



Reklamationsprozess ohne Systembrüche

Erstmals lassen sich Reklamationen zwischen Herstellern und Lieferanten in der Automobilindustrie standardisiert und papierlos abwickeln. Ein IT-gestütztes Reklamationsmanagement vereinfacht den Informationsaustausch.

Aus Reklamationen in der Automobilindustrie ergeben sich EU-weit jährliche Kosten für Rückstellungen und Gewährleistungen von über zehn Milliarden Euro. Diese Aufwendungen zu senken, ermöglicht ein IT-gestütztes Reklamationsmanagement. Durch den elektronischen Informationsaustausch zwischen Herstellern und Lieferanten lassen sich Beanstandungen deutlich einfacher und schneller abwickeln. Diesen Ansatz verfolgt auch *Mieschke Hofmann und Partner (MHP)*, ein Tochterunternehmen der *Porsche AG*.

In Abstimmung mit *SAP* hat das Prozess- und IT-Beratungsunternehmen das „*Reklamations-Cockpit*“ als Erweiterung (AddOn) für das *SAP-Qualitätsmanagement* (Bestandteil von *mySAP Product Lifecycle Management*) entwickelt. Damit lassen sich erstmals Reklamationen und deren Bearbeitung nach der verbreiteten 8D-Methodik standardisiert und papierlos abwickeln. Der entsprechende Datenaustausch zwischen Kunden und Lieferanten erfolgt elektronisch auf Basis des VDA-Standards *QDX (Quality Data eXchange)*. Das MHP AddOn „*Reklamations-Cockpit*“ erlaubt zudem, die Lieferanten nahtlos über *SupplyOn* einzubinden. *SupplyOn* ist die weltweit führende Kooperationsplattform der Automobilindustrie, die bereits von Unternehmen wie *BMW, Beru, Bosch, Continental, INA, Hella, Mann+Hummel, Siemens VDO* und *ZF Friedrichshafen* genutzt wird.

Weitere Informationen:

- www.sap.de/automotive



[Artikel als PDF
herunterladen](#)

