

Qualitätsmanagement

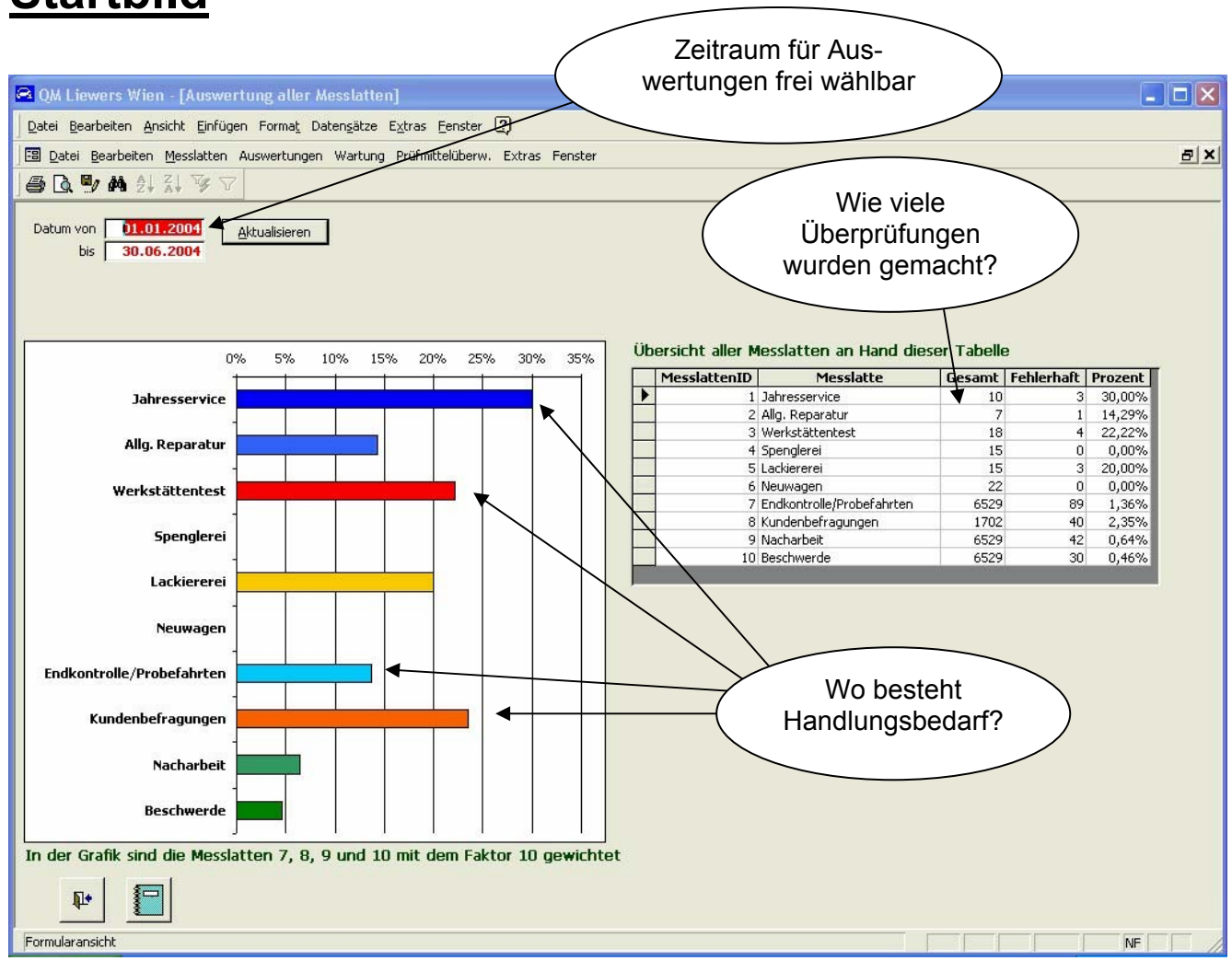


Der Schlüssel zum Erfolg!

Das **QM_KFZ** von Johann Schöberl ist ein Programm für Ihr Partner-Audit. Diese Software erleichtert Ihre Arbeit bei der Dokumentation, der Ursachenanalyse und Verfolgung Ihrer Maßnahmen. Dieses Programm beinhaltet den gesamten Qualitätsprüfkalender, verwaltet alle Kundenbeschwerden und Nacharbeiten mit der dazugehörigen Erfolgskontrolle. Die Dokumentation der Endkontrollen und Mängel aus Probefahrten vervollständigt die Möglichkeiten. Diese Daten können Sie schnell und einfach auswerten und verdichten. Sie sehen auf den ersten Blick, wo Handlungsbedarf besteht, noch bevor Sie externe Daten (von Spektra) nutzen können.

Mit **QM_KFZ** bewahren Sie den Überblick:

Startbild



Diese Abbildung zeigt auf den ersten Blick, wo Handlungsbedarf besteht.



Zur einfacheren Datenerfassung kann das Programm **QM_KFZ** an Ihre Kundendatenbank (CROSS) angebunden werden. Damit können Sie alle vorhandenen Daten (Kunden-, Fahrzeug-, Mitarbeiter- und Auftragsdaten) für **QM_KFZ** nutzen. Mit zusätzlichen Daten, wie etwa Kostenstellen, Beanstandungskriterien etc., werden die Aufzeichnungen noch detaillierter dargestellt.

Datenerfassung

Für die Erfassung der Daten in **QM_KFZ** benötigen Sie nicht mehr Zeit als bisher.

Die Eingabe der Daten ist im Netzwerk einfach und schnell zu bewerkstelligen.

Jeder, der eine Überprüfung durchführt, sollte diese auch selbst erfassen, damit die Wege kurz gehalten werden. Wie bei jeder anderen Dokumentation können nur ehrliche Daten dem Betrieb weiterhelfen.

Messlatten 1-10

1. Qualitätsüberprüfung der Jahresservices
2. Qualitätsüberprüfung der Allgemeinen Reparaturen
3. Qualitätsüberprüfung der Werkstätten-Tests
4. Qualitätsüberprüfung der Spenglerei
5. Qualitätsüberprüfung der Lackiererei
6. Qualitätsüberprüfung der übergabefertigen Neuwagen
7. Endkontrollen und Mängel aus Probefahrten
8. Kundenbefragungen incl. Verwaltung von C-Aufträgen (siehe Abbildung unten)

Kundenbefragungen

Datensatz Nr. (AutoWert)
Auftragsnummer

Messlatte 8
Datum 15.10.2004
Serviceberater
Auftrag
Auftragsjahr 2004
In Ordnung
 Schlepphilfe
 C-Auftrag

Kunde:
TelefonNr
Ansprechperson
Meinung

Beanstandungs-ID

Bitte beachten - Bonusfragen

1. Die Werkstattarbeiten werden so schnell wie möglich durchgeführt
2. Das Werkstattpersonal gibt sich große Mühe auf Wünsche und Belange der Kunden einzugehen
3. Das Fahrzeug ist in dieser Werkstatt in guten Händen
4. Ich würde die Werkstatt dieses Betriebes weiterempfehlen
5. Wie würden Sie hinsichtlich der Ausführung und Qualität der Arbeiten beurteilen

Hier können noch zusätzliche Informationen gespeichert werden.

Selektion nach allen Feldern möglich

Jede Messlatte hat eine eigene Farbe.

Datensatz: 7470 von 7470
Formularansicht

9. Nacharbeiten

10. Beschwerden

Auswertungen

Selektion nach:

- Kriterien der Beanstandung
- Grund der Beanstandung
- Prüfpunkten
- Messlatten
- Mitarbeitern
- C-Aufträgen
- Art der Nacharbeit oder Art der Beschwerde
- Kosten der Nacharbeiten pro Techniker / Serviceberater / Prüfer / Kostenstelle

Der Zeitpunkt bzw. der Zeitraum für jede Auswertung kann frei gewählt werden.

Aussagekräftige Aufstellungen für alle Messlatten

The screenshot shows the 'QM Liewers Wien' software interface with the title '[Aufstellung der Beschwerden oder Nacharbeiten]'. The main window displays a table of repair orders. Callouts highlight various features: 'Anzahl der Fälle' points to the count '18'; 'Zeitraum' points to the date range '01.07.2004 bis: 30.09.2004'; 'Interne Kostenstelle' points to the 'BA-ID. SB' column; 'Beanstandungskriterium' points to the 'Beschreibung' column; and 'Summe der Nacharbeitskosten im gewählten Zeitraum' points to the summary row at the bottom showing costs for 'Lohn', 'Material', and 'Gesamtaufwand'.

Nr.	Datum	WSAuftr	Kundenname	Beanstandung	BA-ID. SB	Endk	Techn.	Erstauftrag	Lohn	Material	Kost-st.	bes_d	abge.
591	12.07.2004	2004024488		Reifen vom Techniker beschädigt	So			2004018940	0,00	61,57	K 0211	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
592	12.07.2004	2004024183		Navigation keine Funktion nach einer	Re			2004009649	61,50	110,00	K 022	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
593	14.07.2004	2004024386		Spoiler hinten in der Prüfstraße bes.	So			2004024386	173,84	184,39	K 021	Ve	<input checked="" type="checkbox"/>
595	22.07.2004	2004025988		Windschutzscheibe bei der Wischerr	Re			2004025856	180,48	189,77	K 0211	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
596	27.07.2004	2004026394		Automatik schaltet ruckartig	Wem			2004023764	71,34	22,24	K 022	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
597	29.07.2004	2003026167		BEI ENTLÜFTEN BREMSENTLÜFTERS	Re			2004025778	42,64	68,04	K 021	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
598	29.07.2004	2004026936		Windschutzscheibe ern. Wurde bei c	Re			2004026134	104,14	161,76	K 0211	Ve	<input checked="" type="checkbox"/>
599	03.08.2004	2004027387		Lenkrad steht seit der letzten Repar	Re			2004025943	90,20	0,00	K 0211	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
600	03.08.2004	2004027435		Fahrzeug stirbt seit dem letzten Ser	Re			2004025257	22,96	0,00	K 0212	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
602	11.08.2004	2004028420		Spiegelheizung links ohne Funktion	Re			2003024588	16,40	0,00	K 022	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
605	13.08.2004	2004028775		Bei der letzten Karosserieinstandset:	Re			2002020375	41,00	43,12		Na	<input checked="" type="checkbox"/>
606	17.08.2004	2004028233		Türtapezierung löst sich ab	Re			2004021720	49,20	0,00	K 0211	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
611	25.08.2004	2004030030		Fahrzeug verzieht	Re			2004006498	98,40	0,00	K 0211	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
613	30.08.2004	2004030471		Frischluftheizung defekt	Re			2004026565	0,00	39,30	K 0211	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
614	30.08.2004	2004030329		Geräusche aus dem Motorraum	Re			2004029379	82,00	0,78	K 0211	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
615	13.08.2004	2004027235		Bremssystem undicht	Re			2004027235		154,85	K 0211	Fr	<input checked="" type="checkbox"/>
616	06.09.2004	2004031301		Antenne in der Waschstraße abgebr	So			2004014581		36,67	K 027	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
620	03.09.2004	2004031108		Kunde hat nach einer Karosserieinst.	Re			2004024602	72,16	100,94	K 0213	Na	<input checked="" type="checkbox"/>
									€ 1.106,00	€ 1.093,43			
									Lohn	Material	Gesamtaufwand		

Sortierung nach Serviceberater, Endkontrolle, Techniker, Kostenstelle und anderen Kriterien möglich.

Summe der Nacharbeitskosten im gewählten Zeitraum

Reports auf Knopfdruck

In den Berichten ist eine Zusammenführung von Daten aus verschiedenen Messlatten vorgesehen.

Beispiele:

Mängel pro Prüfpunkt
 von: 01.01.2004 bis: 11.10.2004

PrüfpunktID	Messlatte	Prüfpunkt	Häufigkeit
48	Werkstattentest	Scheibenwaschdüsen	3
5	Jahresservice	Scheibenwisch/Waschanlage/Schei	2
79	Lackiererei	Schleifriefen (Randzonen)	2
121	Werkstattentest	Verbandskasten, Pannendreieck	2
47	Werkstattentest	Handbremskontrolle	1
3	Jahresservice	Service-Intervall-Anzeige	1
6	Jahresservice	Bereifung inkl. Reserverad:	1
9	Jahresservice	Unterbodenschutz: Beschädigungen	1
11	Jahresservice	Bremsanlage, Bremsbeläge:	1
20	Jahresservice	Scheinwerfereinstellung	1
23	Allg. Reparatur	Arbeitsauftrag vollständig ausgefüllt	1
1	Jahresservice	Front,- Heck,- u.	1
44	Werkstattentest	Kofferraumleuchte	1
49	Werkstattentest	Scheibenwischerblätter	1
57	Werkstattentest	Reifen	1
59	Werkstattentest	Scheinwerfereinstellung	1
84	Lackiererei	Abklebekanten	1
90	Lackiererei	Schichtstärke	1
120	Werkstattentest	Sonstiges	1
43	Werkstattentest	Innenleuchte / Leseleuchte	1

Montag, 11. Oktober 2004 copyright by J.Schöberl

Auswertung Beanstandungskriterien
 vom 01.01.2004 bis 11.10.2004

Beanstandungskriterien	Summe aller Kriterium	Beschwerde	Endkontrolle	Kundenbefrag.	Nacharbeit
	0		0	0	
Arbeiten n. erledigt	22		21	1	
Garantie/Kulanz	5	3		2	
Kunde nicht hinterfragt	1		1		
Kundenbehandlung	4	3		1	
Preis	12	6		6	
Produktqualität	22	15	1	6	
Reparaturqualität	100	1	46	18	35
Sauberkeit	3		3		
Sonstiges	23	2	8	6	7
Werkzeugmangel	1		1		

Montag, 11. Oktober 2004 SEITE 1 VON 1 copyright by J.Schöberl

Die Vorteile des Programms QM KFZ:

- Zeit- und Kostenersparnis
- Erfassung der Daten in übersichtlichen Formularen
- aussagekräftige Darstellung aller Messlatten
- Auswertung aller Messlatten auf Knopfdruck
- Ausdruck aller Prüfberichte – für Ihre Ablage
- Datenexport in Textdateien oder Excel-Files möglich
- größte Sorgfalt betreffend Datenschutz nach Außen
- keine zusätzliche Datensicherung notwendig (neben Ihrer täglichen Sicherung)
- Entwicklung aus der Praxis und eigener Erfahrung im Umgang mit Daten und Qualitätsmanagement
- Erweiterungsmöglichkeit

Mit dieser Anwendung können Sie, ohne großen Zeitaufwand, Ihre Kundenzufriedenheit steigern. Sie haben wieder mehr Zeit für Ihr tägliches Geschäft!



Der Vertrieb und alle Rechte von QM_KFZ liegen bei Johann Schöberl.

Ansprechpartner:

Johann Schöberl +43 699 19430615 schoeberl.liewers@autohaus.at

Paul Rohorzka +43 650 7638266 paul.rohorzka@softconcept.at

<http://www.softconcept.at>

Referenzen:

Autohaus Liewers AG,
VW Audi Skoda Seat
Kfz-Werkstätte, Wien 10

Herr Zinniel Michael, (BL)

Porsche Austria

Herr Gottfried Grohs (SGL)

Porsche Austria

Herr Alexander Schmied (PAK)

Allmobil

Herr Paul Skorecz (Gebietsleiter)

Geplante Erweiterungen im QM KFZ:

Zweite Ausbaustufe/Erweiterungspaket 1:

- Maßnahmenplanung (bereits fertig)
- Erstellung von Zugangsberechtigungen



Dritte Ausbaustufe/Erweiterungspaket 2: (bereits fertig)

- Prüfmittelüberwachung
- Überwachung der Technischen Überprüfungen
- Überwachung externer Schulungen wie §57a Schulungen usw.

Vierte Ausbaustufe/Erweiterungspaket 3:

- Aufstellung aller Mitarbeiter
- Erfassung aller Aufgaben im Betrieb
- Zuteilung der Aufgaben an die Mitarbeiter
- Erfassung aller Berechtigungen im Betrieb
- Zuteilung der Berechtigungen an die Mitarbeiter
- Erfassung der Vertreterregelung aller Mitarbeiter
- Erstellung von Stellenbeschreibungen

Fünfte Ausbaustufe/Erweiterungspaket 4:

- Erfassung des Handwerkzeuges
- Zuteilung des Handwerkzeuges an die Techniker
- Lieferantenbewertungen

Nach Bedarf:

- Einbindung anderer Programme