



QM Handbuch

Impressum

Qualitätsmanagement-Handbuch
 bluetest GmbH & Co KG
 Hertichstraße 10
 D-71229 Leonberg

	Elektronisches Dokument: unterliegt dem Aktualisierungsdienst
X	Ausdruck des QMH mit aktuellem Stand vom: 19.11.2018
	Exemplar-Nr. für
	Dieses Exemplar unterliegt nicht dem Austausch- und Änderungsdienst!

Das Kopieren des QM-Handbuches ohne ausdrückliche Genehmigung des Qualitätsmanagementbeauftragten ist untersagt. Exemplare des QM-Handbuches dürfen ohne ausdrückliche Genehmigung des Qualitätsmanagementbeauftragten nicht an Dritte weitergegeben werden.

Ersteller des Handbuches:

Fritz Schlicher,
 QMB und Gesellschafter
 bluetest GmbH & Co KG

Im November 2018

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Inhaltsverzeichnis	3
Einleitung	4
Inhalt und Anlass	4
Verwendete Abkürzungen	4
Position im Marktkontext.....	5
Firmenprofil.....	5
Angaben zum Unternehmen	5
Branche	5
Unternehmensgegenstand	6
Bluetest als Teil der gesamten Dienstleistungskette.....	7
Hinweise zum Gebrauch des Handbuchs	9
Anwendungsbereich und verbindliche Inkraftsetzung	9
Der Aufbau unseres Qualitätsmanagementsystems	10
Prozessorientierung.....	10
Managementprozesse	11
Kernprozesse: Die Aufgaben rund um den elektrischen Test.....	11
Unterstützungsprozesse im Arbeitsumfeld	12
Unterstützungsprozesse zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Unternehmens	13
Hierarchie der Dokumente	14
Lenkung der Dokumente, Aufzeichnungen und Daten.....	14
Risiko- und Chancenmanagement.....	16
Messung, Analyse und Verbesserung.....	17
Messung, Analyse und Verbesserung.....	17
Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.....	17
Fehlerhafte Dienstleistungen (Lenkung fehlerhafter Produkte)	19
Aufbau- und Ablauforganisation	20
Organisationseinheiten in den Kernprozessen.....	20
Test.....	20
Test Support Engineering TSE	22
Product Support Engineering PSE.....	22
Ziele und Strategien	24
Die Motivation.....	24
Partnerschaften, Fokussierung aufs Kerngeschäft	24
Werteorientiertes Denken	25
Qualitätspolitik.....	26
„Qualität, die trägt.“	26
Qualitätsziele und Managementbewertung.....	27
Kommunikation: Qualität geht alle an.	28
Verantwortung der Leitung	28

Einleitung

Inhalt und Anlass

Bereits bei der Firmengründung 2011 planten die Gründer und Geschäftsführer der Bluetest Testservice GmbH die weitere Entwicklung des Unternehmens im Einklang mit einem prozessorientierten Qualitätsmanagementsystem auf der Basis der Norm DIN EN ISO 9001:2008. Die Zertifizierung erfolgte innerhalb eines Jahres als Ausdruck unseres Bestrebens nach effizienter, zielgerichteter Erbringung unserer Dienstleistungen und der Wunsch nach ständiger Weiterentwicklung und Verbesserung. Daher war es nur konsequent die Änderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 bereits im Jahr des Inkrafttretens 2015 zu integrieren.

Zur weiteren Optimierung unserer internen Abläufe haben wir 2018 eine Umorganisation vollzogen. Das operative Geschäft rund ums eigentliche Testen und die unterstützenden Tätigkeiten mit überwiegender Kundenkommunikation wurden auf zwei selbständige Gesellschaften übertragen. Die Bluetest Testservice GmbH ist als geschäftsführende Gesellschafterin an der bluetest GmbH&Co KG beteiligt. Beide Gesellschaften haben ihren Sitz am gleichen Standort in 71229 Leonberg, Hertichstraße 10. Das hier beschriebene Qualitätsmanagementsystem gilt seitdem für die neu gegründete Firma bluetest GmbH&Co KG.

Dieses QM – Handbuch gilt weiterhin als dokumentierte Verpflichtung zur Ausrichtung und zur praktischen Umsetzung der Unternehmenspolitik in einem ganzheitlichen Qualitätsmanagementsystem auf der Basis der Norm DIN EN ISO 9001:2015.

Der QMB war schon seither Teil der Geschäftsleitung. Diese Personalunion wird für die Zukunft festgeschrieben. Aus dem Beauftragten der Leitung wird somit eine Leitungsfunktion.

Verwendete Abkürzungen

BT	Bluetest GmbH&Co KG	Firmenname
QMHB	Qualitätsmanagementhandbuch	Dieses Dokument
PHB	Prozesshandbuch	Projektspezifische Ablaufbeschreibungen
AA	Arbeitsanweisung	
PSE	Product Support Engineering	Organisationseinheiten
TSE	Test Support Engineering	
QM	Qualitätsmanagement	
FAbt	Fachabteilung	
SCM	Supply Chain Management	Hier: Bearbeitungsschritte in der Halbleiterfertigung.
QA/FA	Qualifikation und Fehleranalyse	

Position im Marktkontext

Firmenprofil

Bluetest Testervice GmbH wurde im Dezember 2011 von Hans-Peter Neuber, Andreas Tendler und Fritz Schlicher, drei Fachleuten aus dem Bereich des Halbleitertests gegründet. Seit 2018 ist Bluetest Testservice GmbH als geschäftsführende Gesellschafterin an der bluetest GmbH&Co KG beteiligt.

Testdienstleistungen sind am europäischen Halbleitermarkt mehr denn je gefragt. Die Anbieter müssen heute nicht nur ihr Handwerk beherrschen sondern auch flexibel auf die vielseitigen Anforderungen der Kunden eingehen können.

Bluetest hat umfangreiche Investitionen in geeignetes Test-Equipment getätigt. Die Gründer werfen dazu 75 Mannjahre einschlägige Erfahrung in die Waagschale. Langjährige, bewährte Zusammenarbeit, die weit vor die gemeinsame Firmengründung hinausreicht, ermöglicht eine reibungslose organisatorische Ergänzung und die gemeinsame Ausrichtung aufs Unternehmensziel Kundenzufriedenheit, das heißt langfristige Kundenbindung.

Der Fokus liegt neben der hochqualifizierten Dienstleistung auf einem partnerschaftlichen Zusammenwirken mit Lieferanten und Kunden. Es ist Basis für den unternehmerischen Erfolg, für ein befriedigendes Arbeiten und letztlich ein kleiner Beitrag zur Standortsicherung der deutschen und europäischen Halbleiterbranche.

Angaben zum Unternehmen

Firmenname bluetest GmbH & Co KG Standort 71229 Leonberg Hertichstraße 10		
Unternehmensform bluetest GmbH & Co KG, Kommanditisten Hans-Peter Neuber, Andreas Tendler, Fritz Schlicher ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung Amtsgericht Stuttgart, HRB xxxxxx Gesellschafter und Geschäftsführer Hans-Peter Neuber (Kaufmännische Leitung), Andreas Tendler, Fritz Schlicher Persönlich haftende Gesellschafterin (Komplementärin) ist die Bluetest Testservice GmbH mit Sitz an der gleichen Adresse.		

Branche

Mikroelektronik, Halbleiterfertigung

Unternehmensgegenstand

Dienstleitungen im Bereich Test von elektronischen Bauteilen

Zur Erklärung: Elektronische Bauteile müssen während und nach der Fertigung zu 100% getestet werden. Der Test ist das Werkzeug zur Bestimmung und Überprüfung der elektrischen Eigenschaften und der Funktionalität der elektronischen Bauteile. Damit ist er unverzichtbarer Teil des Prozesses zur ständigen Kontrolle und Verbesserung von Produkt und Produktion.

Hauptkundenkreis sind sogenannte fabless design companies, Unternehmen, die kundenspezifische elektronische Schaltungen entwickeln, aber für die Produktionskette dieser Bauteile mehr oder weniger komplett auf externe Firmen zugreifen.

Eine weitere, nicht weniger bedeutende Zielgruppe bilden alle Unternehmen, die elektronische Halbleiterbauteile in Ihren Produkten einsetzen.

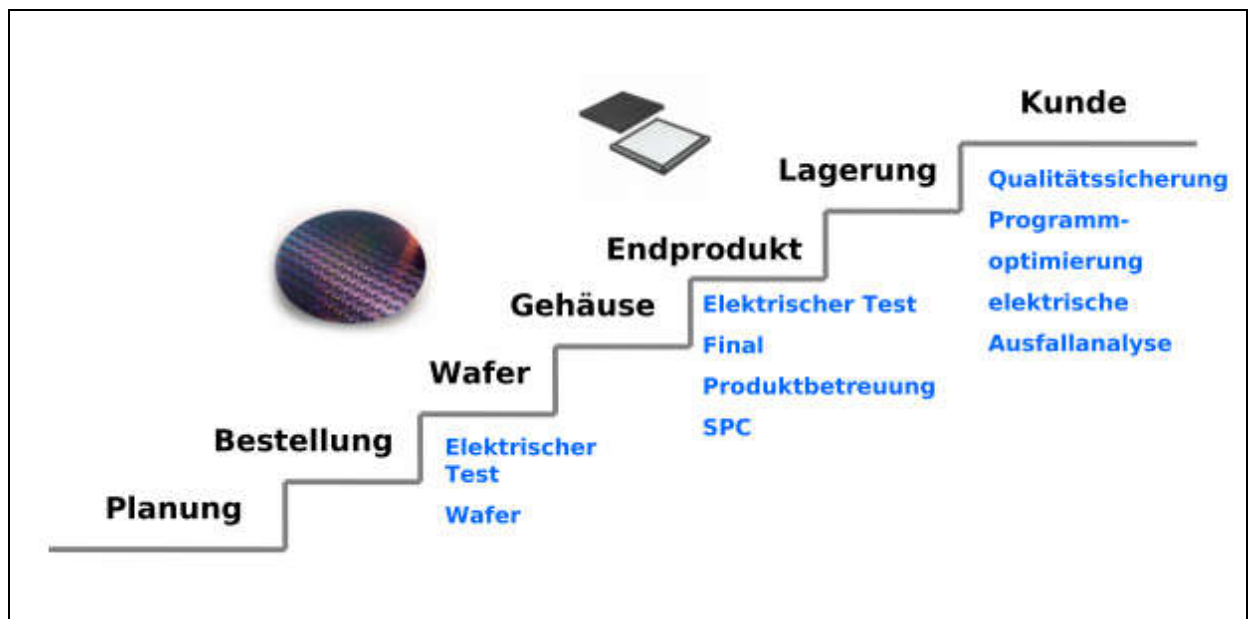
Die Bedürfnisse der Kunden gehen von Qualifikationen und Sondermessungen über dem Test von Produktionsmengen bis hin zur Analyse von einzelnen Ausfallteilen.

Bluetest als Teil der gesamten Dienstleistungskette

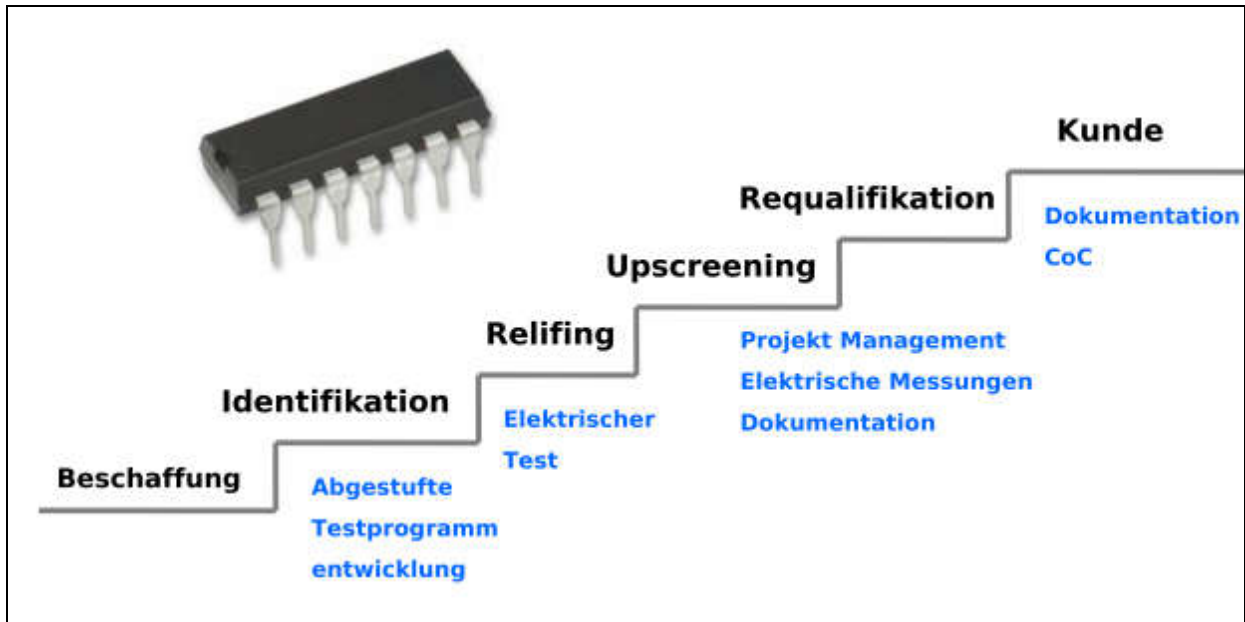
Im Folgenden sind in blauer Schrift die Dienstleistungen dargestellt, die bluetest während und nach dem ganzen Lebenszyklus eines Halbleiterproduktes erbringen kann:



Entwicklungsphase



Serienfertigung



Leistungen an abgekündigten Produkten

Hinweise zum Gebrauch des Handbuches

Das vorliegende Handbuch wird ergänzt durch die Prozesslandschaft mit verknüpften Beschreibungen aller Prozesse und Prozessschritte sowie deren Wechselwirkungen. Das QM-Handbuch, wie auch die Prozesslandschaft und alle darin verknüpften Dokumente unseres Qualitätsmanagementsystems sind digitalisierte Dokumente und zur ausschließlichen Nutzung im firmeneigenen Intranet bestimmt. Im betriebsinternen Netz ist immer nur die aktuellste Version für die Nutzer verfügbar. Handbücher oder Auszüge daraus, die an Kunden oder Lieferanten herausgegeben werden, unterliegen nicht dem Umtausch- und Änderungsdienst.

Anwendungsbereich und verbindliche Inkraftsetzung

Das hier beschriebene Qualitätsmanagementsystem auf der Normgrundlage der DIN EN ISO 9001:2015 gilt für alle Mitarbeiter, Tätigkeiten und Dienstleistungen der Firma bluetest GmbH & Co KG am Standort Leonberg, Hertichstraße 10.

Neben der Administration mit den Management- und Unterstützungsprozessen umfasst dies die operativen Tätigkeiten mit den Kernprozessen Vertrieb, Entwicklung von Testsoft- und Hardware und der anschließende Test von Wafern und verpackten Bauteilen im Serientest (Produktionstest), Qualifikationsmessungen, elektrische Fehleranalysen und SCM- und Beratungsdienstleistungen.

Es gibt keine Ausschlüsse von Normforderungen, jedoch ist bei deren Anwendung die Angemessenheit hinsichtlich der Betriebsgröße zu berücksichtigen.

Die Geschäftsleitung setzt dieses QM-Handbuch, die Prozessbeschreibungen und alle mitgeltenden Unterlagen hiermit verbindlich in Kraft.

Leonberg, den 19. 11. 2018



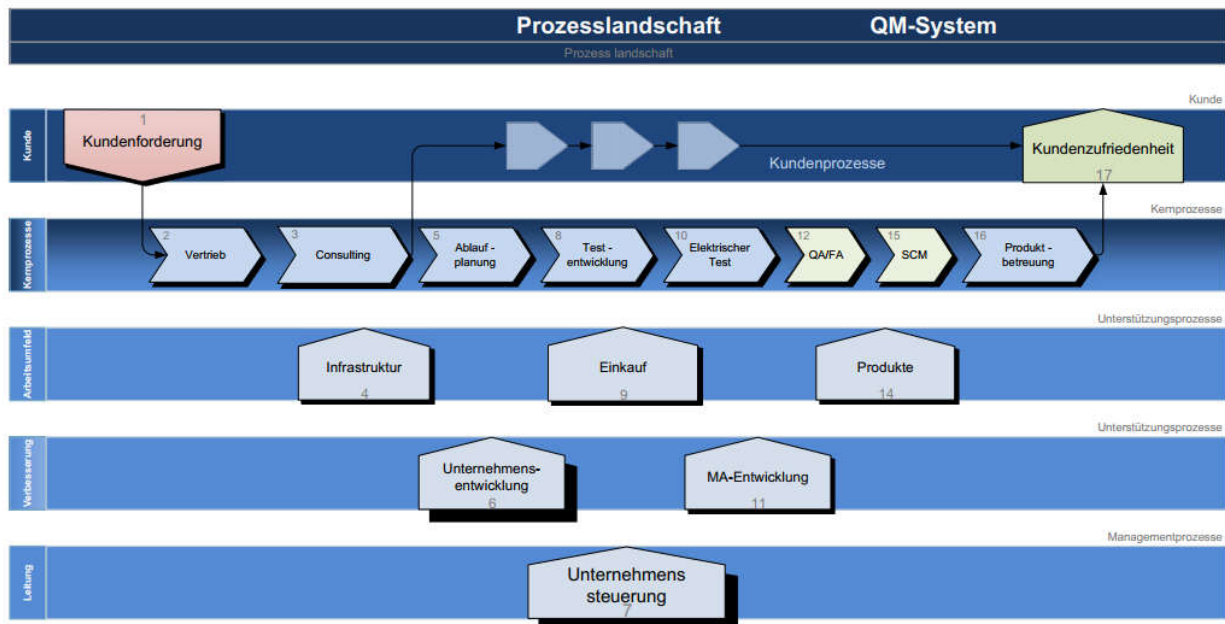
Fritz Schlicher

QM Handbuch		Rev2.4 19.11.2018
Ersteller: F. Schlicher	Freigabe: H.P.Neuber	Seite 9 von 28

Der Aufbau unseres Qualitätsmanagementsystems

Prozessorientierung

Die Unternehmensabläufe der BT sind als Prozesse festgelegt und in der Prozesslandschaft dargestellt. Die Kernprozesse orientieren sich an der Dienstleistungs- bzw. Wertschöpfungskette der elektronischen Komponenten.



(Grafik: Prozesslandschaft)

Die Darstellung als Pyramide, die auf der Spitze steht, verdeutlicht den Anspruch, dass die Unterstützungs- und besonders auch die Managementprozesse dem reibungslosen Ablauf der Dienstleistungskette dienstbar sein sollen. Das entbindet sie freilich nicht von der verantwortungsvollen Leitungsfunktion im Prozessmanagement der BT und der Planung und Bereitstellung der notwendigen Ressourcen.

In jedem der Prozesse ist festgelegt:

Input, Output, Schnittstellen zu anderen Prozessen und externen Stellen. Ebenso Verantwortliche, Durchführende, Informationsfluss und ggfs. zugehörige Dokumente. Bei ausgewählten Prozessen auch die zu ermittelnden Kennzahlen und erkennbares Verbesserungspotenzial.

Parallel zum QMHB existiert im Intranet die oben dargestellte Prozesslandschaft. Durch Mausklick auf den Prozess öffnen sich wahlweise verbale Beschreibungen mit den Prozessinformationen oder eine übersichtliche Balkendarstellung mit den einzelnen Prozessschritten. Diese öffnen beim Anklicken ebenfalls Fenster mit Informationen und Detailbeschreibungen.

QM Handbuch		Rev2.4 19.11.2018
Ersteller: F. Schlicher	Freigabe: H.P.Neuber	Seite 10 von 28

Managementprozesse

Unternehmenssteuerung	Umsetzung der Geschäfts- und Qualitätspolitik Strategische Partnerschaften Geschäftsplan, Controllinginstrumente Mittelfristiger Investitionsplan Planung der Umsetzung von Investitionen, Einstellungen, Management-Review Interessierte Parteien
-----------------------	---

Kernprozesse: Die Aufgaben rund um den elektrischen Test

Vertrieb	Vertriebsprozess von Anfrage bis zur Auftragsbestätigung
Ablaufplanung	Umsetzen des Auftrages in Ablaufschritte, Zusammentragen der nötigen Vorgaben und Dokumente. Erstellen PHBs
Consulting	Tätigkeiten zur Unterstützung von Testprozessen (Entwicklung und Test) beim Kunden vor Ort oder im eigenen Haus.
Produktbetreuung	Kundenkontakt bei Störungen und Problemen. Einleiten von Reaktionen. Aufbereitung von Testergebnissen und Messdaten, Bereitstellen für Kunden.
Elektrischer Test	Durchführung von elektrischen Tests an Wafern und Endprodukten
QA/FA	Ausgelagerter Prozess: Externe Tätigkeiten im Bereich Qualifikation oder Fehleranalyse.
SCM	Ausgelagerter Prozess: externe Tätigkeiten im Verlauf der Supply Chain Kette.

Unterstützungsprozesse im Arbeitsumfeld

Infrastruktur	IT Netzwerk ,Pflege, Wartung, Kalibrierung und Instandhaltung der Laborräume und Einrichtungen. Führen von Kalibrierplänen, Kontrolle der ESD Einrichtungen. Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen
Produkte	Festlegen und Überwachen der Maßnahmen zum pfleglichen Umgang mit den Bauteilen, die Bluetest zum Test und anderen Behandlungsschritten anvertraut wurden. z.B. ESD Schutz, Kennzeichnung, Lagerung, beigestellte Hardware
Einkauf	Auswahl und Bestellung von Produkten und Leistungen bei Lieferanten und Partnern. Führen einer Lieferantenliste, Lieferantenbewertung

Unterstützungsprozesse zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Unternehmens

Unternehmensentwicklung	Initiieren, bzw Anwenden von Verbesserungs-Werkzeugen : Audits, Beanstandungsbearbeitung, Q-Zirkel, FMEA, Risikobewertung. Kundenkommunikation, Marketingkonzept und Vertriebsstrategie
MA-Entwicklung	Personalwesen. Feststellen von Schulungsbedarf. Erstellen von Schulungs- und Einarbeitungsplänen. Weiterbildung, Mitarbeiterbewertung

Hierarchie der Dokumente

Aufbau und Abhängigkeiten der Dokumentenstruktur

QM- Handbuch				
Prozesslandschaft mit Beschreibung der Prozesse			PHBs (Projektspezifische Prozesshandbücher)	
Detaillierte Prozessschritte mit Beschreibung (Ersetzen frühere VAs)				
AA Arbeitsanweisungen			Kundenvorschriften	
Listen	Formblätter	Vorlagen	Pläne	Protokolle

Liste der mitgeltenden Dokumente:

Prozesslandschaft (Datenbank) QM\BlueViFlow\BlueQ.vdb

Prozesshandbüchs \ABST\PHBs

Sonstige Dokumente :

\QM\Dokumentation\DokuVerzeichnis\84120300x_LI_Dokumentenverzeichnis.xls

Lenkung der Dokumente, Aufzeichnungen und Daten

Das QM-Handbuch , wie auch die Prozesslandschaft und alle verknüpften Dokumente unsres Qualitätsmanagementsystems sind web-basiert und zur ausschließlichen Nutzung im firmeneigenen Intranet bestimmt. So wird eine lückenlose Verfügbarkeit der aktuellen Dokumentation an jedem Arbeitsplatz erreicht.

Die grafische Oberfläche spiegelt den prozessorientierten Angang anschaulich wieder. Jeder Mitarbeiter kann so, auch mit wenigen Detailkenntnissen der Norm, alle wesentlichen Abläufe und zugehörige Dokumente in ihren Zusammenhang wiederfinden und in der täglichen Arbeit nutzen. (siehe auch Kapitel Prozessorientierung)

Auf elektronischen Dokumenten kann keine Unterschrift die Prüfung und Freigabe dokumentieren. Stattdessen erfolgt ein Eintrag von Namenskürzel und Datum.

Die veröffentlichten Dokumente sind schreibgeschützt, so dass sichergestellt ist, dass Änderungen nur nach Freigabe durch die Geschäftsleitung erfolgen können.

Die Veröffentlichung der Dokumente mittels speziellen Programmen ist den Lizenzgeignern (Geschäftsleitung und QMB) vorbehalten.

Im betriebsinternen Netz ist immer nur die jeweils aktuellste Version für die Mitarbeiter verfügbar.

QM Handbuch		Rev2.4 19.11.2018
Ersteller: F. Schlicher	Freigabe: H.P.Neuber	Seite 14 von 28

Verwaltung und Vergabe der Nummern und Benamungen der Dokumente ist geregelt in der Arbeitsanweisung 081120300x_AA_Nummernkreise.
(\QM\Dokumentation\Arbeitsanweisungen)

Die Aufbewahrungszeit beträgt, wenn nicht anders definiert, 10 Jahre.

Die folgende Tabelle fasst Ersteller, Freigeber, den Weg der Veröffentlichung und den Aufruf, bzw. Speicherort im Intranet, zusammen.

Typ	Ersteller	Freigabe	Veröffentlichung	Intranet Aufruf
QM-Handbuch	QMB	GL	Text->PDF	Link von BlueQ-Startseite
Prozesslandschaft	QMB	GL	VFlow Datenbank -> html	Link von BlueQ-Startseite
Prozessschritte	QMB	GL	VFlow Datenbank -> html	Links aus Prozesslandschaft
PHBs	PSE	QMB	Text Tabelle	Link von BlueQ-Startseite
Arbeits-anweisungen	FAbt	QMB	Text->PDF	Links aus Prozessschritten oder PHBs
Kunden-anweisungen	Kunde	QMB	Text->PDF	Links aus PHBs
Listen Formblätter Vorlagen Pläne Protokolle	FAbt	QMB	Text Tabelle	Links aus Prozessschritten PHBs AAs Oder auch direkt auf definiertem Speicherort

Näheres, insbesondere die Speicherorte für Dokumente, Daten und Aufzeichnungen, ist geregelt im Prozess „Infrastruktur“. Unter diese fallen auch Aufzeichnungen und Dokumente die bei Prozessschritten bei Partnern und Unterlieferanten entstanden sind.

Risiko- und Chancenmanagement

Bei jeder unternehmerischen Entscheidung gibt es Chancen und Risiken, die gegeneinander abgewogen werden müssen. Das gilt für Abläufe auf Ebene der Geschäftsleitung sowohl wie auf der fachlichen Ebene. Das Risikomanagement ist kein eigenständiger Prozess sondern ein in die Planungs-Prozesse integrierter Bestandteil. Welche Prozesse relevant und betroffen sind, wird in der ersten Bestandsaufnahme festgelegt und jährlich in der Managementbewertung überprüft. Als Basis einer systematischen Einordnung von Risiken dienen allgemeingültigen Kriterien in der Kombination der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Schadenshöhe, eingeteilt in klar umrissene Cluster hoch/mittel/gering. Zur Visualisierung dient eine Risikomatrix:

Eintrittswahrscheinlichkeit	Hoch			Existenz- gefährdend
	Mittel		Erheblich	
	Gering	verkraftbar		
		Gering	Mittel	Hoch
		Mögliche Schadenshöhe		

Im Einzelfall, z.B. bei Investitionen in neues Equipment, sind spezifisch ausgerichtetete Risikokategorien zu bilden um eine angemessene Bewertung vornehmen zu können. Den Risiken stehen in ebenso systematisch ermittelter Form die Chancen gegenüber. Überwiegen die Risiken, so werden Gegenmaßnahmen entwickelt. Diese hängen vom jeweiligen Einzelfall ab, es lassen sich aber allgemein vier Angehensweisen unterscheiden, die einzeln oder im Mix eingesetzt werden können:

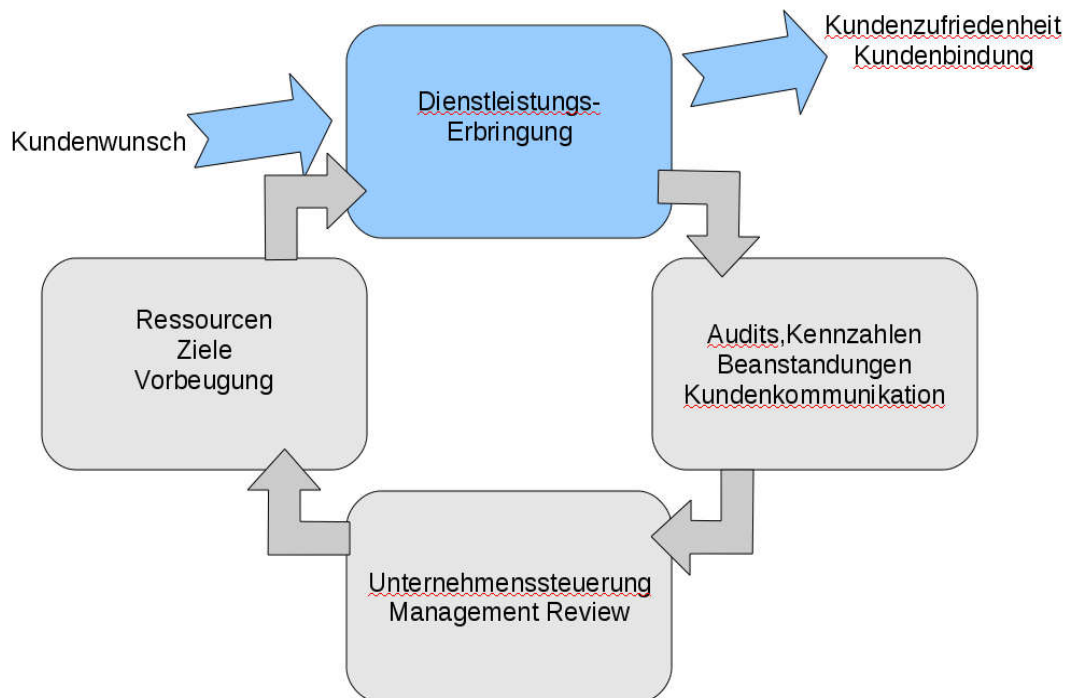
Risikovermeidung, -verminderung, -abwälzung oder -akzeptanz.

Gegenmaßnahmen sind darauf hin zu überprüfen ob das angestrebte Ziel erreicht wurde. Wo dies nicht der Fall ist, müssen weitere Gegenmaßnahmen beschlossen werden.

Messung, Analyse und Verbesserung

Aus dem Blickwinkel der Unternehmensentwicklung beschreibt „Verbesserung“ den Weg vom ersten Kontakt mit dem Kunden hin zu einer langfristigen Bindung. Die Schritte dorthin führen über die Bekanntheit am Markt, die zuverlässige Erfüllung der Dienstleistungen und daraus folgende Kundenzufriedenheit.

Es ist dazu erforderlich auf allen Ebenen der Organisation durch Audits, Kennzahlen usw regelmäßig und systematisch Daten und Erfahrungen zu erheben und zu analysieren. Es liegt in der Verantwortung der Geschäftsleitung diese zu bewerten (Managementreviews) und daraus Korrekturen der Unternehmenspolitik abzuleiten. Die Korrekturen manifestieren sich in überarbeiteten Unternehmenszielen und der Bereitstellung von notwendigen personellen oder finanziellen Ressourcen und der Festlegung von Vorbeugemaßnahmen um bekanntgewordene Fehler in der Organisation nachhaltig zu vermeiden.



Die notwendigen Verfahren sind im Prozess „Unternehmensentwicklung“ beschrieben.

Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Beanstandungen von Kunden oder von internen Quellen werden nach der allgemein anerkannten Vorgehensweise des 8-D Reports bearbeitet.

D1 Zusammenstellen eines Teams für die Problemlösung

D2 Problembeschreibung

D3 Sofortmaßnahmen festlegen

D4 Fehlerursache(n) feststellen

D5 Planen von Abstellmaßnahmen

D6 Einführen der Abstellmaßnahmen

D7 Fehlerwiederholung verhindern

D8 Würdigen der Teamleistung

Interne Quellen sind interne Beanstandungen, Zielüberschreitungen von Kennzahlen, Auditabweichungen und Verbesserungspunkte aus Reviews.

Näheres ist im Prozess Unternehmensentwicklung (Beanstandungen) beschrieben.

Korrekturmaßnahmen

Aus den genannten Beanstandungen, aber auch aus anderen Abweichungen die bei internen Audits oder negativen Kennzahlentrends zu Tage treten, ist es notwendig vorbeugende Maßnahmen zur zukünftigen Vermeidung dieser Fehler zu erarbeiten.

Je nach Fragestellung werden die Maßnahmen vom 8-D-Team, von einem Qualitätszirkel oder von einem Expertenteam in der Fachabteilung vorgeschlagen.

Diese Maßnahmen werden im 8D-Report, im Audit-Maßnahmenkatalog oder Protokoll festgehalten.

Ihre Durchführung muss nachvollziehbar dokumentiert werden. Die Wirksamkeit ist vom QMB mit geeigneten Mitteln zu überprüfen.

Dies kann sein:

Einführen neuer Kennzahlen,

Aufnahme von Punkten in den internen Auditplan uä.

Risikobasierter Ansatz

Ein wichtiger Anlass für Risikobewertungen und daraus resultierende vorbeugende Maßnahmen sind neue Entwicklungs- und/oder Testprojekte.

Bei vielen Testprojekten, die sich nicht wesentlich von den üblichen Testabläufen unterscheiden sind keine besonderen Überlegungen notwendig.

Anders aber bei abweichenden und neuen Abläufen (z.B. Zapping, Kalibrierung, Programmierung von Bauteilen). In solchen Fällen wird von PSE eine Risikobewertung initiiert, deren Resultat in das Prozesshandbuch einfließt.

Näheres bei Prozess Ablaufplanung.

Analog gilt das für Entwicklungsaufträge, wo bei größeren Neuentwicklungen (komplexe Anforderungen an Hard- oder Software, Projektzeit >2Wochen) von TSE eine Risikobewertung vorgenommen wird, deren Resultat in den Entwicklungsplan, bzw. das Entwicklungsergebnis einfließen.

Näheres bei Prozess Testentwicklung.

Fehlerhafte Dienstleistungen (Lenkung fehlerhafter Produkte)

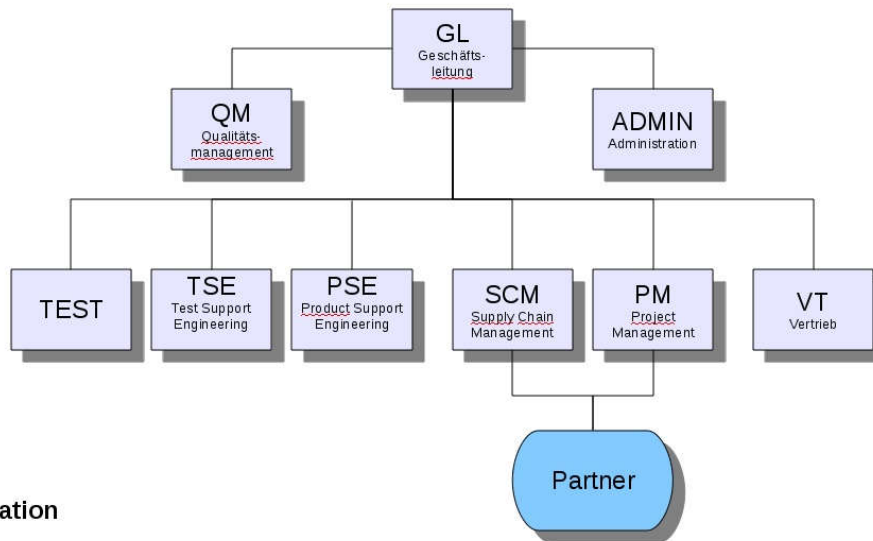
Bluetest stellt keine eigenen Produkte her, sondern ist mit Testdienstleistungen an der Wertschöpfungskette der Bauteile beteiligt, die der Kunde bei uns bearbeiten lässt. Die Bauelemente verbleiben im Besitz unseres Kunden, der gegenüber seinen Kunden die volle Verantwortung hinsichtlich der Produkteigenschaften trägt. Davon unbenommen sind natürlich juristische Haftungsgründe wegen mutwilliger Beschädigung oder Beschädigung aus unsachgemäßer Handhabung bei Bluetest.

Im Verlauf der Tests mechanisch beschädigte Bauteile sind nicht zur weiteren Verwendung geeignet. Sie werden bei Sichtkontrollen ausgesondert, dem Kunden gemeldet, der über den weiteren Verbleib (meist Verschrottung) entscheidet.

Bluetest ist verantwortlich für die Richtigkeit seiner erbrachten Dienstleistungen. Hat der Kunde Grund zur Beanstandung, da er fehlerhafte, bzw. auffällige Messwerte feststellt oder bei ihm Feldausfälle reklamiert werden, die zuvor bei BT geprüft wurden, dann ist PSE die Organisationseinheit, die Analyse, Reaktion und Maßnahmen durchführt. Von PSE wird festgestellt, ob die Beanstandung gerechtfertigt ist und wo die Ursachen liegen

Näheres im Kernprozess Produktbetreuung.

Aufbau- und Ablauforganisation



Organisation
FS, 1.3.2012





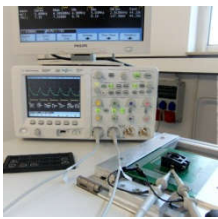
Organisationseinheiten in den Kernprozessen

Die Aufgaben sind verteilt auf die drei Kernbereiche TEST, TSE, PSE

Test

Für den elektrischen Test in den verschiedenen Anwendungen sind Testsysteme, Handler und Prober notwendig, die den größten Teil der Investitionskosten ausmachen.

Für BT bildet der Test den wichtigsten der Kernprozesse, das Rückgrat des Unternehmens. Er ist gegliedert in folgende Aktivitäten.

Kategorie	Equipment / Ressource	
Wafertest	 <p data-bbox="504 595 676 667">Automatischer Waferprober</p>	<p data-bbox="778 338 1214 409">Labor mit ESD Schutz Vorrichtungen. Geregeltes Klima und Luftfeuchte</p>
Test von verpackten Bauteilen (Final Test)	 <p data-bbox="488 987 687 1025">Handling System</p>	 <p data-bbox="1007 1189 1145 1227">Testsystem</p>
Messreihen für Qualifikationen, Screenings	 <p data-bbox="504 1301 676 1339">Thermostream</p>	
Einzeltests für elektrische Fehleranalysen Sondermessungen	 <p data-bbox="464 1621 715 1650">Spezielle Messgeräte</p>	

Die Testabläufe sind von Produkt zu Produkt unterschiedlich und gekennzeichnet durch kleinere bis mittlere Produktionsmengen.

Für die Mitarbeiter liegt die Herausforderung im häufigen Umrüsten der Maschinen, dem Einbeziehen verschiedenster Kundenvorschriften oder auch von kundenspezifischen Meßverfahren.

Zum Aufgabenbereich des TESTs gehört auch die Wartung und Kalibrierung der Testsysteme, Einrichtungen und Messgeräte.

Die Mitarbeiter brauchen spezifische Schulungen, um Maschinen und Abläufe sicher zu beherrschen.

Test Support Engineering TSE

Umfasst in erster Linie Entwicklung von Testsoftware und -hardware. Hauptsächlich für den eigenen Testbereich aber auch bei externen Kunden.

Die Aufgabe beginnt mit der Machbarkeitsbetrachtung, Angebotserstellung bis zur Abnahme des fertigen Programmes im Testfeld. Erstreckt jedoch auch auf Fehlersuche an laufenden Programmen, Testhardware und Testsystemen.

Früh ansetzende Dienstleistungen sind insbesondere: Beratung in Belangen der Testbarkeit, Stabilität und Robustheit der Testabläufe und in manchen Fällen die Erstellung von ganzen Testspezifikationen im Kundenauftrag

Die eigentliche Programmentwicklung geschieht in enger Abstimmung mit den technischen Experten auf Kundenseite.

Die Entwickler müssen daher einerseits über gutes messtechnisches Wissen und andererseits auch über hohe Kommunikationsfähigkeit verfügen.

Das zweite wichtige Arbeitsfeld stellt die technische Unterstützung des Testbetriebes dar. Sie umfasst die Realisierung von Mensch-Maschine- und Maschine-Maschine –Schnittstellen sowie die Inbetriebnahme von Messaufbauten und spezielle Schulungen

Product Support Engineering PSE

Product Support Engineering ist die kompetente Ansprechstelle für den Kunden, die technische Schnittstelle zwischen Kunde und Test.

Im Vorfeld des Produktionstests klärt PSE mit dem Kunden die spezifischen Testabläufe und Vorgaben. Sie werden bei BT als PHB umgesetzt.

Kundenkommunikation

Es ist unser Ziel auf die verschiedenartigen Kundenwünsche sehr flexibel einzugehen und daraus eine starke partnerschaftliche Kundenbeziehung zu entwickeln. Darüber hinaus wird aus den Erfahrungen das Dienstleistungsangebot gezielt kundenorientiert weiterentwickelt.

Tätigkeiten während und direkt nach dem Test:

Für viele Kunden sind Meßergebnisse das einzige Instrument zur Kontrolle und Bewertung ihrer Produktqualität. Daher steht die Versorgung des Kunden mit aussagekräftigen Messdaten und komplexe statistische Bewertungen stark im Mittelpunkt.

Bei Problemen (insbesondere schlechte Ausbeute) wird die unkomplizierte schnelle Analyse erwartet. Im Dialog werden Abhilfemaßnahmen diskutiert und umgesetzt.

Nach der Auslieferung kommt es gelegentlich zu Feldausfällen, bei denen eine elektrische Fehleranalyse den ersten wichtigen Analyseschritt darstellt.



Es hat sich gezeigt, dass bei manchen Kunden Bedarf für fachliche Unterstützung seiner Testprozesse (Entwicklung und Produktionstest) besteht. Die eigenen Kompetenzen und Erfahrungen von PSE können sehr gut genutzt werden um diese Anforderungen fachlich zu erfüllen. Unsere Mitarbeiter sind in der Regel vor Ort beim Kunden in dessen Abläufe und Organisationsstruktur integriert und arbeiten auf Stundenbasis an definierten Projekten mit. Neben den technischen Kompetenzen wird dabei auf Eigenständigkeit und Kommunikationsfähigkeit Wert gelegt.

QM Handbuch		Rev2.4 19.11.2018
Ersteller: F. Schlicher	Freigabe: H.P.Neuber	Seite 23 von 28

Ziele und Strategien

Die Motivation

Bluetest will seine Verankerung und Erfahrung in der Test-Praxis gezielt erhalten. Das Rückgrat des Unternehmens ist der elektrische Test.

Wir gehen davon aus, dass in Europa ein Bedarf für den Test von kleinen und mittelgroßen Mengen (d.h. 1.000-100.000 Teile pro Monat) dauerhaft gegeben ist. Ohne Testmöglichkeit in erreichbarer Nähe entstünde für die europäischen Anwender eine sehr nachteilige Abhängigkeit von Fernost.

Die Ansprüche an Fachkenntnisse und Testeinrichtungen sind von hohen und vielseitigen Anforderungen geprägt, da die Produkte oft sehr verschiedene aber spezielle Nischenprodukte darstellen.

Nur ein effizienter und intensiver Test kann den Qualitätsvorsprung der hiesigen Produkte sichern. Die unkomplizierte Rückkopplung vom Test zum Kunden ist Voraussetzung für kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung von Produkt.

BT will mit seiner Arbeit einen praktischen Beitrag zur nachhaltigen Standortsicherung leisten. So sind wir uns zwar der Konkurrenz durch gleichartige oder ähnliche Testhäuser bewusst, sehen diese aber mit der Sicht auf unsere Kunden und ihre hochspezialisierten Produkte eher als ergänzende Dienstleister in einem Netzwerk. Projektorientierte Kooperationen sind für uns sinnvoller als eine marktbeherrschende Position.

Die Herausforderung ist, hohe Flexibilität, Organisationstalent und Kundennähe bei vergleichsweise niedrigen Kosten und trotzdem hoher Qualität zu vereinen.

Partnerschaften, Fokussierung aufs Kerngeschäft

Entlang der Dienstleistungskette sind eine Vielzahl von Leistungen gefragt, die über die Tätigkeiten von BT hinaus gehen. Alles unter einem Dach zu vereinen wäre aus Sicht des Kunden vielleicht wünschenswert, aber ökonomisch kaum darstellbar. Hohe Investitionskosten und ein sehr fundiertes spezielles Know-How stehen im Spannungsfeld mit der Tatsache, dass bestimmte spezifische Leistungen nur punktuell nachgefragt werden, die Einrichtungen und das Personal also vorgehalten werden müssten.

Für andere Dienstleister in dieser Branche gelten hinsichtlich Testeinrichtungen und Expertenwissen dieselben Beschränkungen.

Um dem oft geäußerten Wunsch unserer Kunden, alle Leistungen aus einer Hand zu beziehen, nachzukommen, schließt die Darstellung unserer Kernprozesse die ausgelagerten Prozesse SCM und QA/FA in die Dienstleistungskette mit ein.

Es zeigt sich dass es in der Praxis notwendig ist, einen Ansprechpartner für den gesamten Ablauf benennen zu können. Oft ist bereits in der Angebotsphase eine ganzheitliche Betrachtung und Beratung erforderlich.

Unser Weg ist die Installation und Pflege von verbindlichen Partnerschaften oder projektspezifischen Kooperationen, um in den Bereichen SCM, Qualifikation und Fehleranalysen auf Know-How und Dienstleistungen zugreifen zu können, die von BT nicht geleistet werden können. Derartige Partnerschaften und Kooperationen mit geeigneten Unternehmen werden von der Geschäftsleitung der BT aktiv voran getrieben.

Siehe auch Prozess Beschaffung

Werteorientiertes Denken

BT pflegt ein wertorientiertes Denken als Grundlage der Unternehmens- und Qualitätspolitik, getreu dem Motto : ein gesunder Baum bringt gute Früchte

- Fairness
(im Umgang mit Kunden, Lieferanten, Partnern und Mitarbeitern)
- Intelligente Struktur
- Ganzheitliches Denken
- Wertschätzung der Mitarbeiter
- Schonender Umgang mit natürlichen Ressourcen.

Unsere Kennzeichen am Markt :

- Fachliche und soziale Kompetenz
- Kundenorientierung
- Praktische Erfahrung
- Hohes Qualitätsniveau

**Der Erfolg unserer Kunden und ihrer Produkte
ist auch unser Erfolg.**

Qualitätspolitik

Die Strategie des Unternehmens zielt darauf ab, die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden zu verstehen und zu ihrer Zufriedenheit erfüllen, um daraus langfristige und nachhaltige Kundenbindungen entstehen zu lassen.

Der praktische Weg dorthin ist eine von der Geschäftsleitung und allem Mitarbeitern getragene Qualitätspolitik, die insbesondere gegenüber unseren Kunden, aber auch gegenüber allen anderen Parteien transparent und verbindlich kommuniziert wird.

Wir verpflichten uns dadurch nach innen und nach außen, die damit verbundenen Anforderungen zu erfüllen, uns systematisch weiterzuentwickeln und an der Erreichung der gesteckten Ziele zu arbeiten.

„Qualität, die trägt.“

Das Qualitätsmanagement schafft den tragfähigen Grund, der es ermöglicht auch noch unter Belastung prozesssicher, effektiv und gut zu arbeiten.

So bekommt der Kunde die gute Dienstleistung, die seinen Wünschen entspricht und gleichzeitig erhalten wir uns die Leistungsfähigkeit und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter. Darüber hinaus signalisieren wir unseren Kunden die notwendige Kompetenz, die das Vertrauen schafft uns auch in der Zukunft Aufträge zu erteilen.

Diese geschaffene Vertrauensbasis schließt auch die wirtschaftlichen Gesichtspunkte mit ein. Das ist nicht nur wichtig in der Beziehung zwischen uns und unseren Kunden, sondern auch für unsere Lieferanten, Dienstleister und Partner, die darauf bauen können, dass wir unsere Absprachen und Verpflichtungen termingerecht und vollständig einhalten.

Unser Weg ist die partnerschaftliche andauernde Kooperation mit Kunden, wie auch mit unseren Partnern und Lieferanten, basierend auf Verlässlichkeit, Kompetenz und fruchtbarer Zusammenarbeit auf wirtschaftlicher, fachlicher und menschlicher Ebene.

Qualitätsziele und Managementbewertung

Es genügt nicht, hohe Ansprüche aufs Papier zu schreiben.

Sie sind Vision und Ziel; um die Richtung zu halten müssen sie im betrieblichen Alltag immer wieder hinterfragt werden.

- Sind unsere technischen Fähigkeiten, KnowHow, Ausrüstung den Anforderungen des Marktes gewachsen?
- Was wollen unsere Kunden, sind sie zufrieden mit unseren Dienstleistungen, fühlen sie sich gut „aufgehoben“?
- Leben wir, leben unsere Mitarbeiter von der Substanz oder macht die Arbeit Spaß und wir entwickeln uns weiter?
- Wie passen unsere Lieferanten und unsere Partner zu den Ansprüchen? Erfüllen sie, was wir unseren Kunden versprechen?
- Schaffen wir es nachhaltig zu wirtschaften und die Gegebenheiten optimal zu nutzen?

Die globalen Fragestellungen werden von der Geschäftsleitung in konkrete messbare Ziele übersetzt.

Der selbstkritische Blick auf den Ist-Zustand im Vergleich zu den gesteckten Zielen deckt auf, wo ein Richtungswechsel angezeigt ist. Oder er offenbart, dass die Ziele zu hoch oder zu tief angesetzt waren und neu bestimmt werden müssen.

Im Arbeitsalltag ist ein systematischer und verbindlicher Angang notwendig, um diesen beschriebenen Prozess wirksam am Leben zu erhalten.

Die Geschäftsleitung definiert Kenngrößen, legt die nächsten Ziele fest und regelt die Zuständigkeiten für die Standortbestimmung.

Die Festlegung der Ziele und Kenngrößen wird jährlich erneuert und im Dokument Qualitätsziele 2xxx festgelegt.

Kommunikation: Qualität geht alle an.

Der einzelne Mitarbeiter erhält zu Beginn seiner Tätigkeit eine Einführung in das QM-System und die Bedienung des Intranetzugriffes auf die Prozessbeschreibungen, Vorgaben und Dokumente.

Durch wiederkehrende Auffrischungen, Besprechungen und Schulungen und insbesondere durch praktische Mitarbeit wird das Qualitätsbewusstsein bei den Mitarbeitern nachhaltig verankert. Die Ergebnisse von Audits, Reviews und die Qualitätsziele werden in Besprechungen verständlich dargestellt.

Der Mitarbeiter sieht seine persönliche Arbeit immer im Gesamtzusammenhang und nimmt aktiv an Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen teil. Verbesserungsvorschläge sind ohne einen besonderen Formalismus jederzeit möglich.

Eine gute Zielerreichung wird im angemessenen Rahmen honoriert.

Verantwortung der Leitung

Ständige Überzeugungsarbeit auf allen Ebenen schafft ein konstruktives Verständnis dafür, dass Audits, Reklamationen und Verbesserungsmaßnahmen nicht lästige Pflicht, sondern Ansporn zur Verbesserung sind.

Oberstes Ziel ist die nachhaltige Zufriedenheit der Kunden mit unseren Dienstleistungen.

Die Geschäftsleitung ist sowohl als Vorbild und auch als verantwortlicher Entscheider maßgeblich an der Umsetzung des QM-Systems und seiner ständigen Verbesserung beteiligt.

Das in der Praxis gewachsene Vertrauen in das QM-System und seine Prozesse bildet einen hohen Nutzen für alle beteiligten Parteien, ob Kunden, Lieferanten, Partner oder Mitarbeiter.