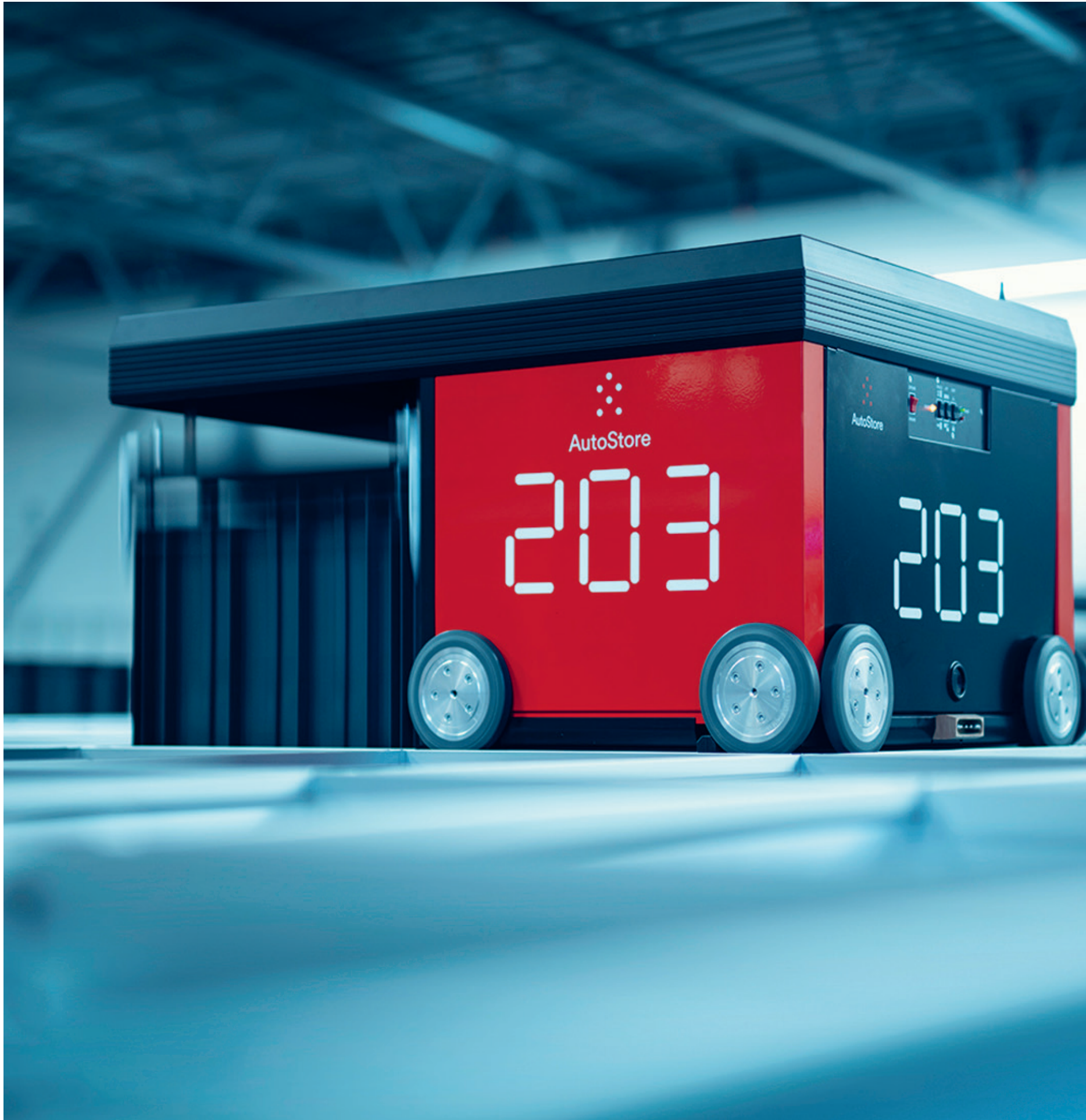


Analyse von Einflussgrössen im Qualitätsmanagement



COMPETEC



© Autostoresystem; Competec; BRACK.CH; Adobe Stock

Abstract

Da der E-Commerce ein hart umkämpfter Markt ist, nimmt die Qualität einen sehr hohen Stellenrang ein. Daher setzt die Competec Logistik AG den Fokus vermehrt auf die Qualität.

Die Competec Gruppe zählt mit dem Handelsunternehmen BRACK.CH zu einer der grössten E-Commerce Unternehmen der Schweiz. Reklamationen von Kunden werden laufend bearbeitet und dokumentiert.

In dieser Arbeit werden 14 Qualitäts-Fälle, welche bei der Competec Logistik AG auftreten, analysiert. Ein typischer Qualitäts-Fall ist z.B. ein Transportschaden. Dabei wurden für jeden Fall eine Ursachenanalyse sowie eine Kostenanalyse durchgeführt.

Anhand dieser Analysen wurden Lösungsvorschläge für die Vermeidung der Qualitäts-Fälle aufgezeigt. Diese Lösungsvorschläge beziehen sich dabei meist auf interne Prozessoptimierungen.

Der Imageschaden der einzelnen Qualitäts-Fälle wurde mit Hilfe einer Onlineumfrage und einer Stichprobengrösse von mehr als 100 Teilnehmern erhoben. Durch eine Datenanalyse der letzten zwölf Monate konnte ein umfangreicher Einblick in die Kosten und die Ursachen der Qualitäts-Fälle gewonnen werden.

Für die Generierung der Lösungsvorschläge flossen dabei Informationen aus dem Benchmarking sowie Interviews von internen und externen Parteien mit ein.

Die Arbeit zeigt 22 Lösungsvorschläge, die zusammen mit der Competec Logistik AG auf 16 Lösungsvorschläge validiert und priorisiert wurden. Mit diesen Lösungsvorschlägen kann eine signifikante Kostenersparnis erzielt werden.

Matthias Harte

Betreuer:
Dipl. Ing. Fabio Mercandetti

Expert:
Dipl. Ing. Daniel Zimmermann

Wirtschaftspartner:
Competec Logistik AG

Semester:
FS22