

3
von 4 Artikeln
dieser Ausgabe

ViskoTeepak Umgang mit Beschwerden

Der Begriff "Beschwerde" klingt zunächst recht negativ. Er bezieht sich auf ein nicht-konformes Produkt, wie es in jedweder industriellen Verfahrenskette vermieden werden sollte.

Was macht ViskoTeepak, wenn eine solche Situation eintritt?

Mehr lesen



ViskoTeepak Umgang mit Beschwerden

ARTIKEL 3

Gehen bei ViskoTeepak kundenseitige Beschwerden ein? Sollten wir dies öffentlich bekanntgeben?

Ja, das sollten wir, und das tun wir auch. Wir sind nicht perfekt. Meist können wir herausfinden, welche Ursache eine eingegangene Beschwerde hat, selbst wenn diese extern zu verorten ist. Einen Fehler einzugestehen, ist eine Sache. Noch wichtiger ist jedoch zu verhindern, dass er sich künftig erneut ereignet. ViskoTeepak kann die meisten seiner Produkte dank seines einzigartigen Rückverfolgbarkeitssystems zurückverfolgen. Dieses umfasst eine umfangreiche Verfahrensdatenbank in Verbindung mit den Identitätskennzeichen auf unseren Därmen. Unsere Technik-Team ist in der Lage, die spezifischen Darmeigenschaften auf die Anforderungen des Kunden abzustimmen. Es wird zunächst geprüft, ob das passende Produkt vorlag. Ist dies nicht der Fall, handelt es sich um einen naheliegenden Fehler, der leicht ausfindig zu machen ist.

Die meisten Beschwerden sind den folgenden Gruppe zuzuordnen:

1. Probleme, deren Ursache beim Kunden liegt.
2. Probleme, deren Ursache bei ViskoTeepak liegt.
3. Fehler seitens des Bedieners.
4. Zufälle.

In den folgenden 4 Ausgaben werden wir zufällig ausgewählte Probleme beschreiben, die im letzten Jahrzehnt aufgetreten sind. Nicht um irgendjemanden zu beschuldigen, sondern um die allgemeine Vorsicht zu fördern und das Wissen zu verbreiten, wie ein erneutes Auftreten derartiger Fehler verhindert werden kann.

In der ersten Ausgabe dieser Serie wurden Probleme behandelt, deren Ursache beim Kunden liegt. In der zweiten Ausgabe ging es um Probleme, deren Ursache bei ViskoTeepak liegt. Die vorliegende dritte Ausgabe ist nun Problemen gewidmet, die auf Bedienungsfehler zurückzuführen sind.



Fall 7 – Braune Punkte außen auf den Hauptfalten einer Raupe

Diese Beschwerde erreichte uns aus Japan. Es hat eine Weile gedauert, die Ursache dafür zu finden.

Unser Kunde hatte sich über zufällig angeordnete Löcher und schwarze Punkte auf einer gewissen Anzahl an gerafften Raupen beschwert, wobei diese hauptsächlich außenseitig im Bereich der Hauptfalten auftraten. Bei einer eingehenden Untersuchung dieser Punkte wurde schließlich festgestellt, dass Spuren von Eisen rundum die Löcher nachzuweisen waren. Doch woher kamen diese?

Später konnte festgestellt werden, dass elementares Eisen eine Ionisierung an der Außenseite der Hauptfalten bewirkt hatte. Es war über die Kleidung von Mitarbeitern, die zuvor Schweiß- und/oder Schleifarbeiten durchgeführt hatten, in

den Bereich mit den einsatzbereiten Raupen verschleppt worden. Nachdem das Eisen mit Feuchtigkeit in Kontakt gekommen war, begann es zu rosten und dadurch die Schadstellen auf dem Darm zu verursachen.

Daraufhin wurden in unserem Konfektionierungswerk die nötigen Maßnahmen veranlasst, um zu verhindern, dass derartige Probleme erneut auftreten.



Fall 8 – Kundenverwechslung

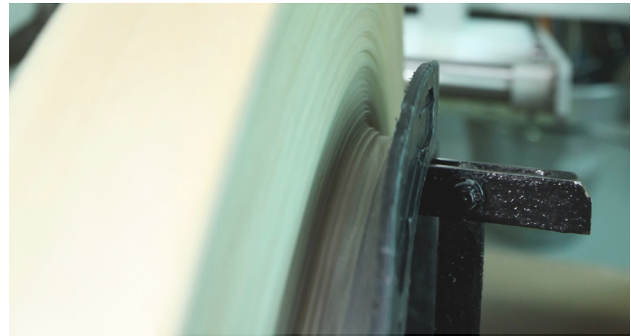
In einem Jahr hatte sich ein Kunde beschwert, dass eine bestimmte Anzahl an Raupen ein anderes Füllkaliber aufwies. Wenn nur eine begrenzte Anzahl an Metern davon betroffen ist, sollte dies ein Alarmsignal sein.

Kaliberabweichungen sind sehr ungewöhnlich, aber wenn die Mengen einer gesamten Rolle entsprechen, muss die Ursache der Abweichung vom empfohlenen Füllkaliber (EFK) in einer Verwechslung kundenspezifischer Kennziffern liegen. Dies lässt sich anhand der Identitätskennzeichen auf dem Darm mühelos nachweisen.

Verwechslungen von Kennziffern kamen früher häufiger vor, als die Erkennung ausschließlich durch das menschliche Auge erfolgte. Wenn zwei verschiedene Kaliber parallel zueinander in der Extrusionsabteilung bearbeitet wurden, konnte es einem Bediener passieren, eine Rolle zu verwechseln und auf die falsche Palette zu legen, insbesondere wenn die Kennziffern sich sehr ähnlich sahen. Heute jedoch erfolgt ausgangsseitig der Maschine eine Kontrolle durch Scanner und Warnsysteme. Im Prinzip kann also eine Rolle nicht mehr auf der falschen Palette landen.

Um sicherzustellen, dass die Kennziffern nicht verwechselt werden, sorgt die Planungsabteilung bereits im Vorfeld dafür, dass sehr ähnliche Kennziffern im Herstellungsprozess nicht nebeneinander angeordnet werden. Darüber hinaus sollten die bereits erwähnten Sensor-, Detekti-

ons- und Scansysteme menschlichen Fehlern vorbeugen.



Fall 9 – Kommunikation: Eingabe falscher Werte

Bei jeder Präsentation weisen wir mit Nachdruck darauf hin, dass alle Menschen, die am Bestellvorgang für ein spezifisches Darmprodukt beteiligt sind, dieselbe Sprache sprechen sollten, was Kaliber, Endprodukt Durchmesser und Kennziffern betrifft, denn es gibt drei verschiedene Systeme zur Bestimmung des angeforderten Darms: die US-Maßeinheit, die EU-Maßeinheit und den Endprodukt Durchmesser. Dies kann manchmal recht verwirrend sein.

Abgesehen von den theoretischen Kaliber-Referenzen können auch die praktischen Messwerte des Füllkalibers, des Endprodukt Durchmessers sowie des oberen/unteren Kalibers für Unstimmigkeiten sorgen. Wie ist zum Beispiel damit umzugehen, dass das Kalibermaßband aufgrund seiner Eigendicke bereits zu einer Abweichung von 1 mm führt? In jedem Falle sollten die grundlegenden Angaben zum Kaliber praxisgerecht sein und unmissverständlich kommuniziert werden.

Die Vielzahl an Möglichkeiten und Zahlenwerten zur Angabe desselben Sachverhalts hat früher zu Verwechslungen geführt, und das kommt gelegentlich auch heute noch vor.

Daher empfehlen wir, bei der Anforderung einer Probe mit neuem Kaliber genauere Angaben als beispielsweise "Ich hätte gern 45 mm" zu machen. Dies reicht nicht mehr aus, um den richtigen Darm zu bestellen.

Verfasser des Artikels:

Jos Rutten
Kundendienstleiter



Always around

