



„Mit SAP Exchange Infrastructure (SAP XI) sind wir für die Zukunft bestens gerüstet. Schließlich können wir durch die Offenheit von SAP XI mit allen dialogfähigen Herstellerportalen problemlos kommunizieren.“

Thorsten Keim, Information Systems, Sales & Marketing, CAS

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Continental Automotive Systems hat mit SAP NetWeaver™ sein Qualitätsmanagement weltweit optimiert und standardisiert. Die in den Herstellerportalen vorhandenen Beanstandungen werden automatisch abgerufen und in SAP® R/3® weiter verarbeitet.

Branche

Automobilzulieferer

Internetadresse

www.conti-online.com

Projektziele

- Qualitätsprozesse beschleunigen und standardisieren
- Kundenzufriedenheit und -bindung erhöhen

Die wichtigsten Herausforderungen

- Prozess bei Qualitätsmeldungen von Automobilherstellern automatisieren
- Operatives und strategisches Qualitätsmanagement über alle Standorte hinweg gleich gestalten

Entscheidung für SAP

- Offene Schnittstellen und Mapping-Funktion von SAP Exchange Infrastructure (SAP XI)
- SAP XI integriert SAP R/3 mittels einer Agent-Technologie (iPoint Automotive Agent) mit den Internet-Kundenportalen

Highlights der Implementierung

- Weltweiter Rollout des neuen Qualitätsprozesses (GQMCC – Global Quality Management Customer Complaints auf Basis SAP R/3)
- Qualitätsmeldungen aus den Internet-Kundenportalen werden automatisch in SAP R/3 übernommen

Hauptnutzen für den Kunden

- Beanstandungen sind schnell, transparent und ohne Medienbruch verfügbar, Qualitätsprobleme lassen sich schneller abstellen
- Kundenzufriedenheit kann mit Qualitätskennzahlen aus SAP BI verfolgt werden
- Wiederholungsfehler werden vermieden
- Qualitätsprobleme lassen sich umfassend analysieren
- Übergeordnete Auswertungen aus Sicht des Kunden können erstellt werden

Implementierungspartner

- iPoint-systems GmbH
- SAP Consulting

Lösungen und Services

- SAP Exchange Infrastructure (SAP XI)
- SAP Business Intelligence (SAP BI)

Vorhandene Systemlandschaft

- SAP R/3
- iPoint Automotive Agent

Datenbank

Oracle 9204

Hardware

Hewlett Packard

Betriebssystem

HP-UX 11.11

CONTINENTAL AUTOMOTIVE SYSTEMS

Qualitätsmanagement mit SAP NetWeaver™

Qualität hat Priorität

Continental Automotive Systems (CAS) mit Sitz in Frankfurt ist ein führender Partner der internationalen Automobilindustrie. Zu CAS gehören der Elektronikspezialist Continental Temic und Continental Teves als Hersteller elektronischer und hydraulischer Brems-, Stabilitäts- und Fahrwerkregelsysteme, elektronischer Luftfedersysteme und Sensorik. Mit 44 Standorten weltweit ist das Unternehmen in allen wichtigen Märkten präsent. Im Geschäftsjahr 2003 erwirtschaftete CAS mit rund 19.700 Mitarbeitern einen Umsatz von circa 4,6 Milliarden Euro.

163.000 Raddrehzahlsensoren, 130.000 Bremsschläuche, 45.000 elektronische Brems- und Sicherheitssysteme – CAS produziert allein von seinen neun wichtigsten Produkten insgesamt fast 700.000 Stück pro Tag. Um die Produktion fehlerhafter Teile zu vermeiden, müssen Qualitätsmängel frühzeitig erkannt und beseitigt werden. „Qualitätsmanagement hat bei uns höchste Priorität“, erklärt Thorsten Keim, CAS Sales & Marketing, Information Systems. „Unser Ziel ist es, Kundenbeanstandungen in möglichst kurzer Zeit und im Sinne des branchenüblichen 8D-Prozesses zu bearbeiten. Dazu haben wir einen kontinuierlichen Überwachungs- und Verbesserungsprozess auf Basis von SAP® aufgesetzt, der in allen Standorten identisch ist.“ Mit dem Fokus auf Qualität möchte CAS vor allem die Kundenzufriedenheit erhöhen, aus Fehlern lernen und so „Wiederholungsfehler“ vermeiden.

Bei Qualitätsmeldungen unterscheidet man zwei Arten: „Bandausfälle“ sind Mängel, die die Hersteller bei der Fahrzeugproduktion feststellen; „Feldausfälle“ sind Mängel, die die Endkunden dem Hersteller melden. Der 8D-Prozess ist eine von der Automobilindustrie definierte Vorgehensweise zur problembezogenen Fehleranalyse und -beseitigung durch den Lieferanten.

Bringschuld wird zur Holschuld

Die Zusammenarbeit zwischen Herstellern und Automobilzulieferern hat sich in letzter Zeit stark verändert: Früher übermittelten die Hersteller Qualitäts-, Liefer- und Bestandsmeldungen direkt an den jeweiligen Zulieferer. Heute hinterlegen sie diese Informationen teilweise in ihren eigenen Internet-Portalen, die von den Lieferanten mehrmals am Tag abgefragt werden müssen.

Bisher bearbeitete CAS die Kundenbeanstandungen nach folgendem Muster: Die CAS-Mitarbeiter meldeten sich mehrmals am Tag manuell in den technologisch ganz unterschiedlichen Herstellerportalen an. Dort suchten sie nach den für sie relevanten Qualitätsmeldungen, die sie anschließend bewerteten und durch „Copy and Paste“ an SAP R/3® übertragen. Anschließend wurde der Fehler in SAP R/3 analysiert und eine Rückmeldung an den Hersteller gegeben. Die Rückmeldung musste – und muss nach wie vor – kundenspezifisch innerhalb eines Tages in Form einer „Quickresponse“, abschließende Stellungnahmen innerhalb von 14 Tagen bis maximal 28 Tagen erfolgen. Überschreitet ein Zulieferer diese Frist, wird er in der Bewertung der Hersteller herabgestuft und erhält im schlimmsten Fall keine Aufträge mehr.

Der manuelle Aufwand und die Fehlerquote waren bei dieser Praxis sehr groß. Die Mitarbeiter mussten sich in zwei Systemen, die nicht miteinander verbunden waren, anmelden und arbeiten. „Wir wollten die Portalabfrage automatisieren und haben uns deshalb 2002 für die Einführung des iPoint Agent entschieden“, erklärt Thorsten Keim. Der iPoint Agent ist eine bei Zulieferern etablierte Lösung, die die Informationsbeschaffung aus den Portalen übernimmt.

SAP XI „übersetzt“ Portalinformationen in SAP R/3

Die automatische Portalabfrage übernimmt der iPoint Agent. Um jedoch das Qualitätsmanagement zu verbessern, ist es entscheidend, Kundenbeanstandungen rasch in SAP R/3 bearbeiten zu können. Dazu müssen die XML-Protokolle, die der iPoint Agent liefert, für SAP R/3 „übersetzt“ werden (Mapping auf SAP-R/3-Datenstrukturen). Aus diesem Grund hat CAS sich Anfang 2004 für die Einführung der SAP® Exchange Infrastructure

„Mit SAP BI prüfen wir die Einhaltung unserer internen Qualitätsschwellenwerte und -ziele. Dadurch können Qualitätsprobleme frühzeitig erkannt werden.“

Thorsten Keim, Information Systems, Sales & Marketing, CAS

(SAP XI) entschieden, der Komponente für die Prozessintegration innerhalb der Technologieplattform SAP NetWeaver™. „SAP XI konvertiert die Portalinformationen für SAP R/3. Beispielsweise hat derselbe Artikel bei uns und bei den Herstellern unterschiedliche Artikelnummern“, sagt Thorsten Keim. „Zudem müssen wir aus der Lieferantenummer, die der Automobilhersteller uns gibt, seine Kundennummer bei uns ableiten.“

SAP XI und der iPoint Agent erfüllen auch noch eine weitere wichtige Funktion: Sie entflechten gebündelte Vorgänge des Automobilherstellers, den so genannten Prüfbericht, in separate Einzelvorgänge für die Inhouse-System-Bearbeitung. Ein Beispiel: Der Hersteller reklamiert in einem Vorgang zehn

unterschiedliche Artikelnummern. CAS muss aber aufgrund dieses Kundenvorganges einzelteilbezogene Vorgänge (Qualitätsmeldungen) erstellen, die Teile prüfen und Verbesserungsmaßnahmen einleiten. Und ebendies ermöglichen SAP XI und iPoint Agent. Der umgekehrte Weg, bei dem SAP R/3 aus den zehn Vorgängen wieder einen Kundenvorgang macht und diese über den iPoint Agent wieder an das Herstellerportal zurückmeldet, soll im ersten Quartal 2005 realisiert werden.

„Early Warning“ mit SAP BI

Seit August 2004 führt das Unternehmen den beschriebenen Qualitätsprozess in Nordamerika und Europa durch. General Motors ist dabei der erste Kunde, dessen Portal angebunden ist. Im Jahr 2005 ist vorgesehen die Portale von Audi, BMW und Opel für weitere Systemanbindungen zu überprüfen.

Durch das Zusammenspiel von SAP XI, SAP R/3 und iPoint Agent deckt CAS die operative Ebene des Qualitätsmanagements ab: Die Qualitätsmeldungen der Hersteller werden in Einzelvorgängen abgewickelt. Ebenso wichtig ist jedoch die strategische Ebene beziehungsweise die Reportingebene, die vor allem simulieren soll, wie die Kunden die Qualität von CAS bewerten. Um die strategische Ebene abzudecken und aussagekräftige Datenanalysen zu erstellen, nutzt CAS SAP Business Intelligence (SAP BI). „In SAP BI stellen wir in gewisser Weise die Kundenportale nach“, erklärt Thorsten Keim. „Dazu legen wir die Historien zu den einzelnen Beanstandungen unserer Kunden ab.“ SAP BI kombiniert die Kundendaten mit CAS-Daten aus SAP R/3. Dadurch entsteht ein genaues Bild über die Produktqualität bei CAS: die Fehleranzahl pro eine Millionen Teile (PPM) – der Lieferantenbewertungsschlüssel der Hersteller – lässt sich genau verfolgen.

„Mit SAP BI prüfen wir die Einhaltung unserer internen Qualitätsschwellenwerte und -ziele. Dadurch können Qualitätsprobleme frühzeitig erkannt werden“, sagt Thorsten Keim.

„SAP BI ist sozusagen unser Early-Warning-System.“

Investition in die Zukunft

Ein Trend in der Automobilindustrie ist deutlich zu beobachten: Die Hersteller verlagern immer mehr Informationen, Dokumente und Prozesse in ihre Portale. Beispiele hierfür sind Anfrageprozesse, Auktionen, Qualitätsprozesse. Zudem stellen die Automobilhersteller Normen, Lieferantenhandbücher oder Verfahrensanweisungen vermehrt in ihre Portale. „Mit SAP XI sind wir für die Zukunft bestens gerüstet“, sagt Thorsten Keim. „Schließlich können wir durch die Offenheit von SAP XI mit allen relevanten Herstellerportalen problemlos kommunizieren.“

„SAP XI hilft uns, die Kundenzufriedenheit auf operativer Ebene zu erhöhen.“

Thorsten Keim, Information Systems, Sales & Marketing, CAS

Der neue durch SAP XI gestützte Qualitätsprozess bietet CAS weitere Vorteile: Zum einen läuft der Prozess automatisiert ab, wodurch CAS einen doppelten Erfassungsaufwand und Informationsverluste vermeidet. Zum anderen wird CAS schneller auf Qualitätsmeldungen aufmerksam. Das Unternehmen kann Qualitätsprobleme rascher abstellen, dem Hersteller schneller Rückmeldungen geben und Qualitätsprobleme mit entsprechenden Reports umfassend analysieren. „SAP XI hilft uns, die Kundenzufriedenheit auf operativer Ebene zu erhöhen“, bilanziert Thorsten Keim.

Anbindung von SupplyOn

Bis 2006 soll der einheitliche Qualitätsprozess bei CAS weltweit realisiert sein. Derzeit läuft die Rollout-Planung für China und Japan. Das nächste SAP-XI-Projekt sieht 2006 die Anbindung des Qualitätsmanagement von SAP mit dem Lieferanten-Portal SupplyOn vor. „Unser Ziel ist es, dass die Kopplung der Systeme und Prozesse im Sinne der Supply Chain auch auf unsere Lieferanten ausgeweitet werden kann“, erklärt Thorsten Keim. „Wir möchten einen durchgängigen Prozess zwischen Hersteller, CAS und unseren Lieferanten schaffen.“

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