

# HAYS VERSTÄRKTE DIE QUALITÄTSSICHERUNG VON COOPER-STANDARD AUTOMOTIVE



Am Standort Schelklingen unterstützte Hays seinen Kunden Cooper-Standard Automotive bei der Bearbeitung von Reklamationen eines namhaften OEM im Bereich der elektromechanischen Turboladerkomponenten.

## Zielsetzung



Der Automobilzulieferer Cooper-Standard Automotive beauftragte uns damit, eine QM-Fachkraft für die Unterstützung in der Kundenbetreuung im Bereich der Qualitätssicherung. Der Tätigkeitsschwerpunkt lag darin, Reklamationen von Endkunden entgegenzunehmen und diese fachgerecht abzuwickeln. Die Zufriedenheit des Kunden hatte dabei immer oberste Priorität.

## Umsetzung



Den Anforderungen entsprechend schickten wir einen Experten ins Projekt, der neben fundiertem Fachwissen hinsichtlich der Qualitätssysteme ISO 9000 und QS 9001 vor allem weitreichende Kenntnisse im Bereich der Produkteinführung (APQP, PPAP, TS 16949) mitbrachte. Mithilfe des eingesetzten Produktionsteil-Abnahmeverfahrens PPAP (Production Part Approval Process) überprüfte unser Fachmann zunächst die Erstbemusterungen der Serienteile: einerseits die, die an den Endkunden übergeben werden sollten, aber auch die Muster, die von Lieferanten stammten. Hierzu kontrollierte und erstellte unser Spezialist die entsprechenden Prototypenprüfberichte, führte Messmittelfähigkeitsuntersuchungen durch und koordinierte die Laborprüfungen. Im Anschluss daran führte er serienbegleitende Checks durch und erstellte 8D-Berichte zur Reklamationsbearbeitung. Aus diesen Berichten leitete er Maßnahmen zur Behebung der Kundenreklamationen ab: „In Qualitätsmanagementprozessen steht der Kunde immer an erster Stelle. Mein persönliches Ziel ist es, diese Zufriedenheit auf ein Maximum zu steigern. Der direkte, persönliche Kontakt ist dabei für mich ein zentraler Punkt meiner Arbeit“, fasst unser Experte seine Arbeit bei Cooper-Standard Automotive zusammen. „Je nach Kundenanforderung werden im Rahmen der Qualitätssicherung unterschiedliche Instrumente verwendet. Vom gemeinsamen Brainstorming in einem internationalen Team bis zur Rasterelektronenmikroskopie mit renommierten Expertinnen und Experten war in diesem Projekt bisher alles dabei.“

## Highlights



Zum Projektstart hatte Cooper-Standard Automotive das Thermal- und Emissions-Business verkauft. Die Qualitätsverantwortung war dadurch nicht immer eindeutig, was für unseren Experten eine der größten Herausforderungen des Projektes darstellte. So waren einige der bisherigen Maschinen, Patente und Entwicklungen bereits verkauft, wodurch es in Schadensfällen deutlich schwerer war, die relevanten Sachverhalte, Anspruchsgrundlagen und Verantwortlichkeiten nachzuvollziehen. In diesem Spannungsfeld zwischen Kundschaft und Verkaufspersonen des Projekts waren meistens ein kühler Kopf und eine große Portion Beharrlichkeit gefordert.

## Fazit



„Rückblickend lässt sich deutlich erkennen, dass die Zusammenarbeit mit Hays in diesem Projekt zu einer wesentlichen Erhöhung der Kundenzufriedenheit geführt hat“, so Herr Krznar, Personalleiter von Cooper-Standard Automotive. „Seit Beginn der Geschäftsbeziehung vor ca. fünf Jahren haben wir schon mehrfach Fachkräfte über Hays angefordert. Und aufgrund der bisherigen Projektverläufe beauftragen wir Hays auch künftig gern.“