

MHP AddOn Reklamationscockpit

Kunden-Lieferantenintegration im Reklamationsprozess mit QDX

Aktuelle Situation

Die Automobilindustrie ist geprägt von zunehmendem Vernetzungsgrad zwischen Kunden und Lieferanten. Die Wertschöpfung wird zukünftig noch stärker auf die Lieferanten übergehen. Die Folge ist die Notwendigkeit einer intensiven, aufeinander abgestimmten Integration von Kunden und Lieferanten auf Prozess- und IT-Ebene entlang der Wertschöpfungskette.

Beanstandungsmanagement

Ärgerlich und doch unvermeidbar – so verursacht der Beanstandungsprozess neben der eigentlichen Fehlerbehebung sowohl beim Kunden als auch beim Lieferanten hohe Prozessaufwände.

Aus Kundensicht gefordert sind:

- Steigerung der Transparenz der Abarbeitung.
- Verbessertes Maßnahmentracking, Wirksamkeitsverfolgung.
- Erhöhung der Datenqualität für messbare Lieferantenentwicklung.

Aus Lieferantensicht gefordert sind:

- Elektronische Zusendung der Reklamation (möglichst ohne Portalumweg).
- Kundenübergreifende, standardisierte elektronische Rückmeldung des 8D-Reports an den Kunden gemäß Bearbeitungsfortschritt (ohne manuelle Doppeleingaben im Kundenportal).

MHP Lösung

Das MHP AddOn Reklamations-Cockpit macht SAP QM für den Reklamationsprozess „QDX-fähig“ (QDX = VDA-Standard Quality Data eXchange). Der Beanstandungsprozess wird ohne Bruch der digitalen Übertragungskette abgewickelt. Die Bearbeitung erfolgt in der gewohnten SAP Q-Meldung. Die Reklamationsabwicklung umfasst:

Prozessunterstützung für:

- Okm-Reklamation nach 8D-Verfahren.
- Feld-Reklamation in Anlehnung an 8D-Verfahren mit Regressdaten.

Produktmerkmale:

- Elektronische Kommunikation zur Kunden- und Lieferantenreklamation.
- Vollständige Integration von Kundenportalen.
- Beliebige Dateianhänge (PDF, Bilder etc.).

- Hoher Automatisierungsgrad durch prozessorientiertes Customizing.
- SAP QM/Q-Meldungs-Integration.
- Maßnahmentracking, Vorgangsverfolgung.
- Bearbeitung der Kunden-Lieferanten-Kommunikation direkt in Q-Meldung.
- Arbeitsvorrat.
- Posteingang/-ausgang (Archiv mit Zeitstempel).
- Schrittweise Bearbeitung von 8D-Reports.
- Annahme/Ablehnung.
- Übertragung von Beanstandung, 8D-Report und Feldausfall gemäß VDA-Standard QDX.



Erhältlich in SupplyOn-Edition für direkte Kommunikation mit SupplyOn-ProblemSolver.

The screenshot shows the SAP Reklamations-Cockpit interface. The main window displays a list of complaints (Meldung) with columns for description, status, and dates. A detailed view of a specific complaint (Meldung 536) is shown on the right, including a table of terms for information submission (Termin zur Einreichung von Informationen).

Termin	Fälligkeitsdatum	Tatsächliches Datum	Einreichender
Grunddaten	000	um 00:00:00	um 00:00:00
D1: Teammitgl.	01.06.2007	um 15:00:00	05.06.2007 um 11:22:55
D2: Fehlerbes.	01.06.2007	um 15:00:00	05.06.2007 um 11:22:55
D3: Sofortmaß.	01.06.2007	um 15:00:00	05.06.2007 um 11:22:55
D4: Fehlerurs.	02.06.2007	um 15:00:00	05.06.2007 um 11:22:55
D5: Gepl. Maßn.	03.06.2007	um 15:00:00	05.06.2007 um 11:22:55
D6: Impl. Maßn.	06.06.2007	um 15:00:00	05.06.2007 um 11:22:55
D7: Präv. Maßn.	09.06.2007	um 17:00:00	21.02.2007 um 14:04:14
D8: Abschlusß.	09.06.2007	um 15:00:00	21.02.2007 um 14:04:14
"Vollständig"	um 00:00:00	um 00:00:00	um 00:00:00
"Abg. d.Lief."	um 00:00:00	um 00:00:00	um 00:00:00

Das MHP AddOn Reklamations-Cockpit erlaubt die Kommunikation mit QDX-fähigen Kunden und Lieferanten. Bereits heute unterstützen viele namhafte QM-Systeme QDX (Böhme & Weihs, IBS, ...).

OEMs und Tier 1-Lieferanten setzen auf QDX!

– u. a.:

- Daimler.
- BMW.
- Audi.
- Bosch.
- Continental.
- ZF.

Automatisierte Anbindung von Kundenportalen

Für alle weiteren, nicht QDX-konformen, Kundenschnittstellen (Portale, Excel-Dateien, etc.) werden Beanstandungen via Automotive Agent integriert.



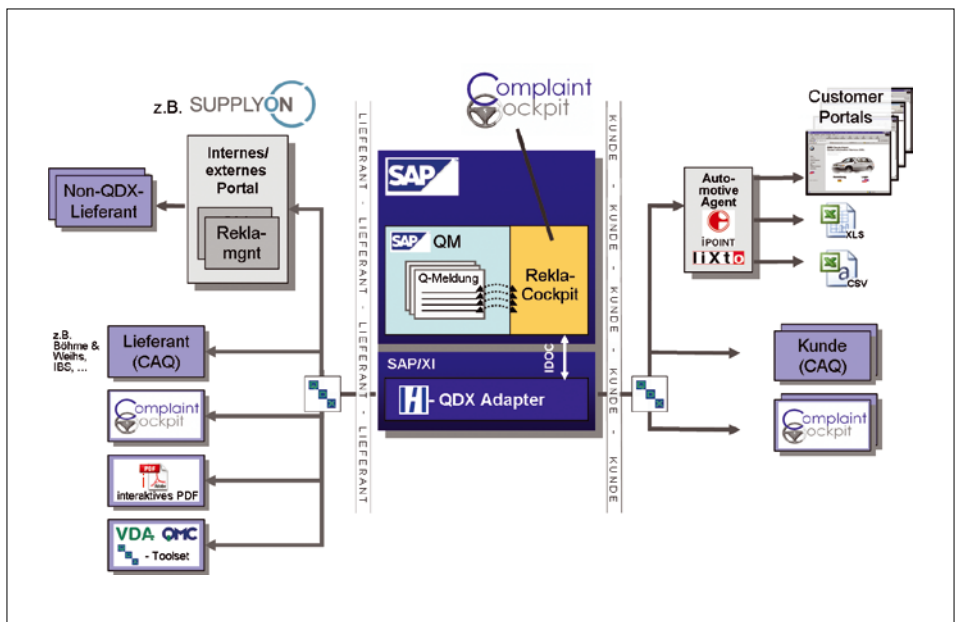
Der Anwender bedient das Kundenportal von seinem SAP aus!

Der Fehlerabstellprozess erfolgt wie gewohnt in SAP QM. Portaladapter (iPoint/Lixto) erhältlich für:

- GM GQTS/PRR (0km).
 - BMW b2b (0km).
 - BMW b2b/SWS (Feld).
 - Daimler SQMS (0km).
 - Daimler QEC (Feld).
 - PSA Amadeus (0km).
 - VDA Standard QDX (0km, Feld)
- weitere in Vorbereitung, z. B. Audi QTS (0km, Feld), Opel (Feld), Nissan (Feld) u.v.m.

Systemvoraussetzungen

- SAP R/3 4.6c, 4.7, Automotive (4.6c2), 6.0.
- Integrationssystem SAP NetWeaver XI.



- Anbindung an alternative Integrationsplattformen möglich.
- Keine Modifikation an bestehendem QM-Modul notwendig.
- Mehrsprachfähigkeit.
- Releasefähigkeit.
- Datenhaltung in MHP-Namensraum.

Kundennutzen

- Elektronische Kommunikation vom Kunden bis zum Lieferanten.
- Integration Kundenportale mittels Agententechnologie (iPoint, Lixto).
- Nutzbar mit großen und kleinen Lieferanten.
- Steigerung der Transparenz im Reklamationsprozess.
- Maßnahmen- und Vorgangstracking.
- Kopplung mit MHP AddOn Lieferantenbeurteilung (Reklamationsperformance, Maßnahmentreue).
- Kurzfristiger ROI über Prozesskosteneinsparungen und Qualitätsverbesserungen.

VDA Standard

Der VDA-Standard QDX (Quality Data eXchange) wurde von Anwendern für Anwender

der Automobilindustrie entwickelt.

QDX stellt eine standardisierte Schnittstelle zum Austausch von Qualitätsinformationen in Kunden-Lieferantenbeziehungen zur Verfügung. QDX ermöglicht den direkten Datenaustausch zwischen den Projektmanagement- bzw. Qualitätsmanagementsystemen von Kunden und Lieferanten auf eine einheitliche Art und Weise, kann aber auch in Portale und Web-EDI-Lösungen integriert werden.



QDX ist die Basis für eine echte System-zu-System-Integration und ermöglicht die Etablierung zeit- und kostensparender Prozesse.

Weitere Informationen

Telefon +49 (0)7141 7856-0
 eMail info@mhp.de
 Internet www.mhp.de