



**HAYS RENFORCE
L'ASSURANCE QUALITÉ DE
COOPER-STANDARD AUTOMOTIVE**



Hays a soutenu son client Cooper-Standard Automotive à Schelklingen en Allemagne pour ce qui est du traitement des réclamations d'un OEM renommé dans le domaine des composants électromécaniques de turbocompresseurs.

OBJECTIF



L'équipementier automobile Cooper-Standard Automotive nous a chargé de trouver un spécialiste de la gestion de qualité qui soutiendra le service clients dans ce domaine précis. La principale tâche devait être la réception ainsi que le traitement approprié de réclamations provenant des clients finaux. La satisfaction du client était toujours la priorité absolue à cet égard.

RÉALISATION



Selon les exigences, nous avons trouvé un expert adéquat pour ce projet qui dispose de connaissances spécialisées approfondies quant aux systèmes de qualité ISO 9000 et QS 9001 et surtout de considérables connaissances dans le domaine du lancement de produits (APQP, PPAP, TS 16949). À l'aide du processus d'homologation des pièces de production PHPP, notre expert a d'abord vérifié les premiers échantillons des pièces standard : d'une part, celles qui ont dû être livrées au client final, mais d'autre part, également les échantillons qui provenaient de fournisseurs. À cette fin, notre spécialiste a contrôlé et établi les rapports d'essais de prototypes correspondants, réalisé des examens de capabilité des instruments de mesure et coordonné les essais en laboratoire. Ensuite, il a effectué des examens accompagnant la série et crée des rapports 8D pour le traitement des réclamations. Il a déduit de ces rapports des mesures pour remédier les réclamations de clients : « Le client est toujours au premier plan de nos processus de gestion de qualité. Mon objectif personnel est d'augmenter au mieux la satisfaction du client. Le contact direct et personnel est pour moi un point central de mon travail », résume notre expert son travail chez Cooper-Standard Automotive. « Selon l'exigence du client, différents instruments sont appliqués dans le cadre de l'assurance qualité. En ce qui concerne ce projet, tout y était : le brainstorming au sein d'une équipe internationale ou la microscopie électronique à balayage avec des experts renommés ».

MOMENTS FORTS



Au début du projet, CooperStandard Automotive avait vendu le business thermique et des émissions. Ainsi, la responsabilité qualité n'était pas toujours claire ce qui a représenté l'un des plus grands défis de ce projet pour notre expert. Comme certains des brevets, machines et développements anciens ont déjà été vendus, il était largement plus difficile de saisir les faits, fondements du droit et responsabilités pertinents. Dans cette constellation marquée de tensions entre l'acheteur et le vendeur du projet, il était primordial de garder la tête froide et de faire preuve d'une bonne dose de ténacité.

CONCLUSION



« Rétrospectivement, on remarque nettement que la collaboration avec Hays dans ce projet a mené à une hausse significative de la satisfaction du client », a signalé M. Krznar, chef du personnel chez Cooper-Standard Automotive. « Depuis le début des relations commerciales il y a à peu près cinq ans, nous avons déjà plusieurs fois chargé Hays de trouver des spécialistes pour notre entreprise. Et suite aux déroulements des projets jusqu'ici, nous continuerons aussi à compter sur Hays ».