



Prozessoptimierung in SAP Qualitätsmanagement (ID: HEI-QMO) Reklamationsabwicklung, 8D-Report, Auswertung von Kennzahlen

Zielsetzung

Durch den Einsatz von Qualitätsmeldungen soll ein komplett integriertes QM-System geschaffen werden, mit dem alle Abläufe im Reklamationsprozess sowohl auf der Kunden- als auch auf der Lieferantenseite effizient und effektiv abgebildet werden.

Externe und interne Q-Kosten werden erfasst bzw. ermittelt und können ausgewertet werden. Darüber hinaus steht ein umfangreiches Problem- und Reklamationsmanagement zur Verfügung, welches über die Qualitätslage des Unternehmens informiert.

Ausgangssituation

Sie setzen SAP ERP für den Verkauf und Einkauf ein und möchten sowohl ihre „Kundenreklamationen“, als auch „Fehler ihrer Lieferanten“ über die Qualitätsmeldung erfassen. Im Rahmen der Einführung der Reklamationsabwicklung, einer der Hauptkomponenten des SAP Qualitätsmanagements, wird in gemeinsamen Workshops mit dem Kunden eine detaillierte Ist-Prozessaufnahme durchgeführt. Die klar definierten Prozesse legen fest, wie die Qualitätsmeldung und Folgeaktivitäten aus der Aktivitätenleiste wirkungsvoll verwendet werden können.



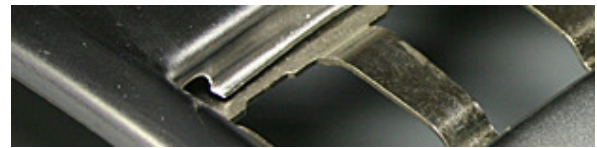
Problemstellung

Die Qualitätsmanagement-Prozesse sind optimal in die bestehenden Vertriebs- und Einkaufsprozesse zu integrieren. Die Standard QM Einführung mit Kundenerweiterungen ist durch die von der HEISAB optimierte Best Practice Vorgehensweise zeitlich und budgetmäßig äußerst effizient zu gestalten.

** SAP Best-Practices sind vorkonfigurierte Pakete mit denen mittelständische Kunden die Implementierungszeit verkürzen, Einführungsrisiken senken und ihre Flexibilität erhöhen können.*

Lösungsansatz

Die im **SAP Best Practices*** vorhandenen Prozesse werden um sinnvolle Programmiererweiterungen ergänzt. Die zusätzlich entwickelten Reports ermöglichen eine detaillierte Analyse von internen und externen Qualitätskosten. Alle Standard-Einstellungen des Qualitätsmanagements bleiben erhalten und können weiter genutzt werden.



Kundennutzen

SAP QM bringt durch automatisierte Qualitätssteuerung, Fehlerminimierung und verlässliche Qualitätskennzahlen einen echten Mehrwert.

Unsere Lösungen beinhalten Softwarekomponenten, um die bereits von SAP genutzten Qualitätsmeldungsarten nach Kundenanforderungen zu erweitern.

Die Lösung beinhaltet folgenden Funktionsumfang.

- ◆ Eine Reklamation im Rahmen eines Kundenkontakts (z.B. Telefonat) erfassen
- ◆ Retourenanlieferung und -prüfung aufgrund der festgestellten Produktmängel durchführen
- ◆ Korrektur- und Abstellmaßnahmen in der Kundenreklamation erfassen und in einem 8D-Report (siehe Unten) ausgeben
- ◆ Mängelrügen an Lieferanten aufgrund der Lieferung von falschen oder fehlerhaften Waren erfassen
- ◆ Die Waren in die entsprechenden Bestände buchen
- ◆ Rücklieferungen oder Lieferantenretouren anlegen / bearbeiten
- ◆ Verwaltung qualitätsbezogener Kosten.
- ◆ Interne und externe Q-Kosten auswerten.

Ausführlich erfasste Anwenderdokumentationen erleichtern den KeyUsern den Einstieg in QM-Prozesse.



Prozessoptimierung in SAP Qualitätsmanagement

Reklamationsabwicklung, 8D-Report, Auswertung von Kennzahlen

Technische Umsetzung

Durch folgende Zusatzentwicklungen im Bereich Qualitätsmeldung gelang eine 100%ige Integration in bestehende Kundenprozesse.

Qualitätskennzahlen

In der neu entwickelten Auswertung werden die Kundenreklamationen den eigenen Lieferungen gegenüber gestellt. Die Analyse kann über Material, Kunde und dem Warengangsdatum der Lieferung ausgeführt werden. Somit wird die in der Standard-Auswertestruktur fehlende Beziehung zur eigenen Auslieferungen hergestellt und eine genaue Qualitätskennzahl lässt sich in % und ppm (Parts per million) ermitteln.

Liefermenge	ME	Meld.ges.	Fehlerzahl	Fehl.Menge eigen	% Fakt	Parts per Million
1.150.000,000		5	5	13.000,000	250,00	11.304,35
5.000,000		0	0		0,00	0,00
630.000,000		0	0		0,00	0,00
390.000,000		1	2	5.000,000	100,00	12.820,51
2.175.000,00		6	7	18.000,000		

Der Auswertung liegen die bereit angelegten Kundenreklamationen ab dem Status „Meldung in Arbeit“ und die Fehlermengen zugrunde. In der Auswertungsübersicht werden die im System angelegten Kundenreklamationen der Lieferzahl entgegengestellt. Somit wird der Reklamationsprozess mit sinnvollen Kennzahlen ergänzt.

Einsatz des 8D-Reports

Die vom Kunden geforderte Dokumentation wird aus der Meldung heraus in Form eines 8D-Reports erzeugt. Die notwendigen Daten kommen aus der Meldung von Fehler- und Maßnahmenpositionen. Die einmal definierten Fehler- und Maßnahmenkataloge werden weiter verwendet und können mit wenig Aufwand erweitert werden. Ein zusätzlicher Anwenderstatus der in der Standard-Meldung implementiert wurde, ermöglicht dem Key-User die Auswahl zwischen:

Reklamation „**berechtigt**“ oder „**nicht berechtigt**“.

Meldung	200000103	Z1	LAT Q-Kundenrekl.	
Status	MIAR MAUF EIGV AMER		BERE	

Der Status wird im Kopf des 8D-Report angedruckt.

8D-Report		Teile erhalten	Analyse begonnen	Fehlerursache erkannt	kurzfristige Lösung
Datum			29.10.2009	30.10.2009	30.10.2009
1. Bezugsname					
Meldungs-Nr.	200000096	Meldungs-Datum	23.10.2009	Rekl. Men	
Unsere Material Nr	A002000500	Materialbenennung	Hologr. Etik. Daimler BB 5		
Ihre Material Nr.	103041001	Reklamationsstatus	Beanstandung berechtigt		

Interne und externe Q-Kosten

Über einen Report werden die internen Q-Kosten ermittelt und je Kunde/Material dargestellt.

Ausschußmenge und interne Ausschusskosten

Material	Ursache	GutMenge	Aussch.Menge	ME	% Fa..	WertTWähr
A000076300		5.874	707	ST		877,34
A000077100		5.250	422	ST		172,78
		11.124	1.129	ST		1.050,12

Die externen Q-Kosten können über einen QM-Auftrag zur Meldung erfasst und über ein Report ausgewertet werden. Alternativ können qualitätsbezogenen Kosten auch im SAP Business Intelligence(BI) ausgewertet werden.

Mängelrüge an Lieferanten

Die Qualitätsmeldung „Fehler zum Lieferanten“ wurde um ein zusätzliches Arbeitspapier „Prüfbericht/Mängelanzeige“ erweitert. In der Heisab Implementierung des Standarddokuments wurden diverse Felder/Informationen wie:

- ◆ Lieferscheinnummer des Lieferanten,
- ◆ gelieferte Menge
- ◆ Datumsfeld für „Stellungnahme bis“

aus dem Materialbeleg und der Meldung übernommen. Zusätzlich werden die Maßnahmen zu Fehlerpositionen aus der Meldung angedruckt.

Mehr Infos?

In gemeinsamen Workshops nehmen wir ihre IST-Prozesse auf und setzen unsere klar definierte Lösung optimal in ihrem SAP-System um. Somit behalten Sie Ihre Kosten und Nutzen stets im Auge.

Email: info@heisab.de