

Lieferantenmanagement



Eskalationsstufenmodell – Lieferant

Ausgabe Juni 2011

A WORLD OF COMFORT



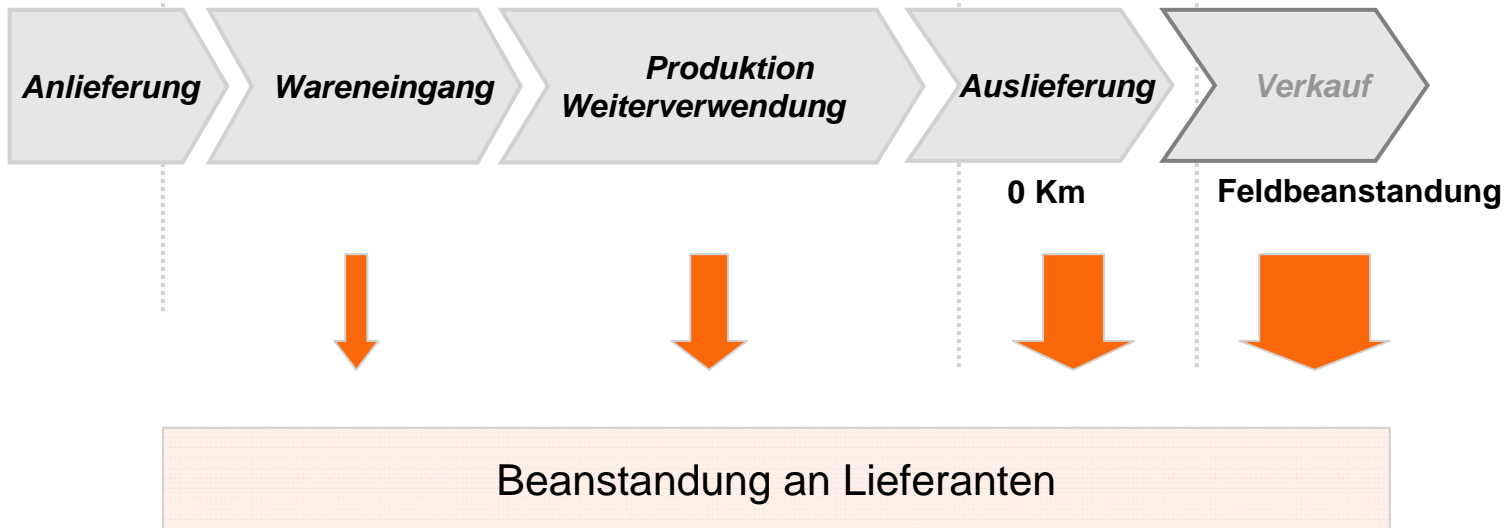
Lieferantenbeanstandung / Mängelrügen

Lieferanten



OEM

Endkunde



Vorhandene Potentiale **aus Sicht Eberspächer:**

(Beanstandungsmanagement 1/2)

Präventives Beanstandungsmanagement

- ➔ Ansprechbarkeiten / Informationswege planen und verfügbar machen
- ➔ Eingrenzung und Rückverfolgbarkeit ermöglichen und schärfer definieren
- ➔ Erkenntnisse aus Beanstandungen für KVP benutzen
- ➔ Systematik zum Erkennen von Wiederholfehlern einführen
- ➔ Rückführung der Erkenntnisse in den Planungsprozess bzw. Q-Lenkung
- ➔ Anwendung des PDCA-Zyklus
- ➔ Ausreichende Notfallplanung implementieren
- ➔ Analyseabläufe im Vorfeld abstimmen

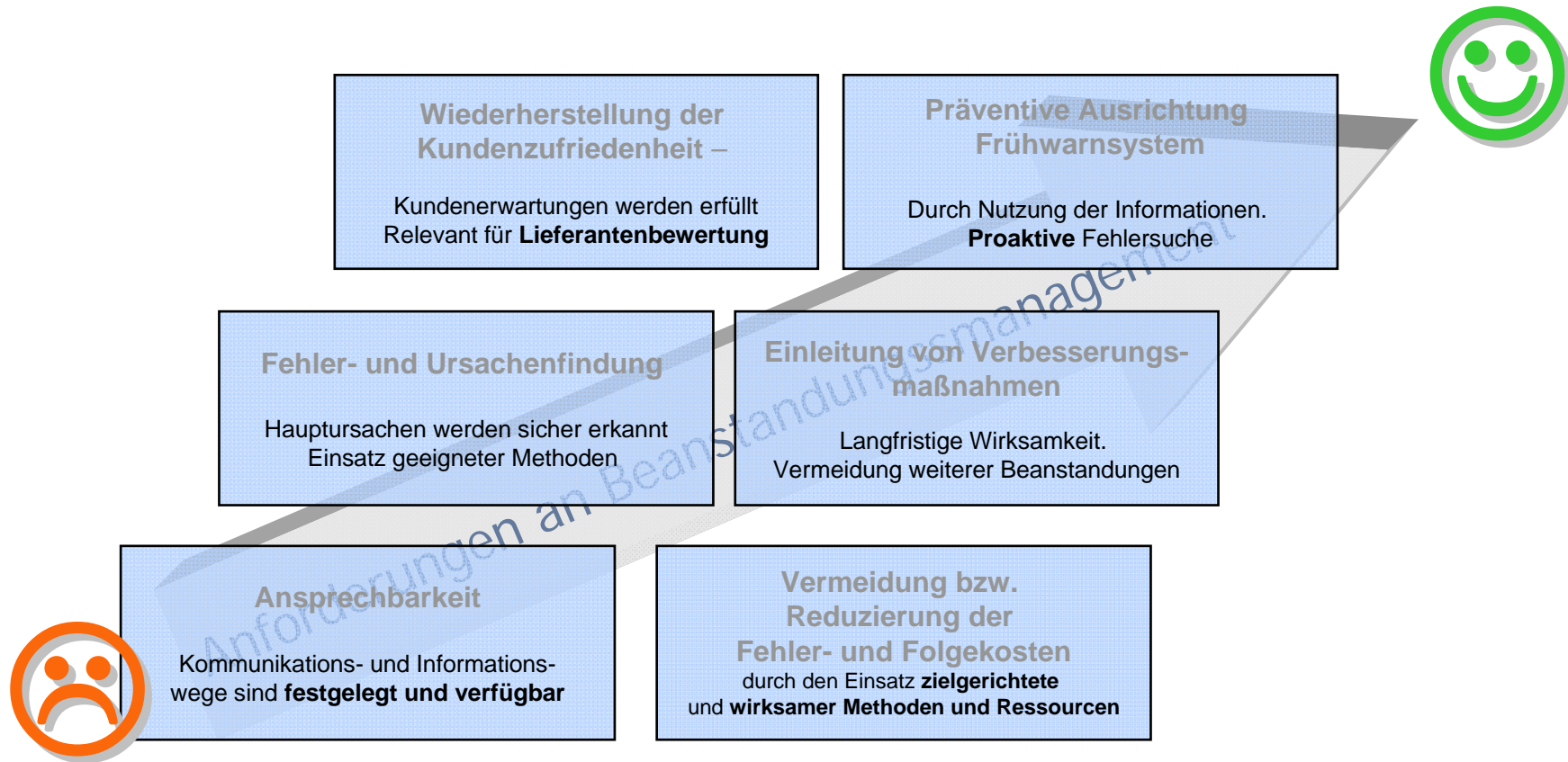
Vorhandene Potentiale **aus Sicht Eberspächer:**

(Beanstandungsmanagement **2/2**)

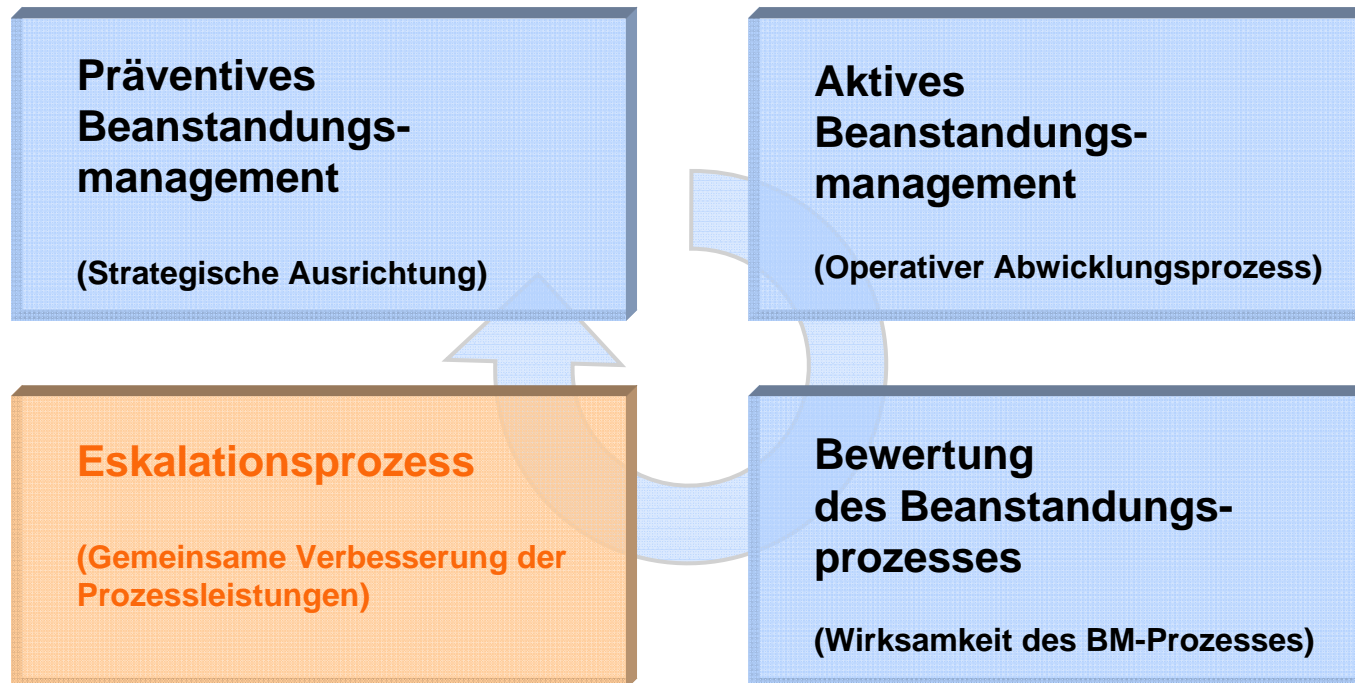
Abwicklung von Beanstandungen / informative Seite

- ➔ Einhaltung der Termine für Rückmeldungen (8D) / Reaktionsgeschwindigkeit erhöhen
- ➔ Inhaltlich (Informationstiefe) angemessene Informationen
- ➔ Rücksprache bei Unklarheiten
- ➔ Überwachung von Korrekturmaßnahmen (Termineinhaltung)
- ➔ Transparenter Überblick über den Status der Beanstandung
- ➔ Angemessene Problemlösungsmethodik
- ➔ Anwendung des PDCA-Zyklus
- ➔ Einzelfehler als potentiellen Beginn von Serienschäden sehen
- ➔ Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen bewerten und verfolgen

Zielsetzungen: Beanstandungsmanagement



Beanstandungsmanagement und Eskalationsprozess

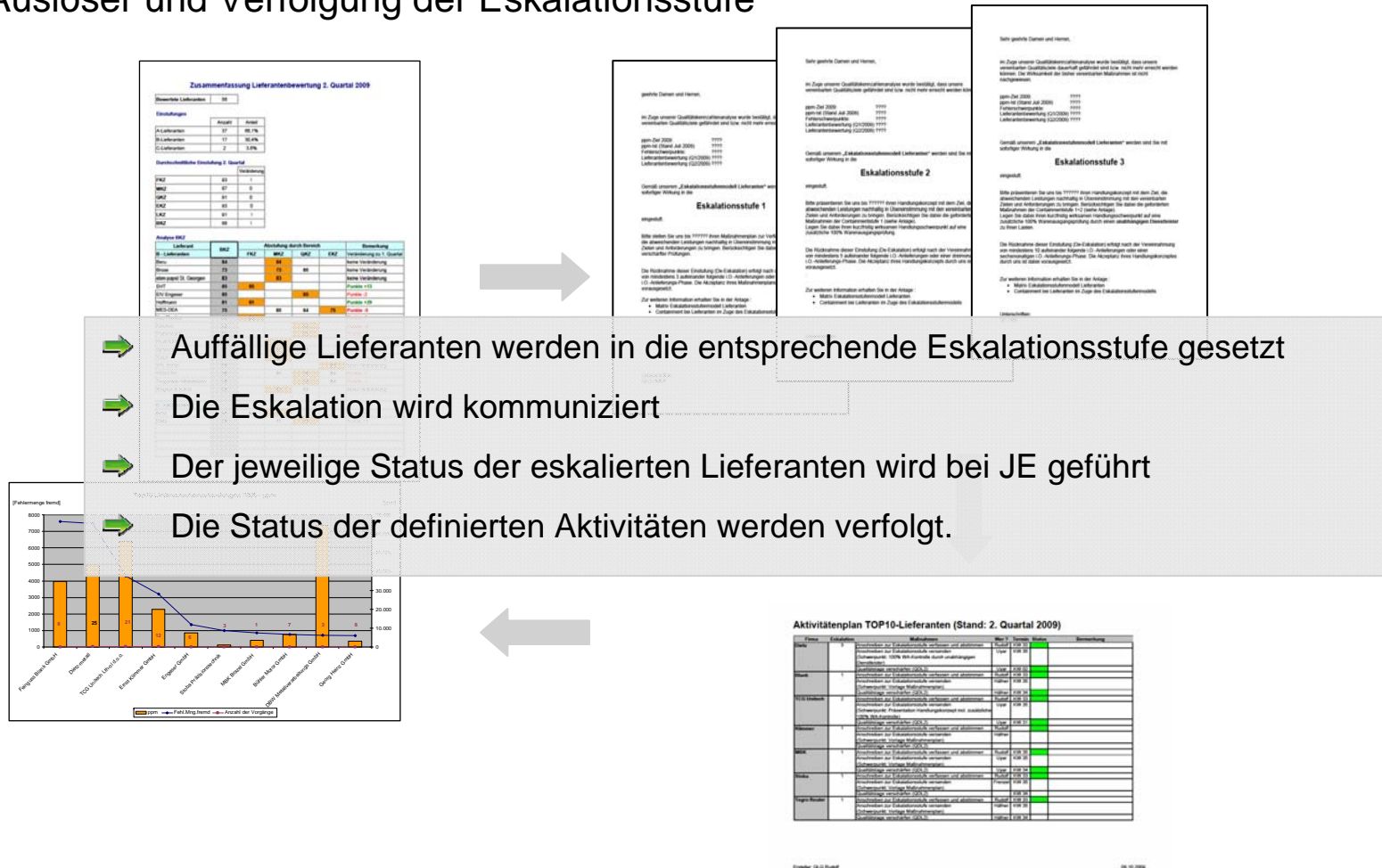


Begriffe

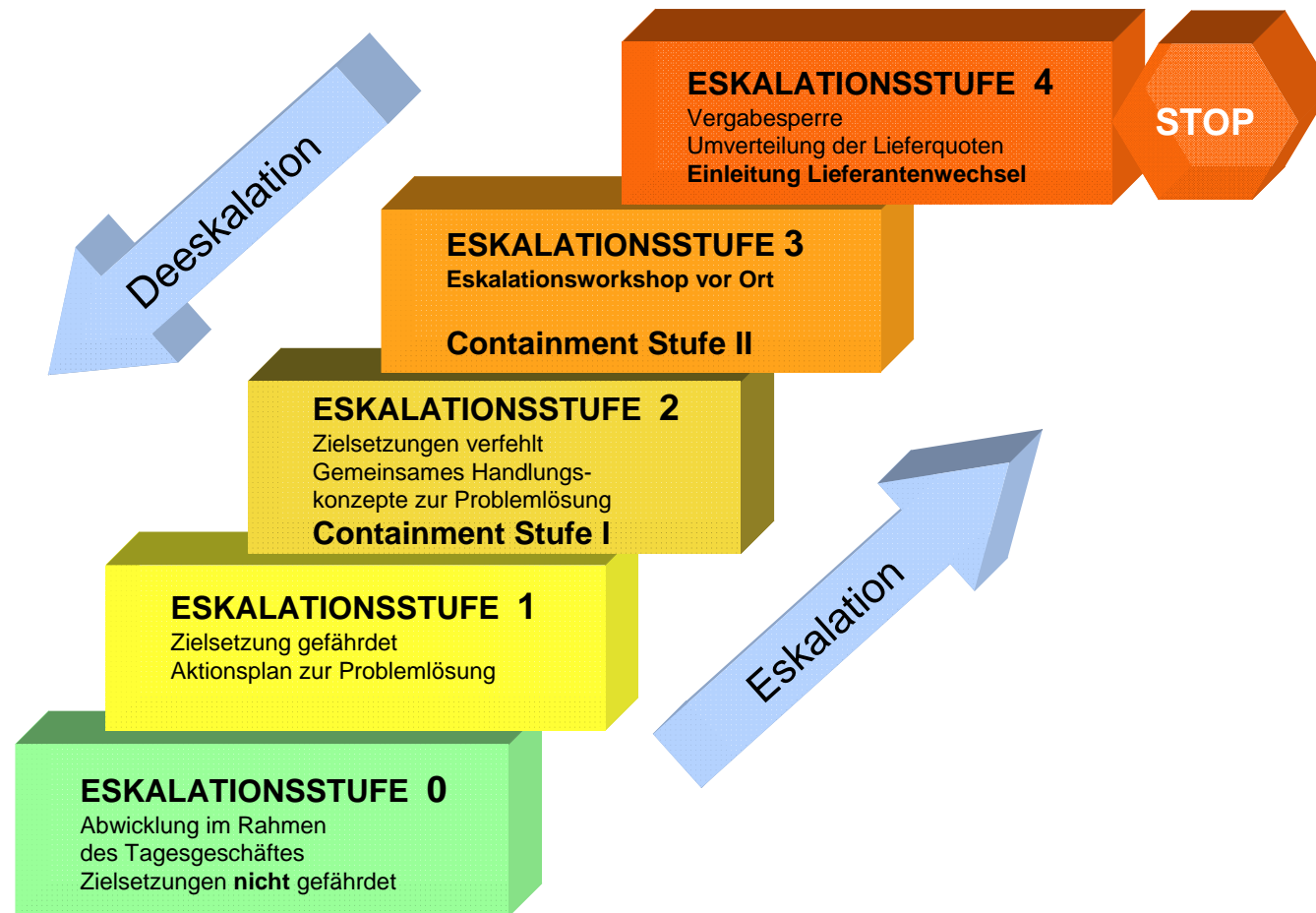
Eskalation (engl.: escalation = *Steigerung*) ist das Steigern und Verschärfen bei der Anwendung von – ursprünglich militärischen und politischen – Mitteln.

Im Bereich des Wirtschaftslebens wird der Begriff der "Eskalation" auch verwendet, um **die Regel** zu beschreiben, dass **bestimmte Entscheidungen** kontrolliert **eine Ebene "nach oben"** verlagert werden, wenn in einer Konflikt- oder Problemsituation auf der unteren Entscheidungsebene keine Übereinkunft oder Lösung möglich ist.

Auslöser und Verfolgung der Eskalationsstufe




Eskalationsstufenmodell



Definition der Inhalte der Eskalationsstufen

Stufe	Bezeichnung	Definition	Maßnahmen	Verantwortung	Ergebnis	Zeitpunkt	Ergebnis
0	Freiheitsstufe	Keine Eskalation	Keine Maßnahmen	Keine Verantwortung	Kein Ergebnis	Kein Zeitpunkt	Kein Ergebnis
1	Freiheitsstufe	Keine Eskalation	Keine Maßnahmen	Keine Verantwortung	Kein Ergebnis	Kein Zeitpunkt	Kein Ergebnis
2	Freiheitsstufe	Keine Eskalation	Keine Maßnahmen	Keine Verantwortung	Kein Ergebnis	Kein Zeitpunkt	Kein Ergebnis
3	Freiheitsstufe	Keine Eskalation	Keine Maßnahmen	Keine Verantwortung	Kein Ergebnis	Kein Zeitpunkt	Kein Ergebnis

Containment beim Lieferant im Rahmen des Eskalationsprozesses



Containment-Festlegungen

Entsprechend dem Eskalationsprozess sind in den Stufen 2 und 3 – ergänzende Containment Aktivitäten vorgesehen.

JE - Eskalationsstufen

Für jede Stufe ist definiert:

- Auslöser
- Aktivitäten JE
- Aktivitäten Lieferant
- Konsequenzen / Status für den Lieferanten
- Deeskalationskriterien
- Koordinator JE
- Koordinator Lieferant

Leitlinie zur Umsetzung des Containments

- Beschreibung des Containment I
- Beschreibung des Containment II
- Eskalationsworkshop
- Deeskalation (Aufhebung der Maßnahmen)

Containment wird angewendet als zeitliche Kontrolle für das Prüfen und Ausschleusen von Teilen oder Produkten aus Abweichungen von Spezifikationen sowie zur Problemanalyse und zur Umsetzung von Korrekturmaßnahmen. Containment ist eine Abgrenzungsmaßnahme durchgeführte organisatorische Kontrolle zu geplanten Fertigungsprozessen.

Containment dient speziell der Sicherung der Produktqualität als auch der Überprüfung der Wirksamkeit von ergriffenen und umgesetzten Maßnahmen. Entsprechend den Festlegungen des Eskalationsstufenmodells wird unterschieden zwischen zwei Stufen.

Eskalationsstufenmodell

JE - Eskalationsstufenmodell

- ➔ Maßnahmen, Konsequenzen und Verantwortlichkeiten verschärfen sind sich mit steigender Eskalationsstufe
- ➔ Anforderungen an die Methodik und Ressourcen zur Problemlösung steigen mit den Eskalationsstufen
- ➔ Inhalte des Eskalationsstufen sind klar definiert
Eskalationsstufen werden kommuniziert (offizielles Anschreiben)
- ➔ Deeskalationen sind definiert
- ➔ Eskalationsmethoden sind vertragsrechtlich abgesichert, da der Lieferant zur Null-Fehler-Leistung und der effektiven Verbesserung verpflichtet ist. Die Festlegungen des Eskalationsmodell unterstützen diese Anforderung.