

WAGO[®]
INNOVATIVE CONNECTIONS

Roboter übernehmen in der Automobilindustrie schwierige Klebeapplikationen

Steuerungstechnik • Transfersysteme • AS-Interface und ASIsafe • Explosionsgefährdete Bereiche
• Drahtlose Kommunikation • Panel-PCs • Sicherheit in der Automobilindustrie • Lineare Positionierung •
Planung von Bordnetzen mit E-CAE-Systemen • Robotik • Maschinen- und Betriebsdatenerfassung
• Transparenz in der Quality Supply Chain • Sensorik • Industrielle Bildverarbeitung • Lasermarkiersysteme

Transparenz in der Quality Supply Chain: Reklamationsmanagement in der Automobilfertigung



Bild 1: Über ein IT-gestütztes Reklamations-Management können Kunden und Lieferanten in der Automobilindustrie ihre Qualitätsdaten elektronisch austauschen. (Quelle: Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG)

Besonders in der Automobilindustrie stehen Lieferanten im Reklamationsmanagement unter einem enormen Zeitdruck. Um die teilweise geforderte Reaktionszeit von acht Stunden zu realisieren, unterstützt der VDA-Standard QDX den Austausch von Qualitätsdaten in der Kunden-Lieferantenbeziehung. Dabei wird die direkte Integration von Kunden- und Lieferantensystemen durch das MHP AddOn Reklamations-Cockpit realisiert.

Die Automobilindustrie ist vom zunehmenden Vernetzungsgrad zwischen Kunden und Lieferanten geprägt. Das ist umso wichtiger, als die steigenden Anforderungen des Marktes an die Produkt- und Variantenvielfalt mit einer immer kürzeren Produktlebensdauer und damit auch immer schnelleren Entwicklungszyklen gekoppelt sind. Der dadurch entstehende Zeit- und Kostendruck wird entlang der Zulieferkette weitergegeben. Dabei geht die Wertschöpfung zukünftig noch stärker auf die Lieferanten über. Folglich müssen Kunden und Lieferanten auf Prozess- und IT-Ebene entlang der Wertschöpfungskette noch intensiver aufeinander abgestimmt und integriert agieren. In

Bezug auf das Reklamationsmanagement ist es aus Kundensicht wünschenswert, die Abarbeitungsprozesse transparent zu gestalten sowie das Maßnahmentracking zu verbessern. Die Lieferanten fordern eine elektronische Zusendung der Reklamation sowie die standardisierte elektronische Rückmeldung an den Kunden im jeweiligen Bearbeitungsfortschritt (ohne manuelle Doppeleingaben im Kundenportal). Um Reklamationen zu bearbeiten, wird in der Automobilindustrie, im Maschinen- und Anlagenbau, im Flugzeugbau und zum Teil auch in der Prozessindustrie die 8D-Methodik angewandt. Sie ist im VDA-Standard QDX abgebildet und sieht acht Disziplinen bzw. Schritte vor.

Austausch von Qualitätsdaten

Der VDA-Standard QDX – Quality Data eXchange ist das Ergebnis eines von DaimlerChrysler beim Verband der Automobilindustrie e.V. – Qualitäts Management Center (VDA-QMC) gegründeten Arbeitskreises. Ziel war der integrierte, elektronische Austausch von Qualitätsdaten in Kunden-Lieferantenbeziehungen. 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 einheitlich zur Verfügung zu stellen, wurde gemeinsam mit dem nordamerikanischen Pendant Automot

ive Industry Action Group (AIAG) sowie Odette (europäische Standardisierungsorganisation der Automobilindustrie) und den asiatischen Automobilverbänden JAMA/JAPIA ein globales QDX-Projekt aufgesetzt. Das Ergebnis liegt seit Oktober 2005 vor: QDX umfasst zwölf Qualitätsdokumente, die im Produktentstehungsprozess, der 0-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 nur bedingt unterstützt wird.

Statusübersicht für Transparenz

Die Q-Meldungen stehen in SAP QM für eine Reklamationsbearbeitung zur Verfügung – ein häufig unterschätztes und flexibles Werkzeug. Es unterstützt die Abarbeitung von Reklamationen, indem Sofortmaßnahmen ergriffen, die Grundursachen ermittelt sowie abgestellt und Präventivmaßnahmen eingeleitet werden. Anhand der entsprechenden Szenarien lässt sich verhindern, dass der Fehler wiederholt wird. Hier setzt das MHP AddOn Reklamations-Cockpit an. Es ermöglicht dem Anwender, seine Reklamationsbearbeitung mit direkter Integration von Kunden- und Lieferantensystemen 8D-konform durchzuführen. Das MHP AddOn Reklamations-Cockpit setzt auf die SAP Q-Meldung auf. Es sorgt für den elektronischen Datenaustausch sowohl von Kunden- als auch von Lieferantenreklamationen. Beanstandungen werden durch das Reklamations-Cockpit in die Software integriert, ohne dass sie schriftlich, per PDF oder manuell aus Kundenportalen erfasst werden müssen. Zusatzinformationen des Kundenportals, die keine Entsprechung in der SAP Q-Meldung haben, stellt das Reklamations-Cockpit über Kundenprofile (Kundenschablonen) bereit. Die Beanstandung mit Sofortmaßnahmen, Ursachenermittlung, Abstell- und Präventivmaßnahmen zu bearbeiten, erfolgt wiederum mit Hilfe der Software-Lösung. Die Rückmeldung an den Kunden bzw. das Kundenportal wird über das Reklamations-Cockpit gesteuert. Zusatzinformationen werden ebenfalls hier erfasst.

Rückmeldungen qualifizieren

Der Ablauf der Kundenreklamation spiegelt sich weitestgehend auch im Beanstandungsprozess eines Lieferanten wider. Hier

kommt unterstützend eine Abnahme- und Ablehnungsfunktionalität hinzu. Sie ermöglicht es, Rückmeldungen des Lieferanten zu qualifizieren und anschließend nur die angenommenen Rückmeldungen in die Q-Meldung zu überführen. Hierdurch stehen im Maßnahmen-tracking und -controlling nur akzeptierte Maßnahmen unter Beobachtung. Darüber hinaus schaffen Statusübersichten und umfangreiche Selektionsmöglichkeiten Transparenz über den Abarbeitungsstatus beim Lieferanten sowie im Unternehmen selbst. Kommt der Standard QDX zum Einsatz, können auch Kunden- und Lieferantensysteme angebunden werden, die nicht auf SAP basieren. Voraussetzung ist lediglich, dass die IT zum VDA-Standard QDX kompatibel 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.

Einsatz in der Praxis

Das Unternehmen E-Control, Systemlieferant für Motormanagement-Steuergeräte, beliefert Automobilhersteller. Beanstandungen der Kunden erhielt er bislang über die Kundenportale. Die Qualitätsmanager navigierten innerhalb der Kundenportale auf den Bereich 'Reklamationen' und erfassten die reklamierten Steuergeräte mit Seriennummer, Fehlerart und -anzahl manuell im zentralen SAP QM-System. Darüber erfolgte die Problembearbeitung und -analyse sowie deren nachhaltige Behebung. Seit Erscheinen des VDA-Standards QDX Ende 2005 nutzt E-Control das MHP AddOn Reklamations-Cockpit. Mittels eines angeschlossenen Agentensystems werden die Beanstandungen au-

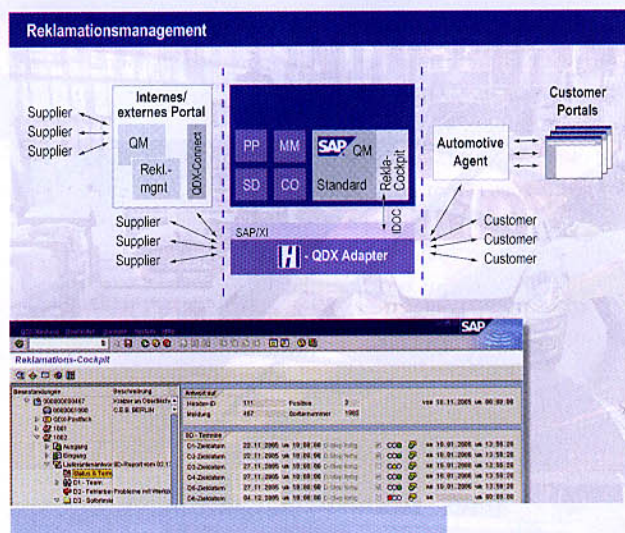


Bild 2: Das MHP AddOn Reklamations-Cockpit schließt die digitale Übertragungskette mit Kunden und Lieferanten im Reklamationsprozess.

tomatisiert aus den Kundenportalen abgeholt, in QDX gewandelt und in das Reklamations-Cockpit eingespeist. Die Rückantwort an den Kunden erfolgt auf gleichem Weg. Wenige Minuten nachdem der Kunde die Beanstandungen bereitgestellt hat werden sie direkt im SAP-System von E-Control angezeigt und lassen sich bearbeiten. So kann die von einigen Kunden geforderte Reaktionszeit von acht Stunden voll genutzt werden. E-Control erhält durchschnittlich 80 Beanstandungen pro Woche. So reduziert sich der manuelle Erfassungsaufwand um acht Minuten je Beanstandung, also 66 Personentage pro Jahr – ungeachtet der gewonnenen Zeit zur Bearbeitung sowie der Sicherheit, keine Beanstandung zu 'übersehen'. E-Control verwendet das MHP AddOn Reklamations-Cockpit nun auch für die Lieferantenreklamation. Hierbei werden die Beanstandungen im QDX-Format an das Lieferantenportal SupplyOn gesendet. Es bietet mit dem Service 'Problem Solver' ein Werkzeug, um die Beanstandung mittels Web-Browser zu bearbeiten und an E-Control per 8D-Report zurückzumelden. Die Rückmeldung wiederum

findet sich wenige Sekunden später im Reklamations-Cockpit, sodass die Maßnahmen umgehend geprüft und die Termine verfolgt werden können. Der Qualitätsmanager ist dadurch jederzeit über den Abarbeitungsstand seiner Problemfälle informiert. Das ist umso wichtiger, da etliche Kundenreklamationen auf Probleme beim Lieferanten zurückzuführen sind. Die Transparenz in der Quality Supply Chain kann damit durch die IT-technische Integration gesteigert werden.



Autor: Dr. Ing. Oliver Kelkar ist Leiter Competence Center Quality Management bei Mieschke Hofmann und Partner.

www.mhp.de