

SAP Automotive

GESCHLOSSENER QUALITÄTSREGELKREIS AUF BASIS VON SAP

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



Qualitätssicherung ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor, um die eigene Position in der automobilen Wertschöpfungskette zu festigen. Sie trägt außerdem dazu bei, Einsparpotenziale zu identifizieren. Das Integrierte Qualitätsoptimierungssystem (IQOS) ergänzt die Lösung SAP QM und unterstützt Unternehmen dabei, einen lückenlosen Qualitätsregelkreis über alle Phasen zu etablieren – von der präventiven Fehlervermeidung bis zum Kundenreklamationsmanagement.

Fehler vermeiden statt entdecken und beseitigen

Automobilzulieferer und -hersteller befinden sich heute in einer schwierigen Situation: Die Zahl der Rückrufaktionen sowie die Garantiekosten steigen. Kunden und QS-Standards fordern eine Strategie der frühen Fehlervermeidung und eine kontinuierliche Verbesserung im Gegensatz zu einer bloß nachträglichen Fehlerentdeckung und -beseitigung. Dadurch können erhebliche Kosten eingespart werden, denn die Fehlerbehebungs- übertreffen die Fehlervermeidungskosten bei weitem. Hier setzt das Integrierte Qualitätsoptimierungssystem (IQOS) an.

Geschlossener Qualitätsregelkreis

Die SAP QM Consulting Solution IQOS ermöglicht, einen lückenlosen Qualitätsregelkreis zu etablieren. Sie ergänzt die Lösung mySAP Product Lifecycle Management Qualitätsmanagement (mySAP PLM QM) um Funktionen und Werkzeuge für die Vermeidung potenzieller Fehler im Produktentstehungsprozess und die Verbesserung von Produkten und Prozessen anhand der methodische Analyse und Beseitigung tatsächlicher Fehler. Zudem entsprechen Unternehmen mit der IQOS Consulting Solution den Forderungen der Kunden, ihre Maßnahmen in diesem Bereich transparent und verbindlich darzustellen sowie deren Wirksamkeit nachzuweisen. Die Erfüllung gesetzlicher Auflagen, nationaler und internationaler Normen wird unterstützt.

Funktionalitäten für systematische Fehlervermeidung und -behebung

IQOS ist modular aufgebaut und beinhaltet folgende Funktionalitäten:

- Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA) für die präventive Fehlervermeidung in der Entwicklung und Fertigung von Produkten
- Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA) der zugrunde liegenden Prozesse
- Control Plan zur Verwaltung der Produktqualitätsdaten
- Complaint Handling Management (CHM) für die Bearbeitung interner und externer Reklamationen nach der 8D-Methodik und für kontinuierliche Produkt- und Prozessverbesserungen

Integrierte Produktqualitätsplanung

Das Qualitätsmanagement beginnt mit der präventiven Produktqualitätsplanung. Die SAP-integrierte FMEA-Methodik für die Fehlervermeidung kann gemeinsam mit cProjects, dem Advanced Product Quality Planning (APQP)-Werkzeug der SAP, eingesetzt werden und nutzt bereits gepflegte Stamm- und Bewegungsdaten. Redundanzen werden vermieden und die Produktplanung sowie der Abgleich mit Produktreklamationen für eine kontinuierliche Produktverbesserung einbezogen. Eine Risikobewertung erfolgt mittels Prioritätszahlen. Die Zuordnung der Verantwortlichkeiten und die Selektion über den FMEA-Arbeitsvorrat ermöglichen einen arbeitsteiligen Ansatz. Optimierungsmaßnahmen lassen sich definieren sowie deren Ausführung selektiv anhand von Ausführungsterminen, Verantwortlichkeiten und Bearbeitungsstatus überwachen.

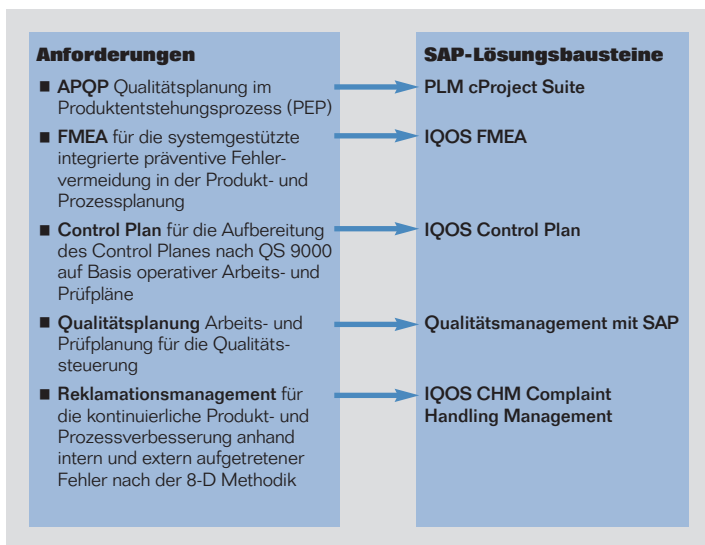


Abb. 1: IQOS deckt sämtliche Aspekte eines integrierten Qualitätsmanagements ab

Standard-Formblätter hinterlegt

Außerdem verfügt die Lösung über optionale Workflow-Funktionen zur automatischen Maßnahmenverfolgung. Die FMEA liegt zentral vor, und die Anwender erhalten eindeutige Selektions- und Auswertungsmöglichkeiten - auch im Sinne von „lessons learned“. Zudem stehen FMEA-Formblätter (beispielsweise QS 9000 oder VDA-Dokumente) als Excel-Dateien zur Verfügung, die sich leicht an die unterschiedlichen Firmenbedürfnisse anpassen lassen. Alle Daten erhält das Formblatt aus der Qualitätsmeldung.

Sämtliche Prozessphasen analysieren

Denselben Umfang bietet die Prozess-FMEA. Sie umfasst sämtliche Phasen von der Planung über die Realisierung und Freigabe bis zur Optimierung und Kontrolle eines Prozesses. Unternehmen können auf dieser Basis potenzielle Fehlermöglichkeiten analysieren und Risiken bewerten, Maßnahmen verfolgen und aktualisieren. Die Integration der Arbeits- und Prüfplanung sowie des internen und externen Reklamationsmanagements ist gegeben. Zudem ermöglicht der systemgestützte Abgleich mit

aufgetretenen Prozessfehlern eine Neubewertung des Risikos sowie die Definition von geeigneten Maßnahmen für eine kontinuierliche Prozessverbesserung. Entsprechende Auswertungen und Berichte zu Prozessrisiken, -verbesserungsmaßnahmen und deren Wirksamkeit lassen sich einfach generieren.

Qualitätssicherung transparent dokumentieren

Die aus dem gesamten Qualitätsregelkreis über Unternehmensgrenzen hinweg resultierenden Qualitätssicherungsmaßnahmen für die einzelnen Produktphasen (Prototyp, Vorserie, Serie) werden in dem Control Plan nach QS 9000 festgelegt. Dieser ist als Excel-Template in der SAP-Lösung enthalten und kann gemeinsam mit der FMEA genutzt werden. Aufbereitet wird das Excel-Formular anhand der Daten von verknüpften SAP-Plänen und Planmerkmalen zu einem Fertigungsprodukt und dessen Stücklistenkomponenten. Dabei lassen sich die entsprechenden Auflistungen flexibel auflösen (maximale Stücklistenstufe, -verwendung, Alternative usw.), und auch die Kriterien für die Planselektion können individuell vorgegeben werden (Plantyp, Planverwendung, Planstatus, Stichtag, Stückliste, Werk, Arbeitsplatz...). Auf diese Weise ist der Zulieferer jederzeit in der Lage, dem OEM seine aktuellen Maßnahmen zur Produktqualitätssicherung nachzuweisen.

Reklamationen nach 8D-Methodik bearbeiten

Wer die Qualität konsequent optimieren will, sollte auch das Reklamationsmanagement intensiv verfolgen. Wichtig ist eine systematische Fehlerursachenanalyse sowie darauf aufbauend die Planung und Durchführung von wirksamen Fehlerkorrekturmaßnahmen und Maßnahmen zur künftigen Fehlervermeidung entsprechend der 8D-Methodik. Daher ermöglicht das Complaint Handling Management (CHM), interne und externe Fehler nach der 8D-Methodik wirksam zu beheben und Produkte und Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Dabei tauschen Kunden und Lieferanten 8D-Reports auf elektronischem Wege via XML/Excel aus. Für das Maßnahmenmanagement stehen selektive Arbeitsvorratslisten und Workflow-Funktionen bereit.

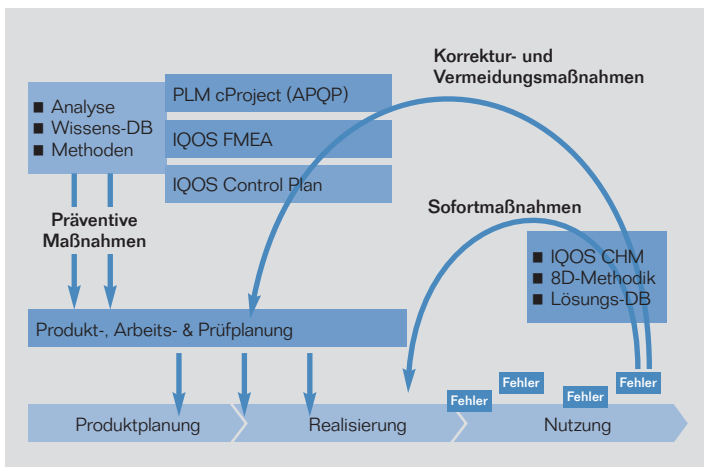


Abb. 2: Geschlossener Regelkreis zur Fehlervermeidung und kontinuierlichen Produkt- und Prozessverbesserung

Technische und kaufmännische Bearbeitung von Kundenreklamationen

Systemseitig unterstützen Qualitätsmeldungen den Problemlösungsprozess, wobei Maßnahmen und Katalogdaten den 8D-Stufen entsprechen. Das CHM ermöglicht eine durchgängige technische und kaufmännische Bearbeitung der Kundenreklamationen in Verbindung mit den verknüpften Warenbewegungen bis hin zu der Beanstandung evtl. beteiligter interner und externer Lieferanten. Bei globalen Zusammenschlüssen wird die Abwicklung werksübergreifender Reklamationsprozesse unterstützt. Ferner kann die Fehleranalyse komplexer Systeme mit Hilfe von Stücklisten erfolgen. Darüber hinaus lassen sich mehrere Reklamationsmeldungen mit gemeinsamen Ursachen und Korrekturmaßnahmen über eine Sammel-8D-Meldung miteinander verknüpfen. Die 8D-Reports entsprechen dem VDA-Standard und stehen als Excel-Formular zur Verfügung. Aufbereitet wird dieses anhand der Q-Meldungsdaten.

Vorteile auf einen Blick

Wie profitieren Unternehmen von einem geschlossenen, in SAP integrierten Qualitätsregelkreis?

- Produktentstehung entspricht branchenüblichen Normen (VDA, ISO 9001:2002, ISO/TS 16949:2002)
- Effizienz der Produkt- und Prozessentwicklung steigt
- Methodische Fehlervermeidung in einem frühen Entwicklungsstadium reduziert Kosten
- FMEA- und 8D-Methodik ist in die systemgestützte kontinuierliche Verbesserung anhand potenzieller und tatsächlicher Fehler integriert
- Arbeits- und Prüfplanung ist eingebunden in die FMEA- und 8D-Methodik
- Control Plan wird anhand der Arbeits- und Prüfplanung unter Verwendung von Stücklisten flexibel aufbereitet
- Einheitliche Stammdaten und Kataloge dienen als Grundlage
- Durchgängige kaufmännische und technische Reklamationsbearbeitung bis hin zur Beanstandung evtl. beteiligter interner und externer Lieferanten
- Bei Zusammenschlüssen lassen sich Reklamationen werksübergreifend nach 8D abwickeln
- Fehleranalyse komplexer Systeme erfolgt auf Basis der Stückliste
- Wissen im Sinne von „lessons learned“ wird aufgebaut und kann in Form von Auswertungen und einer Lösungsdatenbank bereitgestellt werden



Stufenplan für den Aufbau eines Qualitätsregelkreises

Von der präventiven Fehleranalyse bis zum Reklamationsmanagement werden so sämtliche Facetten der Qualitätssicherung abgedeckt. Als Consulting Solution der SAP Consulting unterstützt IQOS den stufenweisen Aufbau eines geschlossenen Qualitätsregelkreises im SAP-System. SAP Consulting verfügt über fundierte Branchenkenntnis – beispielsweise in Bezug auf Prozesse und Normen – und trägt dazu bei, dass sich bereits in den ersten Projektphasen ein Return on Investment einstellt. Dabei passen die Experten den Einführungsplan an die Gegebenheiten des jeweiligen Unternehmens an. Faktoren wie Kundenanforderungen, aktuelle Organisation, vorhandene oder abzulösende Systeme, Fehlerkostenanalyse, Unternehmens- sowie Qualitätsmanagementstrategie und Geschäftsprozesse fließen in die individuelle Roadmap ein.

Erfahrener Partner vermittelt Sicherheit

Die ausgereiften IQOS-Konzepte und Lösungen haben sich bereits bei verschiedenen Kunden in der Praxis bewährt. Daraus ergeben sich für weitere Anwender eine deutliche Zeit- und Kostenersparnis sowie eine hohe Implementierungssicherheit. IQOS ist auf unterschiedlichen Releaseständen ab SAP Release 4.6c verfügbar, basiert auf dem Know-how der SAP-Entwicklung und folgt den Standards der SAP Entwicklung.

Sie möchten jetzt mit dem Aufbau eines integrierten Qualitätsregelkreises beginnen?

Dann sollten Sie mehr über IQOS erfahren. Nehmen Sie am besten gleich Kontakt mit uns auf:

Dr. Gerhard Kicherer

E-Mail: gerhard.kicherer@sap.com

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a

69190 Walldorf

T 08 00/5 34 34 24 *

F 08 00/5 34 34 20 *

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24 **

F +49/18 05/34 34 20 **

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

50 080 018 (06/06)

© 2006 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.