

# Lieferantenmanagement unter Qualitätsmanagement-Aspekten

## End-2-End Integration des Lieferantenmanagement in das Qualitätsmanagement (SQM)

Mit diesem Artikel richten wir uns branchenübergreifend an Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Einkauf und Qualitätsmanagement sowie angrenzenden Fachabteilungen, die in ihrer täglichen Arbeit mit der Lieferantenauswahl, Lieferantenbeurteilung und der im Idealfall daraus resultierenden Lieferantenentwicklung in Berührung stehen. Es werden Ihnen die wichtigsten Schritte der Qualitätsrelevanten Aktivitäten in Bezug auf das End-2-End Lieferantenmanagement aufgezeigt.

Die fehlende Durchgängigkeit des QM Systems ist in komplexen Organisationen der Hauptgrund für Qualitätsmängel.

### End-2-End Ansatz

Der End-2-End Ansatz der GROHE AG, dargestellt im House of Quality reicht vom Produktentstehungsprozess bis hin zum After-Sales Management und bindet dort das Lieferantenmanagement systematisch mit ein.



Bild 1: House of Quality

Einen roten Faden an dessen Anfang wesentliche strategische Überlegungen stehen sind im „Bild 2“ aufbereitet. Dort sind die entsprechenden Meilensteine für die Implementierung einer nach Lean-Management Aspekten effizient gestalteten Aufbau- und Ablauforganisation visualisiert. Dieser rote Faden unterstützte die GROHE AG als Ausgangspunkt für die Erstellung eines Projektplans zur Einbindung eines End-2-End- Lieferantenmanagements in das bereits im Unternehmen bestehende und erstmals 1992 zertifizierte QM-System nach ISO9001.

Supplier Quality Management – Roadmap as common thread

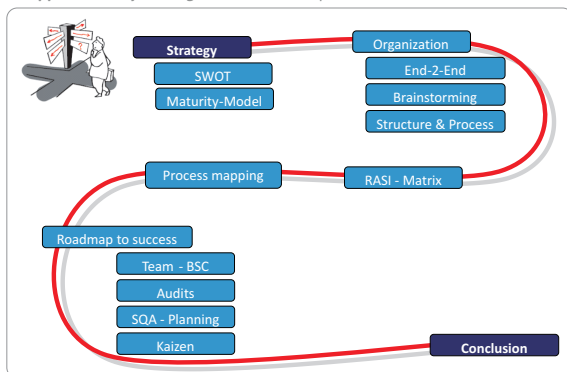


Bild 2: Roter Faden

### Prozessschritte der Implementierung

#### Bestandsaufnahme – Wo stehen wir, wo wollen wir hin (Vision, Mission, Strategie, Ziele)

- Bestandsaufnahme anhand SRM Maturity Model (Van Weele, Keogh & Monczka)
- Wie gut funktionieren (meine) Prozesse im Unternehmen?
- Implementierung einer organisatorisch angepassten Aufbau- und Ablauforganisation
- Strategisches 4 Phasen Modell
  - SWOT-Analyse
  - Zieldefinition (Vision, Mission)
  - Erarbeitung einer BSC (KPIs)
  - Eisenhower- Matrix
- Rollen und Verantwortlichkeiten mittels RACI-Diagramm in den Prozessabläufen definieren und standardisieren

#### Maßnahmen zur Qualitätssicherung – nicht nur während des Audits

- Lieferantenauswahl anhand vorhandener Lieferantenbewertung (PPM, Audit, OTIF, Zertifizierungen)
- Gestaltung und Abschluss einer QSV
- Anwendung der Methoden des präventiven Qualitätsmanagements als Bestandteil des Innovationsprozesses

#### Effiziente Prozesse und Methoden in der Lieferantenentwicklung

- Leitfaden für das Erst und Prozessaudit
- Risikomanagement beim Lieferanten – Risiken frühzeitig erkennen
- ISIR Vorlagestufe als Ergebnis der Kritizität des Bauteils sowie der Lieferantenbewertung

#### Sicherstellung der Serienqualität

- Reklamationsmanagement in der Praxis
- Werksübergreifende Supplier Q-Alerts
- Aufbau eines globalen Supplier Development Programms
- Erfolgreiche und ökonomisch sinnvolle After-Sales Konzepte
- Lieferantenbewertung auf Basis ermittelter QM Daten

#### Timo Tröller

Quality & Industrial Engineering  
Head of Supplier Quality Management  
GROHE AG

Feldmühleplatz 15, 40545 Düsseldorf

Tel.: +49 (0)211 9130-3196

timo.troeller@grohe.com, www.grohe.de

Lieferantenportal der GROHE AG:

<http://www.grohe.com/com-de/19505/fuer-lieferanten>