutlich ausgedünnt wurde das Anbieterfeld dann durch eine weitere Herausforderung: Anbindung an SAP. „Wir wussten bereits damals, dass wir mit Beginn des Jahres 2018 bei First Sensor SAP implementieren würden“, erklärt *Freund*. „Es war also zwingende Voraussetzung, dass unser künftiges CAQ-System mit SAP würde kom-

munizieren können – und zwar nachweislich. Diese Hürde war für etliche der bis dato verbliebenen Anbieter dann doch zu hoch und sie räumten ebenfalls das Feld.“

Als Sieger des Verfahrens ging schließlich Böhme & Weihs Systemtechnik mit Sitz in Wuppertal hervor. „Die Entscheidung für diesen CAQ-Anbieter fiel vor allem wegen der Glaubwürdigkeit der von ihm vorgestellten Lösung und der flexiblen Reaktion auf unsere Vorstellungen, aber auch aus kaufmännischen Überlegungen. Investition und Nutzen präsentierten sich hier in einem hervorragenden Verhältnis.“

Anfang 2016 begann Böhme & Weihs mit dem Aufbau des Systems in der Berliner Zentrale von First Sensor sowie an drei weiteren deutschen Standorten.

Mit dem bergischen Systemhaus setzte der Sensorikspezialist auf keinen Unbekannten der CAQ-Branche. Bereits seit 1985 entwickelt Böhme & Weihs Softwarelösungen für das Qualitätsmanagement und das Fertigungsmanagement. Die Systeme „CASQ-it“ und „WEB.MES“ kommen bis heute in mehr als 900 Unternehmen zahlreicher Branchen zum Einsatz – von Produktion bis Handel, vom Mittelstand bis zum multinationalen Konzern.

Autarke CAQ-Module für vernetzte Prozesse

Das CAQ-System CASQ-it bündelt die Erfahrung aus über 30 Jahren Softwareent-

wicklung für das Qualitätsmanagement. Mit seinem modularen Aufbau ist es in der Lage, sich bedarfsorientiert von der Einzel- bis zur Gesamtlösung den spezifischen Unternehmensstrukturen und -wünschen anzupassen. CASQ-it fügt sich prozessorientiert in das individuelle unternehmerische Anforderungsprofil ein: Mit autarken CAQ-Einzelmodulen, die einen einzelnen Prozessschritt optimieren, oder als komplett abgestimmtes CAQ-Gesamtsystem, das die verschiedenen Prozesse des Unternehmens vernetzt, steuert und überwacht. Dabei agiert CASQ-it auch standortübergreifend und simultan mehrsprachig – und ist somit perfekt für die Nah- und Fernziele der international aufgestellten First Sensor AG.

Der bedarfsorientierte Aufbau erlaubt einen gezielten CAQ-Einstieg bei gleichzeitiger Investitionssicherheit, bedingt durch die modulare Erweiterbarkeit und stetige Weiterentwicklung. First Sensor stellt sich mit CASQ-it vom Start weg ausgesprochen breit auf. Zum Einsatz kommen insgesamt neun Module von der Wareneingangs- und -ausgangsprüfung über Prüfmittelmanagement und Bemusterung sowie SPC bis zu Audit und Maßnahmenmanagement. Besonders im Blick hat Qualitätsdirektor *Freund* dabei das Modul „CASQ-it RUF“ für das Reklamationsmanagement und die Fehlerverfolgung.

„Damit ist uns ein enorm mächtiges Werkzeug für die Reklamationsbearbeitung an die Hand gegeben“, begeistert er sich. „Mit ihm gelingt es uns, transparent über alle involvierten Standorte hinweg unsere Vorgänge im Auge zu behalten, im Dialog zu bearbeiten und enorm zu beschleunigen – das alles mit einer Funktions-, Analyse- und Dokumentations-tiefe, von der wir zuvor nur träumen konnten.“

Strategische Entwicklungspartnerschaft

Dabei hatte First Sensor erheblichen Anteil am Leistungszuwachs der jetzt ausgerollten aktuellen Version des CASQ-it Moduls RUF. „Ich möchte es als eine strategische Entwicklungspartnerschaft bezeichnen, was uns und First Sensor verbindet“, formuliert es *René Strack*, Produktmanager für CASQ-it RUF bei Böhme & Weihs. „Besonders bei den Aspekten Mandantenfähigkeit, Reklamationsbearbeitung nach 8D und Reklamationsverfolgung über Reklamationsstufen kamen wesentliche Impulse aus Berlin, die auch unseren anderen Kunden zugutekommen.“

► Info

First Sensor AG, Peter-Behrens-Straße 15, 12459 Berlin, Tel. 030 / 6399-2399, Fax -2333, E-Mail: contact@first-sensor.com, Internet: www.first-sensor.com

Beschleunigen und koordinieren der Mandantenkommunikation

So ist es bei der mandanten-, also werksübergreifenden Zusammenarbeit beispielsweise möglich, eine im Werk A (Mandant 1) eingehende Reklamation dort anzulegen und sie anschließend dem Werk B (Mandant 2) zwecks Bearbeitung zuzuweisen – und von dort bei Bedarf an einen noch früher in der Fertigungskette ursachenverantwortlichen Standort durchzuleiten. Dies geschieht bei völliger Einsichtnahme und Transparenz über den Bearbeitungsstatus für alle involvierten Werke. „Für uns ist das ein Quantensprung bei Effektivität und Effizienz, da eine solche Reklamation nur einmal angelegt wird – und nicht wie früher mehrfach als interne Reklamation separat an verschiedenen Standorten“, macht *Freund* den erheblichen Nutzen deutlich.

Über die Mandantenkommunikation in CASQ-it operiert beziehungsweise produziert zwar jedes Werk (Mandant) autark – wobei sich Reklamationen jedoch gemeinsam und ohne Zeitverlust standortübergreifend bearbeiten lassen.

„Enorm zielführend wird Reklamationsverfolgung auch durch den Event-Service von CASQ-it in Verbindung mit der Bearbeitung in Reklamationsstufen“, ergänzt *Freund*. Bei der Verfolgung über Reklama-

tionsstufen kann der Anwender individuell Maßnahmen für die folgende Stufe definieren und diese einem Verantwortlichen zuweisen. Erst wenn diese in einem definierten Zeitrahmen erfüllt wurden, wird die Reklamation frei für die nächste Bearbeitungsstufe. Über den Event-Service wird der Maßnahmenverantwortliche automatisch per E-Mail über die Zuweisung informiert, sobald die Aufgabe im System angelegt wurde. *Freund* ist begeistert: „Die Reklamationsbearbeitung wird durch eine solche Funktion erheblich beschleunigt und bleibt über den gesamten Ablauf sowie alle Mandanten hinweg transparent.“

Hohe Akzeptanz und Motivation

Das neu implementierte CAQ-System wird an den Standorten akzeptiert. „Das war nicht unbedingt zu erwarten“, gibt *Carsten Freund* zu. „Schließlich ist es nur menschlich, dass Mitarbeiter sich gegen Neuerungen sperren, wenn sie lange in gewohnten Bahnen gearbeitet haben. Aber die Möglichkeiten des neuen Reklamationstools sind gegenüber der bisherigen Arbeitsweise einfach deutlich größer.“ So beobachtet er beispielsweise, dass auch in Werken, deren Qualitätsvorgaben es gar nicht verlangen, mit Begeisterung die „Ishikawa“-Diagramme und die „5Why“-Methodik von CASQ-it

RUF genutzt werden. „Hier ist allein die erzielbare Analysetiefe Motivation genug, was durch die intuitive Funktionalität des Ishikawa-Bereichs im neuen CASQ-it RUF begünstigt wird“, so *Freund*.

Bei First Sensor ist also Sensibilität für die Bedarfslage der Mitarbeiter und der Standorte bewiesen worden. Dies trifft ebenso auf die Abstimmung von Nutzen und Wirtschaftlichkeit eines konzernverbindenden CAQ-Systems zu. „Wichtig war uns vor allem auch“, so Qualitätsdirektor *Carsten Freund* zum Abschluss, „dass wir uns für ein System entscheiden, das langfristig mit uns und unseren Ansprüchen wächst und flexibel auf die Anforderungen der Zukunft reagieren kann. Ich bin überzeugt, dass uns das gelungen ist.“ *Harald Richter*

Harald Richter betreibt die Agentur *image text – Text-Team für Werbung & Public Relations – in Neuss*.

► Info

Böhme & Weihs Systemtechnik GmbH & Co. KG, Linderhauser Str. 153, 42279 Wuppertal, Tel. 0202 / 38434-0, Fax -99, E-Mail: info@boehme-weihs.de, Internet: www.boehme-weihs.de

Böhme & Weihs
Systemtechnik GmbH & Co. KG
info@boehme-weihs.de
www.boehme-weihs.de

■ **Standort Wuppertal**
Linderhauser Str. 153 • 42279 Wuppertal
Telefon +49 202 38434-0
Telefax +49 202 38434-99

■ **Standort Aalen**
Gartenstraße 115 • 73430 Aalen
Telefon +49 7361 9291-0
Telefax +49 7361 9291-44