

NACHHALTIGES REKLAMATIONS- MANAGEMENT ALS ERFOLGSFAKTOR

Schlanke und hoch integrierte Wertschöpfungsketten erfordern höchste Qualität und Verlässlichkeit. Dabei geht es nicht nur um Vermeidung von Fehlern, sondern vor allem auch um deren schnelle Behebung und eine nachhaltige Beseitigung ihrer Ursachen. Effektives Reklamationsmanagement spielt dabei eine Schlüsselrolle. Die ZF Friedrichshafen AG setzt SupplyOn ein, um Reklamationsprozesse schnell abzuwickeln und die Fehlerursachen nachhaltig zu eliminieren.

Die ZF Friedrichshafen AG gehört mit weltweit 61.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von mehr als 12 Milliarden Euro in 2008 zu den international größten Automobilzulieferern. Der Konzern ist mit seinen wichtigsten Produkten in der Antriebs- und Fahrwerkstechnik Marktführer in Europa und gehört auch weltweit zu den Spitzenherstellern. Hohe Qualität und effiziente Prozesse stellen sicher, dass sich ZF in dem zunehmend schwierigen Marktumfeld behaupten kann. Dafür legt das Unternehmen auch ein besonderes Augenmerk auf seine Lieferantenkette.

„Ohne eine schlanke und hoch integrierte Supply Chain lässt sich das für eine starke Marktposition notwendige Innovations- und Effizienzniveau nicht halten“, erläutert Berthold Schuster, Leiter eBusiness-Lösungen bei ZF. „Doch eine

Strategischer Ansatz beim Qualitätsmanagement

„Unser Ziel ist deshalb die kontinuierliche und nachhaltige Qualitätsverbesserung bei unseren Lieferanten. In diesem Rahmen spielt ein effizientes und nachhaltiges Reklamationsmanagement eine zentrale Rolle“, erklärt Schuster. „Dafür haben wir mit einer konzernweiten Lösung und einem durchgängigen Konzept die Basis gelegt“. Das Konzept sollte zum einen den Aufwand reduzieren, der bei der Reklamationsabwicklung beim Lieferanten und bei ZF entsteht, und zum anderen die Basis legen für neue Qualitätsverbesserungskonzepte. Mit dem Ansatz sollte auch die Transparenz im Prozess erhöht und lückenlos alle Schritte dokumentiert werden. Auch die in einem Großkonzern gewachsene, heterogene Kommunikation mit Lieferanten galt es, soweit wie möglich



„Für den Lieferanten bietet das System den Vorteil, dass der Reklamationsprozess einheitlich und transparent abläuft. Es unterstützt ihn durch eine bewährte Methodik bei der Problemlösung und der langfristigen Qualitätsverbesserung.“

Berthold Schuster, Leiter eBusiness Lösungen bei ZF Friedrichshafen

enge Einbindung der Zulieferer und die Reduzierung oder gar die Vermeidung von Puffern in der Supply Chain stellen auch hohe Anforderungen an das Prozessmanagement und sind somit nicht risikolos“. Können Qualitäts- und Lieferzusagen gegenüber Kunden aufgrund von Problemen bei Zukaufteilen nicht eingehalten werden, entstehen hohe Kosten, die auch durch entsprechende Rückstellungen abgesichert werden müssen.

zu standardisieren. Dass eine solche Strategie nur mit einer leistungsstarken, web-basierten IT-Lösung umgesetzt werden konnte, stand dabei außer Frage.

Die methodische Basis für die Reklamationsabwicklung von ZF bildet der 8D-Ansatz, der auch vom Verband der Automobilindustrie (VDA) empfohlen wird und bei ZF seit vielen Jahren in einer Richtlinie (QR83) festgeschrieben ist und gelebt

wird. Die 8D-Methode gliedert die Reklamationsbearbeitung in acht Schritte, die neben der Problembeschreibung und der Ergreifung von Sofortmaßnahmen auch langfristig wirksame Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen umfassen.

Integriertes elektronisches Reklamationsmanagement

Das von ZF aufgebaute System bietet eine integrierte Infrastruktur für das Management der Reklamationsprozesse mit Kunden und Lieferanten. Die elektronische Reklamationsabwicklung innerhalb von ZF basiert auf der SAP-Lösung SAP QM. Für den Datenaustausch von 8D-Berichten mit Lieferanten und Kunden wurden standardisierte Prozesse mit dem Datenformat QDX (Quality Data Exchange) etabliert. Die technische Integration der Lieferanten und Kunden erfolgt über eine einheitliche XI-Infrastruktur, ebenso die technische Anbindung der Internetplattform SupplyOn.

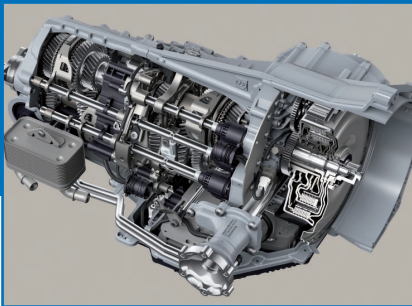
sind über SupplyOn in den Prozess eingebunden. Über den Problem Solver können die Lieferanten die Beanstandung online nach der 8D-Methode Schritt für Schritt bearbeiten, Teil- oder Endergebnisse an ZF zurückschicken, ihre Schritte dokumentieren, drucken oder herunterladen und in ihrem internen System weiterbearbeiten. Ein integriertes Mahnwesen erinnert die Lieferanten an überfällige Termine.

Über ein dem SAP vorgeschaltetes „Cockpit“ werden die verantwortlichen ZF-Mitarbeiter kontinuierlich über den aktuellen Stand der Bearbeitung informiert – und zwar so lange, bis das Problem endgültig gelöst ist, die Abstellmaßnahmen erfolgreich implementiert sind und vorbeugende Maßnahmen beschrieben und ergriffen sind.

Die SupplyOn-Lösung, die derzeit an den ZF-Standorten in Friedrichshafen und

der langfristigen Qualitätsverbesserung“, sagt Schuster. „Die Geschäftsführung des Lieferanten erhält einen schnellen und umfassenden Überblick über die Reklamationen von ZF. Sie kann gezielt Einblick in die Abläufe nehmen und effektive Maßnahmen schnell einleiten. Auch die Interaktion zwischen uns und unseren Lieferanten wird einfacher und damit intensiver – eine Voraussetzung für schnelles und proaktives Qualitätsmanagement“.

Darüber hinaus können sowohl ZF als auch seine Lieferanten den Mehraufwand durch die Automatisierung nichtproduktiver und administrativer Prozesse reduzieren. Die Abstimmungen zwischen den Funktionsbereichen Logistik und Qualität werden verbessert und die Prozesskosten signifikant reduziert.



Ein Reklamationsprozess wird durch eine Qualitätsmeldung im SAP QM ausgelöst. Der Qualitätsmitarbeiter erfasst die notwendige Fehlerbeschreibung und Fehlermenge, alle weiteren Daten werden automatisch ergänzt. Er entscheidet danach, ob er beim Lieferanten einen 8D-Bericht anfordert und verschickt die Reklamation elektronisch per „Knopfdruck“ – mit allen Daten und gegebenenfalls auch Bildern und Dokumenten. Die Lieferanten

Passau genutzt und sukzessive konzernweit eingeführt wird, bietet sowohl ZF als auch den Lieferanten eine Reihe von Vorteilen im Hinblick auf Kosten sowie Prozess- und Teilequalität. Es gewährleistet die Transparenz der Prozesse nicht nur für die operativen Mitarbeiter, sondern auch für das Management beider Seiten.

„Für den Lieferanten bietet das System den Vorteil, dass der Reklamationsprozess einheitlich und transparent abläuft. Es unterstützt ihn durch eine bewährte Methodik bei der Problemlösung und

SupplyOn AG
Ludwigstraße 49
85399 Hallbergmoos

Telefon: 0800.78775966
außerhalb Deutschlands:
+800.78775966
Fax: 0811.99997110

info@SupplyOn.com
www.SupplyOn.com