



## Projektumfang kompakt

**BRANCHE**  
Automobil

**KUNDE**  
Daimler AG

**PRODUKT**  
Technische Dokumente

**ART DES PROJEKTS**  
Qualitätsmanagement After Sales

**DAUER**  
>1 Jahr

## Qualitätsmanagement After Sales PKW

### Aufgabe

**prognum** unterstützt im Bereich After Sales der Daimler AG das Qualitätsmanagement für die technische Dokumentation aller Pkw-Baureihen. Folgende Aufgaben werden dabei bearbeitet:

### Qualitätsmanagement

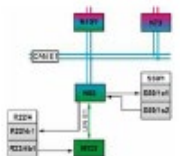
- Qualitätsprüfungen planen, auswerten und Quartalsbericht erstellen, Reporting
- Vorbereitung und Durchführung von Qualitätszirkel, Fachgesprächen und deren Protokollierung
- Maßnahmen zur Qualitätssicherung bzw. -steigerung ableiten und dokumentieren
- Ticketing: Tracking, Bearbeitung und Analyse von Fehlermeldungen aus den Werkstätten, Entwicklung und Diagnose weltweit

### Prozessentwicklung

- Erarbeiten und Umsetzen von Beiträgen zu Leitfäden, Redaktionshandbüchern und weiteren technischen Dokumenten
- Erarbeitung von übergreifenden Regeln entlang des Dokumentationsprozesses
- Mitarbeit bei der Erarbeitung neuer Methoden und Prozesse, sowie deren Einführung

### Prozessdokumentation

- Erstellen der Prozessdokumentation und deren Aktualisierung
- Vorbereitung und Ausarbeitung zu Fachthemen (Auswertungen, Präsentationen)



### Blockschaltbild

Das Blockschaltbild ist ein typischer Bestandteil der technischen Dokumentation. Es ist eine zweidimensionale schematische Darstellung des Systems, welches die Vernetzung aller in den Funktionsabläufen beschriebenen Bauteile eines Systems visualisiert.

# 6σ

### Six Sigma

Six Sigma ist eine Methode des Qualitätsmanagements. Das Kernelement ist die Beschreibung, Messung, Analyse, Verbesserung und Überwachung von Vorgängen mit statistischen Mitteln.





### Projektanforderungen

Die Systemdokumentationen der Fahrzeuge werden von der Entwicklung, über die Produktion bis in den After-Sales bereitgestellt. In Verbindung mit der steigenden Fahrzeugvarianz, sowie der zunehmenden Komplexität der elektronischen und mechanischen Systeme im Fahrzeug, ergeben sich ständig neue Herausforderungen. Da die Informationen über die Funktionsweise und Vernetzung der Fahrzeuge den entsprechenden Zielgruppen rechtzeitig bereit gestellt werden müssen, ist es wichtig, Terminkonflikten vorzubeugen.

### Ziel

- Fehlerprävention
- Erhöhung der Prozesssicherheit
- Generierung von Lessons Learned

### Realisierung (Ausschnitt)

- Kennenlernen der After-Sales Prozesswelt
- Kennenlernen der Dokumenterstellung und -Struktur
- Einarbeitung in die technischen Verantwortungsbereiche
- Anwendung folgender Tools (Ausschnitt):
  - WIS: Werkstatt-Informationen-System
  - XSF: Xentry- Support und Feedback
  - Bugzilla: DAS- Fehlerdatenbank
  - EE-Infoportal: Elektrik/Elektronik- Ablage von Dokumenten
  - NCM: Änderungsmanagement (New Change Management)
  - NARS: Neues Autoren Redaktionssystem

### Mehrwert für den Kunden mit prognum

- Hoher technischer und methodischer Erfahrungsgrad im Qualitätsmanagement
- Interkulturell agierende Berater mit ausgeprägtem Kommunikations- und Integrationsvermögen
- Starker Wissenstransfer zwischen den eingesetzten Beratern beim Kunden
- Gute, bereichsübergreifende Vernetzung innerhalb der Daimler AG

**Gerne realisieren wir auch Ihr Projekt.  
Haben Sie weitere Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter.**

prognum GmbH  
Kriegsbergstraße 11  
71336 Waiblingen

tel +49 7151 165 161 - 0  
email [info@prognum.de](mailto:info@prognum.de)  
web [www.prognum.de](http://www.prognum.de)

