

Schaffung eines Prozesses zur Behandlung von Schwadwagen bei SBB Cargo

Der Wagenpark von SBB Cargo, der Güterverkehrsdivision der Schweizerischen Bundesbahnen, umfasst rund 7'800 Güterwagen. Die Nutzer dieser Güterwagen verursachen jährlich Gewaltschäden in der Höhe von 6 Mio. CHF, welche beim unvorsichtigen Be- oder Entladen der Wagen entstehen. Beispiele für Schäden sind verbogene Ecktritte oder Haltegriffe sowie Löcher in Schiebewänden. Die Schadenssumme wurde bisher grösstenteils durch SBB Cargo selbst getragen. Im Jahr 2013 konnten lediglich 15 Prozent der entstandenen Reparaturkosten an die Schadenverursacher weiterverrechnet werden. Die vorliegende Arbeit ermittelt die Gründe für diese schlechte Regressquote und zeigt Lösungen auf, wie ein höherer Anteil der Kosten an den Verursacher weiterbelastet werden kann.

Für die Analyse der bestehenden Prozesse sowie die Entwicklung eines neuen Prozessablaufs der Schadenerfassung wurde die DMAIC-Methode angewendet, ein Tool aus dem Six Sigma-Managementsystem. Die Analyse ergab, dass die Aufnahme eines Wagenschadens oft nicht direkt vor Ort am Schadenplatz geschieht. Dadurch existiert kein Nachweis, dass der Kunde den Schaden wirklich verursacht hat. Der Be- bzw. Entlader wird zudem nicht in die Schadenaufnahme miteinbezogen, was dazu führt, dass die Kunden die Rechnung für einen Schaden häufig nicht akzeptieren. Um diese Problematik zu lösen, wurde ein neues Formular geschaffen, der „Meldezettel Wagenschaden“. Das Formular wird vom Rangiermitarbeiter am Schadenplatz mit dem im Voraus definierten Ansprechpartner des Kunden ausgefüllt. Der Wagenschaden wird auf dem Meldezettel protokolliert und gegenseitig unterzeichnet. Der Kunde ist somit vom ersten Moment an in die Schadenaufnahme eingebunden.

Der neu gestaltete Prozess wird seit Mai 2014 bis Ende Jahr in einem Pilotversuch im Raum Basel auf drei Bahnhöfen mit sechs Kunden erprobt. Ziel dieses Pilotversuchs ist, die Praxistauglichkeit des neuen Ablaufs zu testen und allfällige Fehler vor dem flächendeckenden Ausrollen des neuen Prozesses zu entdecken. Neben der Kundeninformation wurde spezieller Wert auf die Schulung der Rangiermitarbeiter von SBB Cargo gelegt. Diese wurden stark in die Entwicklung des neuen Prozesses miteinbezogen. Bei Abschluss der vorliegenden Arbeit waren noch keine Resultate verfügbar, ob der neue Prozess positive Auswirkung auf die Anzahl der regressierbaren Schadenfälle hat.



Diplomand
Thomas Keller

Dozent
Stefan Dingerkus



Jedes Jahr entstehen an Güterwagen von SBB Cargo Gewaltschäden in der Höhe von 6 Mio. CHF. Diese Schäden werden durch unvorsichtiges Be- bzw. Entladen des Nutzers verursacht. Die Schadenssumme trägt SBB Cargo grösstenteils selbst.

Meldezettel Wagenschaden		SBB CFF FFS Cargo	
Wagennummer:	31855320234-8		
Beschreibung des Schadens:	ECKTRITT VERBGEN		
Schaden aufgenommen durch SBB Cargo:			
Name Mitarbeiter:	MUSTERMANN	Datum:	09.05.14
Unterschrift:	[Signature]		
Name der Firma:	MUSTER AG	Ort, Ladestelle:	MUSTERSTADT
Mitarbeiter der Firma anwesend:	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Oben beschriebener Schaden wird durch die Firma bestätigt:	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Erläuterung:	BEIM VERLAD MIT KRAN BESCHADIGT		
Name Mitarbeiter:	MUSTER	Datum:	09.05.14
Unterschrift:	[Signature]		

Um einen Schaden direkt vor Ort beim Kunden erfassen zu können, wurde der „Meldezettel Wagenschaden“ geschaffen. Der Zettel wird vom Rangiermitarbeiter mit dem im Voraus definierten Ansprechpartner des Kunden ausgefüllt und gegenseitig unterzeichnet.