

# Fallbeispiel – Prozessoptimierung in der Automobilzulieferindustrie



## Ausgangssituation:

**Reklamationen, Eskalationen und Sonderaudits.**

Ein Automobilzulieferer mit rund 350 Mitarbeitenden befand sich in einer kritischen Situation. Die Qualität mehrerer Kunststoffprodukte entsprach nicht mehr den Anforderungen der Kunden.

Besonders betroffen waren drei Premium-OEMs. Die Folgen:

- steigende Reklamationsquoten
- mehrere Eskalationsprozesse auf Kundenseite
- regelmäßige Sonderaudits
- verschärfte Prüfauflagen

Zusätzliche Prüfungen und Sondermaßnahmen verursachten hohe Kosten und belasteten die Produktion erheblich.

Betroffen waren mehrere Bereiche gleichzeitig:

- Qualitätssicherung
- Qualitätsmanagement
- Produktion
- Operational Excellence
- Werkzeugbau

Das Vertrauen der Kunden stand zunehmend auf dem Spiel.



## Zielsetzung:

**Stabile Prozesse – weniger Fehler – zurück zur Normalität.**

Das Unternehmen wollte:

- die Reklamationsquote deutlich senken
- laufende Kunden eskalationen beenden
- kostenintensive Sondermaßnahmen reduzieren
- Vertrauen der OEM-Kunden zurückgewinnen
- nachhaltige Qualitätsstandards etablieren

## Vorgehen:

**Taskforce statt Feuerwehr. Standards statt Aktionismus.**

Zu Beginn stellte ich eine bereichsübergreifende Taskforce zusammen – mit Mitarbeitenden aus Qualität, Produktion und Operational Excellence. Der Fokus lag auf nachhaltiger Ursachenanalyse und stabilen Prozessen, nicht auf kurzfristiger Schadensbegrenzung.

### Konkrete Maßnahmen

- Einführung strukturierter Qualitätsmethoden:
- Ishikawa-Analyse
- 5-Why-Methode
- Statistical Process Control (SPC)
- 8D-Reklamationsbearbeitung
- Prozessvalidierung

### Aufbau klarer Standards für:

- Prüfplanung
- Reklamationsbearbeitung
- Wissenssicherung im Unternehmen

### Zusätzlich wurden zentrale Prozessbereiche überarbeitet:

- neues Prüfkonzept für Zwischen- und Endprüfungen
- Einführung einer vorausschauenden Instandhaltung
- Vorbereitung und Begleitung der Kundenaudits nach VDA 6.3

### Parallel dazu:

- Coaching der Führungskräfte
- Training der Mitarbeitenden direkt im Shopfloor

Ein besonderer Schwerpunkt lag darauf, die Methoden dauerhaft im Arbeitsalltag zu verankern – nicht nur als einmalige Projektmaßnahme.

## Ergebnisse:

**Fehler reduziert – Prozesse stabilisiert – Vertrauen zurückgewonnen.**

### Bereits nach sechs Monaten:

- Reklamationsquote um 40 % reduziert
- Fehler- und Reklamationskosten um 50 % gesenkt
- sämtliche Kundenescalationen erfolgreich beendet
- kostenintensive 100 %-Prüfungen deutlich reduziert

Weitere Verbesserungen:

- Einführung der Werkerselbstkontrolle
- optimierte Instandhaltungszyklen
- modernisierte Prüfmittel
- strukturierte Fehlerkataloge
- Qualitätsmethoden fest im Alltag verankert

Die OEM-Kunden bestätigten die Verbesserungen in mehreren Audits – das Vertrauen war wiederhergestellt.



### Folgeprojekte:

**Der Erfolg des Projekts führte zu einer Ausweitung der Zusammenarbeit.**

Zusätzlich übernahm ich:

- Coaching der Führungskräfte
- Entwicklung eines werksübergreifenden Kommunikationskonzepts

Aufbau eines operationsorientierten Kennzahlensystems

Dieses Kennzahlensystem bildet heute die Grundlage für strategische Entscheidungen im Werk.



### Fazit:

**Stabile Prozesse verhindern Eskalationen.**

Wenn Reklamationen zur Routine werden, reicht zusätzliche Kontrolle nicht aus. Nachhaltige Verbesserungen entstehen erst dann, wenn Prozesse, Methoden und Verantwortlichkeiten konsequent weiterentwickelt werden.