

Supplier Corrective Action Request (SCAR): Fehlerbehebung systematisch beim Lieferanten anfordern

Ein Supplier Corrective Action Request (SCAR) ist ein formelles Dokument, mit dem ein Unternehmen einen Lieferanten zur systematischen Ursachenanalyse und dauerhaften Behebung eines Qualitätsproblems auffordert. Der SCAR ist das zentrale Instrument im Beschwerdemanagement und folgt in der Regel der Methodik 8D (Eight Disciplines). Für Einkäufer und Qualitätsverantwortliche ist er das wirksamste Mittel, um Wiederholfehler zu verhindern und die Lieferantenleistung messbar zu verbessern.

Das Wichtigste in Kürze

- Ein SCAR fordert vom Lieferanten eine strukturierte Ursachenanalyse und wirksame Korrektur- sowie Vorbeugemaßnahmen.
- Typische Inhalte sind Problem-beschreibung, Sofortmaßnahme, Ursachenanalyse (5-Why, Ishikawa), Korrekturmaßnahmen und Wirksamkeitsnachweis.
- Der SCAR ist eng mit Lieferantenbewertung, Parts per Million (PPM) und dem Lieferantenqualitätsziel verknüpft.
- In der Praxis wird häufig eine Reaktionszeit von 24 Stunden für die Sofortmaßnahme und 10 bis 14 Arbeitstage für den Abschluss vereinbart.
- Ohne Wirksamkeitsprüfung bleibt ein SCAR wirkungslos; die Überprüfung erfolgt typischerweise über mehrere Folgechargen oder Lieferungen.
- Digitale QM-Systeme reduzieren den Bearbeitungsaufwand deutlich gegenüber E-Mail- und Excel-basierten Prozessen.

Definition: Supplier Corrective Action Request

Ein Supplier Corrective Action Request (SCAR), deutsch auch Lieferantenkorrekturmaßnungsanforderung, ist ein formalisiertes Änderungs- und Maßnahmen-dokument, das ein abnehmendes Unternehmen an einen Lieferanten richtet, nachdem dieser fehlerhafte Teile, Dokumentationsmängel oder Prozessabweichungen geliefert hat. Ziel ist nicht die bloße Fehlerbehebung im Einzelfall, sondern die nachweisliche Beseitigung der Ursache, damit sich das Problem nicht wiederholt.

Abgrenzung zu Reklamation und 8D-Report

Die Reklamation dokumentiert den Sachverhalt und sichert Ansprüche wie Ersatz oder Gutschrift; sie ist phase-nabhängig und häufig juristisch geprägt. Der SCAR geht darüber hinaus: Er verlangt eine systematische Fehleranalyse nach definierten Schritten, in der Praxis meist im 8D-Format. Ein 8D-Report ist dabei das häufigste Antwortformat auf einen SCAR. Beide Instrumente ergänzen sich, ersetzen einander aber nicht.

Typische Anlässe für einen SCAR

Auslöser sind in der Praxis vor allem Eingangsprüffehler, erhöhte Ausschussquoten in der Fertigung, Feldausfälle beim Endkunden, fehlende oder fehlerhafte Begleitdokumente wie Prüfzeugnisse oder Konformitätserklärungen, sowie Verletzungen vereinbarter Prozesse. Auch Muster, die im Rahmen einer Lieferantenfreigabe oder Serienfreigabe abgelehnt wurden, können einen SCAR auslösen, wenn systematische Ursachen vorliegen.

Ablauf und Methoden eines SCAR-Prozesses

Ein wirksamer SCAR-Prozess folgt einem festen Ablauf mit klar definierten Fristen und Verantwortlichkeiten. Er beginnt mit der Problem-dokumentation und endet erst mit dem nachweislichen Wirksamkeitsnachweis durch den Kunden.

Die klassischen Schritte im Detail

Der Prozess orientiert sich üblicherweise an der 8D-Methodik: Zunächst beschreibt der Abnehmer das Problem präzise, idealerweise mit Chargennummern, Fehlerbild und Stückzahl. Der Lieferant muss innerhalb kurzer Frist – häufig 24 bis 48 Stunden – eine Sofortmaßnahme wie Sperrbestand, Sortierung oder Rückruf betroffener Ware nachweisen. Darauf folgen Ursachenanalyse, Korrekturmaßnahme, deren Wirksamkeitsprüfung und die Ableitung standardisierter Vorbeugemaßnahmen.

Analysewerkzeuge: 5-Why, Ishikawa und FMEA-Bezug

Für die Ursachenanalyse haben sich Methoden wie die 5-Why-Kette, Ursache-Wirkungs-Diagramme nach Ishikawa und Abgleich mit der Prozess-FMEA etabliert. Entscheidend ist, dass der Lieferant die Entstehungsursache und die Ursache für das Nichterkennen des Fehlers getrennt analysiert – beide sogenannte „escape paths“. Nur so lassen sich Prüfschritte und Prozessregelungen gezielt anpassen. Die Ergebnisse fließen häufig in die Aktualisierung von Prüfplänen und Kontrollplänen ein.

Fristen und Eskalationsstufen

In der Praxis haben sich gestufte Fristen bewährt: Sofortmaßnahme innerhalb von 24 Stunden, Zwischenbericht nach etwa fünf Arbeitstagen, Abschlussbericht nach zehn bis vierzehn Arbeitstagen. Bleibt eine Reaktion aus oder sind die Angaben unzureichend, folgt eine Eskalation – vom gemeinsamen Termin vor Ort über die Einschaltung des Einkaufs bis zur Verhängung von Lieferstopps oder New-Business-Halten. Verbindliche Fristen und Eskalationswege sollten im Qualitätssicherungsvereinbarungsvertrag (QSV) festgelegt sein.

Wichtige KPIs und Bewertung im Lieferantenmanagement

SCARs sind nicht nur ein Korrekturinstrument, sondern auch eine Datenquelle für die systematische Lieferantenbewertung. Die Anzahl, Schwere und Durchlaufzeit offener SCARs fließen in Scorecards und Freigabeentscheidungen ein.

Zentrale Kennzahlen rund um den SCAR

Gängige Messgrößen sind die Anzahl offener und geschlossener SCARs pro Lieferant und Zeiteinheit, die Durchlaufzeit vom Eröffnen bis zum Abschluss, die Qualität der eingereichten 8D-Reports sowie die Wiederholfehlerquote – also der Anteil von SCARs, deren Ursache bereits einmal beanstandet wurde. Zusätzlich liefern Parts per Million (PPM) als Fehlerquote und die Termintreue (Schedule Adherence) das Umfeld, in das die SCAR-Daten eingeordnet werden.

Verknüpfung mit Lieferantenbewertung und Freigabe

Die SCAR-Daten sollten automatisiert in die Supplier Scorecard einfließen und ein definiertes Gewicht in der Gesamtbewertung erhalten. Ein Lieferant mit hoher offener SCAR-Anzahl kann in der Folge bei der Lieferantenfreigabe oder Serienfreigabe restriktiver behandelt werden, etwa durch verschärfte Eingangskontrolle oder verpflichtende Pilot Run-Muster vor jeder Änderung. Umgekehrt signalisiert eine niedrige Wiederholfehlerquote, dass Korrekturmaßnahmen tatsächlich greifen.

Kosteneffekte transparent machen

Viele Unternehmen ermitteln zusätzlich die durch Fehler verursachten Kosten – Sortieraufwand, Ausschuss, Mehrarbeit, Frachtkosten für Ersatzlieferungen. Diese Zahlen bilden die Grundlage für Verhandlungen über Übernahmekosten und stärken die Position im Verhandlungsmanagement. Sie zeigen auch, ob sich Investitionen in die Prozessfähigkeit eines Lieferanten – etwa ein Pilotprojekt mit Lieferanten zur Prozessstabilisierung – wirtschaftlich lohnen.

Risiken, typische Fehler und wirksame Kontrollen

SCAR-Prozesse scheitern in der Praxis selten an der Methodik, sondern an mangelnder Konsequenz, unklaren Verantwortlichkeiten und inkonsistenter Datenpflege. Wer die typischen Stolpersteine kennt, kann sie gezielt vermeiden.

Typische Schwachstellen

Häufige Fehler sind vage Problem-beschreibungen ohne Chargenbezug, zu großzügig bemessene Fristen, das Akzeptieren oberflächlicher Ursachenanalysen („Personalfehler“) sowie das Schließen von SCARs ohne echten Wirksamkeitsnachweis. Problematisch ist auch, wenn SCARs nur bei großen Ausfällen ausgelöst werden und Kleinserien- oder Dokumentationsfehler stillschweigend bleiben – so entsteht ein verzerrtes Lieferantenbild.

Kontrollmechanismen und Governance

Wirksame Kontrollen umfassen eine klare technische Abnahme der 8D-Inhalte durch den Qualitätsverantwortlichen, eine festgelegte Prüfdauer für die Wirksamkeit (typischerweise drei bis fünf Folgechargen) und eine regelmäßige Auswertung offener Fälle im Einkaufs- und Qualitätsmeeting. Die Lieferantenstammdatenpflege sollte den Ansprechpartner für Qualitätsreklamationen je Lieferant dokumentieren, damit Eskalationen nicht an der falschen Stelle landen.

Vertragliche Absicherung

Fristen, Kostenübernahme, Reaktionspflichten und Eskalationsrechte belong in die Qualitätssicherungsvereinbarung oder den Rahmenliefervertrag. Wichtig ist die Dokumentation aller Schritte für mögliche Rechtsstreitigkeiten; die konkrete handels- und schuldrechtliche Situation – etwa Regressansprüche oder Selbstbelieferungsrechte – sollte im Einzelfall juristisch geprüft werden. Für Einkäufer gilt: Der SCAR ist kein Strafinstrument, sondern ein systematischer Verbesserungshebel – Tonalität und Kooperation auf Augenhöhe erhöhen die Erfolgsquote deutlich.

Digitale Umsetzung und aktuelle Entwicklungen

Viele Unternehmen lösen SCAR-Prozesse zunehmend digital ab, integrieren sie in Lieferantenportale und verknüpfen sie mit Kennzahlen- und Beschaffungssystemen. Das reduziert Durchlaufzeiten und macht Wiederholfehler sichtbar.

Softwaregestützte SCAR-Workflows

Moderne QM- und Lieferantenportale erzeugen SCARs automatisch aus Sperrbeständen, Eingangsprüfprotokollen oder Beanstandungen, versenden sie an definierte Lieferantenkontakte und überwachen Fristen. Status, Nachweise und Anhänge liegen revisionssicher an einem Ort. Die Kombination mit Beschaffungssystemen erlaubt es zudem, offene SCARs bei der Bestellfreigabe zu berücksichtigen – ein Lieferant mit offenem SCAR für ein betroffenes Material wird so automatisch restriktiver behandelt.

Integration in Kennzahlen- und Planungsprozesse

SCAR-Daten gewinnen an Wert, wenn sie mit anderen Beschaffungskennzahlen zusammengeführt werden: Parts per Million (PPM), Schedule Adherence, Three-Way-Match-Rate oder Ergebnisse aus dem Soll-Ist-Vergleich Preis zeichnen ein vollständiges Bild der Lieferantenperformance. Auch die Terminüberwachung laufender Bestellungen lässt sich mit Qualitätsalarmen koppeln, damit kritische Materialien bei Bedarf doppelt besetzt oder aus alternativen Quellen geplant werden – etwa via Material Requirements Planning (MRP) oder das Master Production Schedule (MPS).

Nachhaltigkeit, Dokumentation und regulatorischer Druck

Der SCAR-Gedanke weitert sich aus: Neben Produktfehlern fordern Unternehmen zunehmend auch Korrekturmaßnahmen bei Dokumentations- und Compliance-Mängeln, etwa einer unvollständigen PPWR Konformitätserklärung für Verpackungen, lückenhaften Nachweisen zur Rezyklatquote oder plausiblen Daten zum Supply Chain Carbon Footprint (SCF). Der Mechanismus bleibt derselbe: Abweichung identifizieren, Ursache klären, Maßnahme verankern, Wirksamkeit prüfen. Wer SCARs so aufsetzt, dass sie auch diese Themen abdecken, ist für steigende Berichtsanforderungen besser gerüstet.

SCAR in Serienanlauf, Nullserie und bei Lohnfertigung

Der SCAR entfaltet seine Wirkung nicht nur in der Serie, sondern auch in besonders fehleranfälligen Phasen wie dem Serienanlauf und bei ausgelagerten Fertigungsleistungen.

SCAR im Serienanlauf und in der Nullserie

Während des Serienanlaufs (SOP) und der Nullserienbeschaffung sind Qualitätsprobleme häufiger, aber oft prozessbedingt und nicht lieferantenbedingt. Dennoch lohnt sich hier ein formalisierter SCAR: Er erzwingt eine saubere Ursachentrennung zwischen Entwicklungs-, Prozess- und Lieferantenverantwortung und sichert Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt mit Lieferanten oder dem Pilot Run für künftige Projekte. So werden Anlaufprobleme nicht als „Kinderkrankheiten“ abgetan, sondern systematisch abgearbeitet.

SCAR bei Lohnfertigung und Zukauf komplexer Leistungen

Bei Lohnfertigung ist die Verantwortungsteilung heikler: Der Auftragnehmer fertigt nach Kundenspezifikation, Fehler können im Lastenheft, im Werkzeug oder im Prozess liegen. Ein guter SCAR-Prozess definiert hier vorab, wer Ursachenanalyse und Kosten trägt, und knüpft an vereinbarte Lieferantenqualitätsziele an. Das verhindert fruchtlose Schuldzuweisungen und beschleunigt die gemeinsame Problemlösung.

Typische Kennzahlen

SCAR-Durchlaufzeit: <= 14 Arbeitstage

Zeit vom Eröffnen bis zum abgestimmten Abschlussbericht; stark prozesse- und produktabhängig

Reaktionszeit Sofortmaßnahme: <= 24–48 Stunden

Üblicher Richtwert für Nachweis der Sofortmaßnahme nach Meldung

Wiederholfehlerquote SCAR: < 5 %

Anteil der SCARs mit bereits einmal beanstandeter Ursache; je niedriger, desto wirksamer die Maßnahmen

Offene SCARs pro Lieferant: 0 überfällige Fälle

Anzahl offener, fristüberschrittener SCARs im Lieferantenportfolios; fließt in die Supplier Scorecard ein

Praxisbeispiel

Ein mittelständischer Maschinenbauer stellt bei der Eingangsprüfung von Präzisionsdrehteilen erhöhte Maße fest; innerhalb von zwei Wochen sind 1.200 Teile aus drei Lieferungen betroffen. Die Fertigung meldet zudem sporadischen Ausschuss an nachgelagerten Bearbeitungszentren. Der Einkauf eröffnet einen SCAR und koordiniert den Prozess gemeinsam mit der Qualitätsabteilung:

- Sofortmaßnahme des Lieferanten innerhalb von 24 Stunden: Sperrbestand, 100-%-Sortierung, Ersatzlieferung per Express – dokumentiert im SCAR-Formular.
- Ursachenanalyse durch den Lieferanten per 8D-Report: Verschleiß eines Klemmbackens im Drehasdienst plus fehlender Werkzeugverschleiß-Alarm; Korrektur über Wartungsintervall und zusätzliche Inline-Messung.
- Wirksamkeitsnachweis über fünf Folgechargen mit abnehmender Stichprobengröße, anschließend Rückkehr zur normalen Eingangsprüfung.
- Aufnahme der Vorfälle in die Supplier Scorecard und Abgleich des PPM-Werts mit dem vereinbarten Lieferantenqualitätsziel im nächsten Quartalsreview.

Fazit

Der Supplier Corrective Action Request ist das zentrale Steuerungsinstrument, um Qualitätsprobleme beim Lieferanten nicht nur zu reklamieren, sondern nachweislich zu beseitigen. Sein Wert entsteht durch Konsequenz: klare Fristen, fundierte Ursachenanalysen und einen echten Wirksamkeitsnachweis. Ebenso wichtig ist die Einbettung in Lieferantenbewertung, Scorecards und vertragliche Vereinbarungen, damit Erkenntnisse langfristig wirken. Digitalisierte Prozesse senken den Aufwand erheblich und machen Wiederholfehler sichtbar. Wer SCARs systematisch und kooperativ einsetzt, verbessert nicht nur die Qualität, sondern auch Kosten, Termine und die Zusammenarbeit mit strategisch wichtigen Zulieferern.

Häufige Fragen

Was ist ein Supplier Corrective Action Request (SCAR)?

Ein SCAR ist ein formelles Dokument, mit dem ein Kunde einen Lieferanten zur systematischen Ursachenanalyse und dauerhaften Behebung eines Qualitätsproblems auffordert. Üblich ist die Bearbeitung im 8D-Format mit Sofortmaßnahme, Ursachenanalyse und Wirksamkeitsnachweis. Der SCAR ist ein Standardinstrument im Lieferantenqualitätsmanagement der Automobil- und Prozessindustrie.

Was gehört in einen SCAR / 8D-Report?

Typische Inhalte sind Problem-beschreibung mit Chargen- und Stückdaten, Sofortmaßnahme mit Datum, Ursachenanalyse (z. B. 5-Why oder Ishikawa) für Entstehung und Nichterkennung, dauerhafte Korrekturmaßnahme und Wirksamkeitsnachweis. Ergänzend werden Verantwortliche, Fristen und Nachweise wie Messprotokolle hinterlegt. Der Abschluss erfolgt erst nach bestätigter Wirksamkeit, nicht nach Eingang des Berichts.

Wie lange dauert die Bearbeitung eines SCAR?

In der Praxis gelten häufig 24 Stunden für die Sofortmaßnahme, fünf Arbeitstage für den Zwischenbericht und zehn bis vierzehn Arbeitstage für den Abschlussbericht. Die Wirksamkeitsprüfung kann weitere drei bis fünf Folgechargen umfassen. Konkrete Fristen sollten vertraglich oder in der Qualitätssicherungsvereinbarung festgelegt werden.

Was ist der Unterschied zwischen Reklamation und SCAR?

Die Reklamation dokumentiert den Mangel und sichert Ansprüche wie Ersatz, Nachlieferung oder Gutschrift. Der SCAR geht einen Schritt weiter und verlangt vom Lieferanten eine strukturierte Ursachenanalyse und nachweislich wirksame Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen. Beide Prozesse laufen in der Praxis parallel und speisen sich aus denselben Befunddaten.

Wer erstellt den SCAR – Einkauf oder Qualität?

Inhaltlich verantwortlich ist in der Regel die Qualitätsabteilung, da Fachwissen für Prüfung der Ursachenanalyse erforderlich ist. Der Einkauf beteiligt sich bei Eskalation, Kostenverhandlung und lieferantenstrategischen Konsequenzen wie Lieferstopp oder New-Business-Halt. In vielen Unternehmen tritt der Einkauf als Vertragspartner auf, während die Qualität die technische Abnahme des 8D-Reports übernimmt.

Was passiert, wenn ein Lieferant auf einen SCAR nicht reagiert?

Üblich ist eine gestufte Eskalation: Erinnerung mit Fristsetzung, dann gemeinsamer Termin oder Audit vor Ort, anschließend Maßnahmen wie verschärfte Eingangsprüfung, Lieferstopp oder Suspendierung von Neugeschäft. Bleibende Konsequenzen wie Vertragsstrafen oder Lossagen sollten vertraglich vorbereitet sein. Die Vorfälle fließen in die Lieferantenbewertung ein und können langfristig zur Quellenverlagerung führen.