

IT & Production

Zeitschrift für industrielle Informationstechnologie

CeBIT
Join the vision
HANNOVER
15.-21.3.2007

Spezialausgabe

Produkt-
Informations-
Service ab S.35



FactoryTalk



Titelthema

SOA – Lösung für die industrielle Automatisierung

Seite 10

Investitionsschutz:
Innovative Technologie MES

(S.16)

Interview:
Dr. Thomas Wedel, IBM Strategie PDIF

(S.20)

Impulse:
Produktion mobil steuern

(S.30)

Integration:
RFID in der Fabrik Marktübersicht

(S.42)

Weniger Aufwand zwischen OEM und Zulieferer

Transparenz in der Quality Supply Chain

Der Zeit- und Kostendruck in der Automobilindustrie wird entlang der Zulieferkette weitergegeben. Dabei geht die Wertschöpfung zukünftig generell stärker auf die Lieferanten über. Kunden und Lieferanten müssen auf Prozess- und IT-Ebene entlang der Wertschöpfungskette noch intensiver aufeinander abgestimmt und integriert agieren.



Zur Bearbeitung von Reklamationen wird in der Automobilindustrie, im Maschinen- und Anlagenbau, im Flugzeugbau und teils auch in der Prozessindustrie die 8D-Methodik angewandt. Diese ist im VDA-Standard QDX abgebildet und sieht acht Disziplinen beziehungsweise Schritte vor, um eine Beanstandung abzarbeiten. Der VDA-Standard QDX Quality Data eXchange ist das Ergebnis eines von DaimlerChrysler beim VDA-QMC (Verband der Automobilindustrie e.V. Qualitäts Management Center) gegründeten Arbeitskrei-

ses. Ziel war der integrierte, elektronische Austausch von Qualitätsdaten in Kunden-Lieferanten-Beziehungen. QDX basiert auf der weltweit anerkannten Austauschsprache XML (eXtensible Markup Language) und lässt sich in verschiedene IT-Anwendungen zur Reklamationsbearbeitung integrieren. Um den Standard weltweit zu vereinheitlichen, wurde gemeinsam mit dem nordamerikanischen Pendant AIAG (Automotive Industry Action Group), der Odette (europäische Standardisierungsorganisation der Automobilindustrie) und Jama/Japia

(asiatische Automobilverbände) ein globales QDX-Projekt aufgesetzt. Das Ergebnis liegt seit Oktober 2005 vor: QDX umfasst zwölf Qualitätsdokumente, die im Produktentstehungsprozess, der Null-km-Phase sowie in der Serie häufig zwischen Kunden und Lieferanten ausgetauscht werden. Zwei der Dokumente sind besonders für den Reklamationsprozess bedeutsam: die Beanstandung (Complaint) und der 8D-Report. Diesem Ergebnisdokument liegt die 8D-Methodik zugrunde, die von den SAP Q-Meldungen jedoch nur bedingt unterstützt wird.

Reklamationsmanagement 8D-konform

In SAP QM stehen so genannte Q-Meldungen – ein häufig unterschätztes, flexibles und leistungsstarkes Werkzeug – für eine Reklamationsbearbeitung zur Verfügung. Das Tool unterstützt die Abarbeitung von Reklamationen, indem Sofortmaßnahmen ergriffen, die Grundursachen ermittelt und abgestellt und Präventivmaßnahmen eingeleitet werden. Anhand entsprechender Szenarien lässt sich eine Wiederholung des Fehlers nachhaltig unterbinden. Hier setzt das MHP AddOn Reklamations-Cockpit an. Es ermöglicht dem QM-Anwender, seine Reklamationsbearbeitung mit direkter Integration von Kunden- und Lieferanten-systemen 8D-konform durchzuführen. Das AddOn sorgt für den elektronischen Datenaustausch sowohl von Kunden- als auch von Lieferantenreklamationen. Beanstandungen werden durch das Reklamations-Cockpit in SAP QM integriert, ohne dass sie schriftlich, per PDF oder aus Kundenportalen manuell erfasst werden müssen. Zusatzinformationen des Kundenportals, die keine Entsprechung in der SAP Q-Meldung haben, macht das Reklamations-Cockpit über Kundenprofile (Kundenschablonen) verfügbar. Die Bearbeitung der Beanstandung mit Sofortmaßnahmen, Ursachenermittlung, Abstell- und Präventivmaßnahmen erfolgt wiederum über die Q-Meldung. Die Rückmeldung an den Kunden bzw. das Kundenportal wird über das Reklamations-Cockpit gesteuert. Zusatzinformationen werden im Reklamations-Cockpit erfasst.

Rückmeldungen qualifizieren

Der Ablauf der Kundenreklamation spiegelt sich weitestgehend im Beanstandungsprozess eines Lieferanten wider. Hier kommt unterstützend eine Abnahme- und Ablehnungsfunktionalität hinzu. Diese erlaubt es, Rückmeldungen des Lieferanten zu qualifizieren und anschließend nur die angenommenen Rückmeldungen in die Q-Meldung zu überführen. Hierdurch stehen im Maßnahmentracking und -controlling nur akzeptierte Maßnahmen unter Beobachtung. Darüber hinaus schaffen Statusübersichten und umfangreiche Selektionsmöglichkeiten ein hohes Maß an Transparenz über den Abarbeitungsstatus beim Lieferanten sowie im Unternehmen selbst. Kommt der Standard QDX zum Einsatz, können auch Kunden- und Lieferanten-systeme angebunden werden, die nicht auf

SAP basieren. Voraussetzung ist lediglich, dass die IT kompatibel zum VDA-Standard QDX ist. So ermöglicht die Kombination von SAP QM mit dem MHP AddOn Reklamations-Cockpit Herstellern und Zulieferern, die digitale Übertragungskette mit Kunden und Lieferanten im Reklamationsprozess zu schließen.

Keine Beanstandung übersehen

Das Unternehmen E-Control, Systemlieferant für Motormanagement-Steuergeräte, beliefert Automobilhersteller. Beanstandungen seiner Kunden erhielt er bislang über die Kundenportale. Die Qualitätsmanager navigierten innerhalb der Kundenportale auf den Bereich Reklamationen und erfassten die reklamierten Steuergeräte samt Seriennummer, Fehlerart und -anzahl manuell im zentralen SAP QM-System. Darüber erfolgt die Problembearbeitung und -analyse sowie deren nachhaltige Behebung. Seit Erscheinen des VDA-Standards QDX Ende 2005 nutzt E-Control das MHP AddOn Reklamations-Cockpit. Mit einem angeschlossenen Agentensystem werden die Beanstandungen automatisiert aus den Kundenportalen abgeholt, in QDX gewandelt und in das Reklamations-Cockpit eingespeist. Die Rückantwort an den Kunden erfolgt auf gleichem Weg. Schon wenige Minuten nach dem Bereitstellen durch den Kunden werden die Beanstandungen direkt im SAP-System von E-Control angezeigt und lassen sich unmittelbar bearbeiten. So kann die von einigen Kunden geforderte Reaktionszeit von acht Stunden voll genutzt werden.

E-Control erhält durchschnittlich 80 Beanstandungen pro Woche. Durch den elektronischen Austausch reduziert sich der manuelle Erfassungsaufwand um acht Minuten je Beanstandung. Das bedeutet 66 Personentage pro Jahr ungeachtet der gewonnenen Zeit zur Bearbeitung sowie der Sicherheit, keine Beanstandung zu übersehen. E-Control verwendet das AddOn nun auch für die Lieferantenreklamation. Hierbei werden die Beanstandungen im QDX-Format an das Lieferantenportal SupplyOn gesendet. Dieses bietet mit dem Service Problem Solver ein Werkzeug, um die Beanstandung mit einem Web-Browser zu bearbeiten und per 8D-Report zurückzumelden. Die Rückmeldung wiederum findet sich wenige Sekunden später im Reklamations-Cockpit, so dass die Maßnahmen umgehend geprüft und die Termine verfolgt werden können. Die Folge ist ein hohes Maß an Transparenz: Der Qualitätsmanager ist jederzeit über den Abarbeitungsstand seiner Problemfälle informiert. Dies ist umso wichtiger, als etliche Kundenreklamationen auf Probleme beim Lieferanten zurückzuführen sind. Die Transparenz in der Quality Supply Chain kann damit durch die IT-technische Integration deutlich gesteigert werden. ■

Info

Autor Dr. Ing. Oliver Kelkar ist Leiter Competence Center Quality Management bei Mieschke Hofmann und Partner (MHP) in Freiberg am Neckar.

www.mhp.de

The screenshot displays the SAP QM Reklamations-Cockpit interface. On the left, a tree view shows a complaint (00000000467) with details like 'Kraber an Oberfläche' and 'C.E.B. BERLIN'. The main area shows an 8D-Report table with columns for step, start date, end date, and status. The table contains 8 rows of data, each representing a step in the 8D process, with dates ranging from 2005 to 2006.

8D-Step	Zieldatum	Startzeitpunkt	Endzeitpunkt	Status	Benutzer	Zeitpunkt
D1-Zieldatum	22.11.2005	10:00:00	10:00:00	D-Step fertig	COB	aa 19.01.2006 13:56:28
D2-Zieldatum	22.11.2005	10:00:00	10:00:00	D-Step fertig	COB	aa 19.01.2006 13:56:28
D3-Zieldatum	27.11.2005	10:00:00	10:00:00	D-Step fertig	COB	aa 19.01.2006 13:56:28
D4-Zieldatum	27.11.2005	10:00:00	10:00:00	D-Step fertig	COB	aa 19.01.2006 13:56:28
D5-Zieldatum	27.11.2005	10:00:00	10:00:00	D-Step fertig	COB	aa 19.01.2006 13:56:28
D6-Zieldatum	04.12.2005	10:00:00	10:00:00	D-Step fertig	aa	ua 06:00:00
D7-Zieldatum	11.12.2005	10:00:00	10:00:00	D-Step fertig	aa	ua 06:00:00
D8-Zieldatum	18.12.2005	10:00:00	10:00:00	D-Step fertig	aa	ua 06:00:00

Durch den elektronischen Austausch reduziert sich der manuelle Erfassungsaufwand um acht Minuten je Beanstandung, das bedeutet 66 Personentage pro Jahr.