

SAP Customer Success Story Automotive



mySAP™ Product Life-cycle Management (mySAP™ PLM) unterstützt das Fehlermanagement in der Entwicklung der **Porsche AG**. Die Offenheit der Anwendung ermöglichte es dem Stuttgarter Konzern, unternehmensspezifische Besonderheiten im Standard abzubilden. Mit einem durchgängigen Workflow können Probleme in der Entwicklungsphase noch effizienter gelöst werden.



PORSCHE AG

QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER PORSCHE AG: WORKFLOW-UNTERSTÜTZUNG UND MULTIMEDIALE DOKUMENTATION IM FEHLERMANAGEMENT MIT mySAP™ PLM

Neben der Produktion in Zuffenhausen und dem Vertrieb in Ludwigsburg verfügt die Stuttgarter Porsche AG mit dem Entwicklungszentrum Weissach (EZW) über einen weiteren wichtigen Standort. Hier ist die Entwicklung für die Personenkraftwagen und der Bereich Rennsport ansässig. Dem Branchentrend entsprechend wächst auch in Weissach der Zeitdruck durch immer kürzer werdende Entwicklungszeiten. So liegen zwischen der Präsentation einer seriennahen Studie zum Modell Carrera GT in Paris im September 2000 und dem angekündigten Verkaufstart Ende 2003 lediglich drei Jahre. Auf der anderen Seite ist bei einer für Sportlichkeit, Exklusivität und Qualität stehenden Marke wie Porsche die Fehlertoleranz der Endkunden gleich null. Das Qualitätsmanagement spielt deshalb eine wichtige Rolle im gesamten Konzern. Zusätzlich zu den Q-Funktionen innerhalb der einzelnen Ressorts verantwortet der Bereich „Unternehmensqualität“ alle ressortübergreifenden Qualitätsbelange.

FEHLERBEARBEITUNG DURCH WORKFLOW OPTIMIEREN

Qualitätsmanagement bedeutet, bereits in der Entwicklung mögliche Fehlerquellen zu identifizieren und zu beseitigen. Bereits in diesem Stadium ist IT unverzichtbar. In der Serienentwicklung werden Verfahren wie die „Fehler Möglichkeits- und Einflussanalyse“ (FMEA) oder Konzepte wie „Lessons Learned“ zur präventiven Qualitätssicherung eingesetzt. „Wenn wir mögliche Fehler beim Zusammenbauen oder in der Erprobung entdecken, ist eine strukturierte, IT-gestützte Qualitätslenkung zur Fehlerbeseitigung und Einhaltung unserer hohen Qualitätsziele unabdingbar“, sagt Andreas Pilz, Leiter Anwendungssysteme Versuchsbau/Rennsport bei der Porsche AG. Trotzdem aufgetretene Beanstandungen in der Entwicklung, der Produktion oder dem Vertrieb werden mittels Fehlermanagement beseitigt. Bisher gab es in diesen Bereichen für jede Anwendung verschiedene IT-Lösungen – teilweise auf IBM Großrechnerbasis, teilweise mit MS-Access selbst entwickelt. Datenvolumen, Multiuserfähigkeit, graphische Benutzeroberflächen, standortübergreifende Zugriffe: Letztlich waren diese Lösungen den gestiegenen Anforderungen nicht mehr gewachsen. Außerdem fehlte ein durchgängiger Workflow zur Bearbeitung der einzelnen Fehlermeldungen.

„mySAP PLM unterstützt das Fehlermanagement im Standard. Die Einführung eines Systemworkflows bedeutet einen großen Fortschritt gegenüber der alten Lösung.“

**Andreas Pilz, Leiter Anwendungssysteme
Versuchsbau/Rennsport bei der Porsche AG**

SAP-LÖSUNG UNTERSTÜTZT BEWÄHRTEN PROZESS

Nachdem 1999 unternehmensweit das ERP-System SAP® R/3® eingeführt wurde, suchte die Abteilung Anwendungssoftware im Umfeld dieser Lösung nach einer geeigneten Softwareunterstützung für das Fehlermanagement. Das Verfahren selbst wurde unverändert beibehalten, weil es sich bei Porsche bewährt hat: Eine Beanstandung wird erkannt und im System

erfasst. Für jede Beanstandung gibt es einen Verantwortlichen, der den Prozess terminlich und hinsichtlich des Bearbeitungsstatus verfolgt. Nach der Fehleranalyse werden Maßnahmen zur Beseitigung des Problems definiert, durchgeführt und überwacht. Schließlich überprüft die Fachabteilung mit einem Versuch, einem Dauerlauf o.ä. den Erfolg.

Erst wenn dieser nachgewiesen ist, gilt der Punkt als erledigt. Der gesamte Prozess wird mit einem Porsche-weit gültigen Statusschema dokumentiert, das die Abteilung Unternehmensqualität eingeführt hat. Es beschreibt von der Erfassung bis zur Abstellung der Beanstandung, bis zu welchem Grad eine Fehlerbearbeitung bereits gelöst ist.

ANHÄNGE ALLER ART UND WORKFLOW-UNTERSTÜTZUNG

„Mit dem SAP-Meldewesen wird der Fehlermanagementprozess bereits im Standard sehr stark unterstützt. Vor allem im Hinblick auf spätere Releasewechsel war das für uns ein wichtiges Entscheidungskriterium. Seit wir das Fehlermanagement in der Entwicklung mit dem SAP-Meldewesen abwickeln, haben wir eine Reihe von sehr nützlichen Funktionen gewonnen“, sagt Andreas Pilz. So können in eine Problembeschreibung heute Anhänge aller Art eingefügt werden – von Bildern, Word-Dokumenten und Berichten bis zu Medienclips wie Ton- oder Videodateien.

„Allein schon ein Auspuff- oder Motorengeräusch kann für die Mitarbeiter in der Entwicklung aufschlussreich sein“, so Andreas Pilz. „Die Einführung eines Systemworkflows bedeutet einen großen Fortschritt.“ Die Lösung ermittelt automatisch, wer für eine bestimmte Aufgabe zuständig ist und sendet eine Nachricht in den elektronischen Briefkasten. So werden die Meldungen zügig bearbeitet. Bei der Eingabe eines Problems kann der Benutzer vordefinierte Fehlerarten und -orte aus einem Katalog auswählen. Auf dieser Grundlage ermittelt das System den Verantwortlichen, der über Bearbeiterrollen definiert ist, z.B. Projektleiter, Bauteilverantwortlicher, Maßnahmenkoordinator. Über ein Stellvertreterkonzept wird sichergestellt, dass Punkte auch bei Abwesenheit eines Verantwortlichen bearbeitet werden. Unverzichtbar für den Automobilhersteller ist die Offenheit und Flexibilität der Lösung. „Nur zu etwa 20 Prozent bestehen die Daten aus Standardfeldern, während wir etwa 30 bis 40 Porsche-eigene Felder hinzugefügt haben“, sagt Andreas Pilz.

GRAFISCH UNTERSTÜTZTER FEHLERKATALOG

Die SAP-Lösung erleichtert zudem die Eingabe von aufgetretenen Fehlern. Der Funktionseinheitenschlüssel (FES) wird im Meldewesen neben einer Baumstruktur auch grafisch angezeigt, sodass der Benutzer den entsprechenden Fehlerort im Fahrzeug visuell erkennen kann. Andreas Pilz: „Das Navigieren durch diese Bilder bauen wir weiter aus, denn wir haben festgestellt, dass diese Alternative gegenüber einer rein textlichen Erfassung sehr gut angenommen wird.“

AUF EINEN BLICK

- mySAP PLM bei der Porsche AG: Fehlermanagementsysteme mit Workflow-Unterstützung
- Problembeschreibung mit Anhängen aller Art (Tondokumente, Vi-deoclips)
- Grafische Unterstützung bei der Fehlerbeschreibung

Schon frühzeitig wurden die Benutzer in die Systementwicklung eingebunden. „Wir haben gute Erfahrungen mit dem Prototyping gemacht, das sich auf SAP-Basis sehr gut umsetzen lässt. In wenigen Tagen haben wir während der Konzeptionsphase eine Anwendung im Testsystem implementiert. Sie enthielt bereits wesentliche Funktionen wie Dateneingabe, Anhänge, Workflow usw. Dadurch konnten wir sehr früh mit den Fachbereichen die weitere Entwicklung abstimmen.“ Insgesamt dauerte das Projekt von der Konzeption im April 2001 bis zum Going live im November desselben Jahres lediglich sieben Monate. Es genießt bei Management und Anwendern gleichermaßen hohe Akzeptanz. Andreas Pilz: „Die Lösung hat für uns einen großen qualitativen Nutzen. Wir sind bei der Entwicklung noch besser geworden. Es ist geplant, auf dieser Plattform auch entsprechende Qualitätssysteme für die anderen Standorte einzuführen“.

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