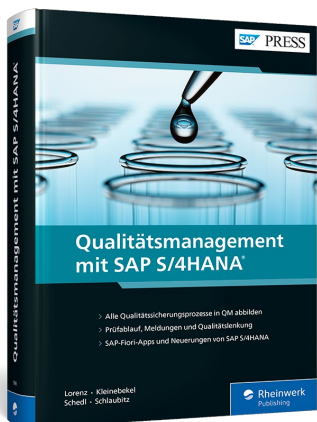


Christian Polivka (SAP)

»Quality Issue Management«

(Der folgende Inhalt ist ein Auszug aus dem Buch *Qualitätsmanagement mit SAP, Das umfassende Handbuch* von Yvonne Lorenz, 746 Seiten, 3., aktualisierte und erweiterte Auflage 2018, Rheinwerk Verlag, ISBN 978-3-8362-6471-6.)

Zusatzangebot zu
Qualitätsmanagement mit SAP S/4HANA



© Rheinwerk Verlag GmbH, Bonn 2021
ISBN 978-3-8362-7990-1

 **Rheinwerk**
Publishing

Bezeichnung	Formular/Art des Formulars	Zuordnung
QM-Positionsbericht Version 3 Interne Problemmeldung	SAPscript_POS_TEMPLATE3	Customizing Drucksteuerung
Reklamationsbericht Mängelrüge Lieferant	SAPscript_COMPLAIN	Customizing Drucksteuerung
Erstellen eines 8D- Reports Mängelrüge Lieferant	SAPscript/ab EHP 5 auch als PDF QM_8D_REPORT_SND	Customizing Drucksteuerung/ Funktionsbaustein der Aktivität
Anfordern eines 8D- Reports Kundenrekla- mation	SAPscript/ab EHP 5 auch als PDF QM_8D_REPORT	Customizing Drucksteuerung/ Funktionsbaustein der Aktivität
Sperretikett bei Aktivi- tät sperren	SAPscript/ab EHP 5 auch als PDF QM_LABEL	Funktionsbaustein der Aktivität
Bescheid versenden Bei Aktivität	SAPscript/ab EHP 5 auch als PDF QM_REPLY	Funktionsbaustein der Aktivität
8D-Report Automotive Kundenreklamation	PDF QM_QN8D_REP_AUTO	Customizing Drucksteuerung/ Funktionsbaustein der Aktivität

Tabelle 19.2 Formulare in der Qualitätsmeldung (Forts.)

Nun haben Sie einen umfassenden Einblick in die Funktionen der Qualitätsmeldungen erhalten. Ich hoffe, ich habe Ihnen die Arbeit mit Meldungen schmackhaft machen können, sollten Sie diese noch nicht nutzen, oder Ihnen den einen oder anderen Tipp geben können, falls Sie die Meldungsbearbeitung erweitern möchten.

Am wichtigsten ist an dieser Stelle die abteilungsübergreifende Handlungsweise. Daher sollten auch alle beteiligten Abteilungen eingeladen werden, wenn Sie über neue Funktionen sprechen.

19.7 SAP Quality Issue Management

In diesem Abschnitt stelle ich Ihnen das neue *SAP Quality Issue Management (QIM)* vor, das seit dem Jahr 2013 verfügbar ist. QIM ist eine eigenständige Anwendung für das Problem- und Maßnahmenmanagement, das Sie bei der Behandlung aller Arten von Problemen unterstützt. Mit QIM können Sie auch Anwendungsfälle abbilden,

die über das klassische Qualitätsmanagement hinausgehen, wie z. B. Verbesserungsvorschläge oder Serviceanfragen.

Mit QIM können Sie den gesamten Problemlöseprozess von der Problemerkfassung bis hin zur Problemlösung und abschließenden Bewertung unterstützen. Durch die regelbasierte Bestimmung von Partnern, Codes und Maßnahmen ist eine standardisierte und effiziente Problembearbeitung möglich. Des Weiteren zeichnet sich QIM durch eine einfache Bedienbarkeit aus: Die intuitive Benutzeroberfläche lässt sich flexibel anpassen.

Wenn Sie in Ihrem Unternehmen eine heterogene Systemlandschaft einsetzen, ermöglicht Ihnen QIM einen Überblick über die Probleme über Systemgrenzen hinweg. So können Sie unterschiedliche SAP-ERP-Systeme und Nicht-SAP-Systeme mit QIM integrieren, um alle Probleme und Maßnahmen in Ihrem Unternehmen überblicken zu können. QIM kann auch als Stand-alone-Lösung eingesetzt werden, d. h., ein SAP-ERP-System ist keine zwingende Voraussetzung für den Einsatz von QIM.

Anbindung von SAP-Systemen

Mit dem Support Package 13 ist es möglich, neben SAP-ERP- bzw. SAP-R/3-Systemen auch Systeme unter SAP S/4HANA anzubinden. Dazu beachten Sie bitte SAP-Hinweis 2410317. Alle Aktualisierungen können Sie jederzeit über den Link <http://help.sap.com/qim100> einsehen.



19.7.1 Überblick

Dieser Abschnitt gibt Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Merkmale von QIM und stellt Ihnen den Einstieg und die Navigation vor. Tabelle 19.3 zeigt Ihnen die Hauptunterscheidungsmerkmale zwischen QIM und der Qualitätsmeldung (Q-Meldung) in SAP ERP.

Merkmale	QIM	Q-Meldung
generisches Tool für vielfältige Anwendungsfälle (Use Cases)	ja	ja
systemübergreifende Referenzen für Probleme und Maßnahmen – Verlinkung in andere Systeme, Prozesse und Applikationen	ja	nein
Monitoring und Bearbeitung von Problemen und Maßnahmen aus mehreren SAP-ERP-Applikationen (FMEA, Audit, Q-Meldungen)	ja	nein
Berücksichtigung von Nicht-SAP-Systemen	ja	nein

Tabelle 19.3 Unterschiede zwischen QIM und der Q-Meldung in SAP ERP

Merkmals	QIM	Q-Meldung
flexibles Datenmodell, z. B. Anlage auf allen Ebenen, Hierarchien von Codes und Maßnahmen	ja	nein
rollenbasierte und webbasierte Applikation, Workflow-gesteuert, flexible Terminologie-Definition	ja	nein
Standardauslieferung einer 8D-Problemanalysemethodik	ja	nein
Fehler-Ursachen-Analyse mittels 5-Why	ja	nein
eingebaute Business-Logik unter Verwendung von BRPlus	ja	nein

Tabelle 19.3 Unterschiede zwischen QIM und der Q-Meldung in SAP ERP (Forts.)

QIM läuft auf dem SAP Business Client. Sie können zwischen dem lokal installiertem SAP Business Client und dem SAP Business Client für HTML auswählen. Der Vorteil der HTML-Version besteht darin, dass Sie ausschließlich einen Webbrowser benötigen und somit keine weiteren Installationen auf Ihrem lokalen Rechner vornehmen müssen.

Beim Einstieg in QIM öffnet sich zunächst die QIM-Startseite. Sie gliedert sich in zwei Bereiche: eine schmale Menüleiste links und die Hauptstartseite mit mehreren »Kacheln«. Im QIM-Standard werden unterschiedliche Kacheln ausgeliefert (z. B. vordefinierte grafische Auswertungen, Arbeitsvorrat, Enterprise Search, Benachrichtigungen), die Sie frei auswählen und zu Ihrer persönlichen Startseite zusammenfügen können. Ein Beispiel für eine individuelle QIM-Startseite sehen Sie in Abbildung 19.105.

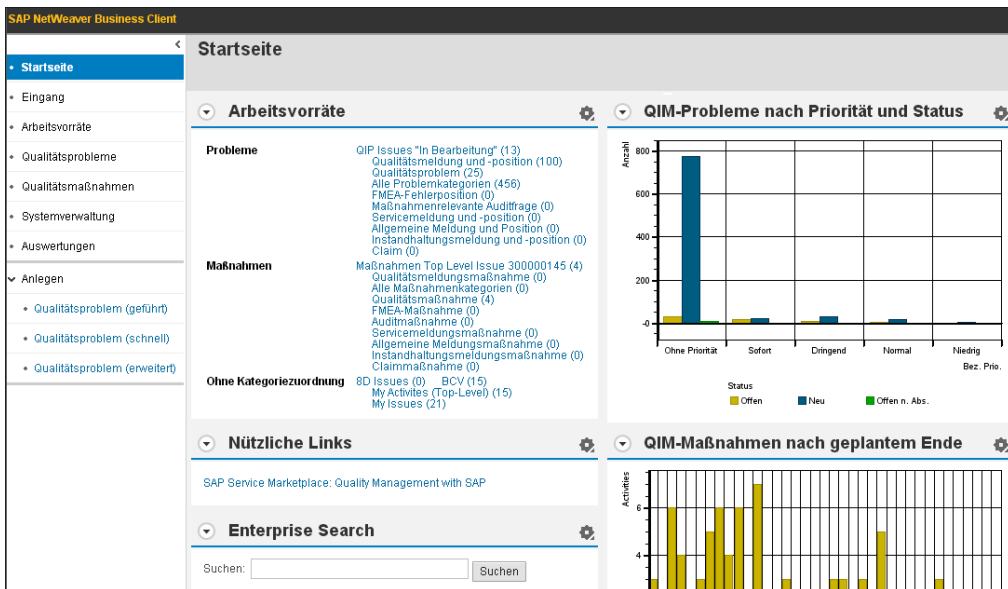


Abbildung 19.105 QIM-Startseite

19.7.2 Problem- und Maßnahmenmanagement mit QIM

QIM wurde als generisches Problem- und Maßnahmentool entwickelt. Grundsätzlich können die in Abbildung 19.106 dargestellten Teilprozesse unterschieden werden.

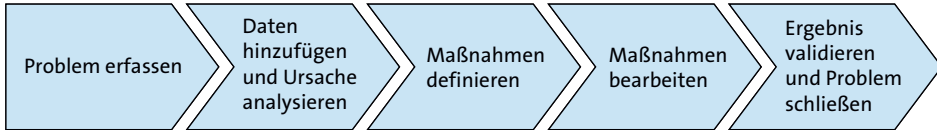


Abbildung 19.106 Prozessablauf bei der Problembehandlung mit QIM

Die folgenden Abschnitte folgen diesem Prozessablauf.

Erfassen von Qualitätsproblemen

Als Erstes müssen Sie das Problem in QIM initial erfassen. QIM bietet in der Standardauslieferung vordefinierte Typen von Qualitätsproblemen:

- Kundenreklamation
- Lieferantenreklamation
- interne Probleme
- Problemanalysemethoden nach 8D

Zur Erfassung der Probleme stehen Ihnen drei Eingabemasken zur Verfügung: **schnell**, **geführt** und **erweitert**. Diese Möglichkeiten lernen Sie im Folgenden kennen. Auf der Startseite finden Sie im linken Menü unter **Anlegen** die Links für den Einstieg.

Die Schnellerfassung beschränkt sich auf die wichtigsten Daten zur einfachen und schnellen Erfassung eines Problems (siehe Abbildung 19.107)

Das Bild zeigt die Benutzeroberfläche für die Schnellerfassung eines Qualitätsproblems in QIM. Die Überschrift lautet "Neues Qualitätsproblem: Kundenreklamation (QI1)".

Die Oberfläche ist in mehrere Bereiche unterteilt:

- Problemdefinition:** Problemart: Kundenreklamation; Meldender: (leeres Feld); Problembeschreibung: Kratzer an Windschutzscheibe.
- Hauptbezugsobjekt:** Referenzsystem: Q35CLNT002; Objekttyp: MAT (Material); Material: IP1 (Windshield W-1000).
- Detailbeschreibung:** Ein Textfeld enthält "Kratzer an Windschutzscheibe entdeckt".
- Problemcode:** Codegruppe: ISS_000001 (Probleme); Code: 2 (Beschwerde).
- Anlagen:** Ein "Hochladen"-Button ist vorhanden.
- Dringlichkeit:** ID: (leeres Feld); Name: (leeres Feld); Priorität: Dringend; Kritikalität: Nicht kritisch.
- Geschäftspartner:** Verantwortlicher: (leeres Feld).
- Zeitraumen:** Geforderter Start: 00:00; Gefordertes Ende: 00:00.

Oben rechts sind verschiedene Icons für Funktionen wie Drucken, Löschen, Zurücksetzen und Hilfe zu sehen.

Abbildung 19.107 Schnellerfassung von Problemen

Die geführte Erfassung ermöglicht Ihnen eine schrittweise Eingabe der Daten, strukturiert nach Grunddaten, Referenzobjekten, Dringlichkeit und Geschäftspartnern, Maßnahmen und Übersicht (siehe Abbildung 19.108). Dabei steht es Ihnen offen, einen oder mehrere Schritte zu überspringen.

Der erweiterte Anlagedialog richtet sich an fortgeschrittene Benutzer. Hier können alle Felder des Problems sowie alle Unterobjekte angelegt, dargestellt und bearbeitet werden. Dies erlaubt Ihnen bereits beim Anlegen des Problems die Eingabe von Fehlern, Ursachen und Folgen.

Abbildung 19.108 Geführte Erfassung von Problemen

Bearbeitung von Qualitätsproblemen

Nachdem ein Qualitätsproblem angelegt wurde, haben Sie über unterschiedliche Optionen Zugriff darauf. Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

- **Option 1: Arbeitsvorrat**

Im Arbeitsvorrat können Sie beliebige Abfragen für Probleme erstellen (z. B. Probleme, für die Sie verantwortlich sind, Probleme in einem bestimmten Status). Durch einen Klick auf den Link im Arbeitsvorrat kann das Problem geöffnet werden.

- **Option 2: Inbox**

QIM wird mit mehreren Workflow-Ereignissen sowie Workflow-Vorlagen ausgeliefert. Wenn der entsprechende Workflow aktiviert ist und Sie benachrichtigt werden, dass Sie als Verantwortlicher einem Problem zugeordnet wurden, können Sie das Problem über ein Work-Item direkt aus der Workflow-Inbox aufrufen.

- **Option 3: Schnellzugriff**

Über den Schnellzugriff können Sie durch Eingabe der ID direkt auf ein Problem zugreifen oder nach Problemen suchen.

Beachten Sie, dass Sie nur Probleme öffnen können, für die Sie auch die Berechtigung gemäß Ihrer Rolle haben. Haben Sie keine Anzeigeberechtigung für ein Problem, so wird es nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

Wenn Sie ein Problem über eine der drei genannten Optionen öffnen, sehen Sie die in Abbildung 19.109 gezeigte Problemübersicht. In der Problemübersicht sehen Sie auf einen Blick die wichtigsten Informationen zu dem Problem.

Qualitätsproblem: 300000385, Internes Qualitätsproblem (QI3) Zusatzinformation

Sichern Anzeigen Problemstatus setzen Problem bewerten Problemhierarchie einblenden

Problemübersicht Geschäftspartner Anlagen Maßnahmen Bezugsobjekte Fehler Ursachen Folgen Problemlösung

Problemdefinition	Status
Problem-ID: 300000385	Problemstatus: Neu
Problemart: Internes Qualitätsproblem	Bewertungsstatus: Initial
Meldender: Peter Müller	Wirksamkeitsprüfungsstatus: Initial
Verantwortlicher: [Icon]	User Status:
Problembeschreibung: Rad schleift	
Detailbeschreibung	Hauptbezugsobjekt
Rad schleift und sollte überprüft werden.	Referenzsystem: Q35CLNT002 [Icon]
	Material: IP4 [Icon] ABC BikeTec Bicycle 4711, 28", S S...
	Problemcode
	Codegruppe: ISS_000001 [Icon] Probleme
	Code: 2 [Icon] Beschwerde
	Dringlichkeit
	Priorität: Dringend
	Kritikalität: Teilweise kritisch
	Zeitraumen
	Geforderter Start: 03.07.2015 00:00 CET [Icon]
	Gefordertes Ende: 31.07.2015 00:00 CET [Icon]
	Berechtigungen
	Datumsermittlung Datumsermittlungsprotokoll

Abbildung 19.109 Problemübersicht

In dem nächsten Prozessschritt pflegt der Problemverantwortliche nun weitere Informationen an dem Problem und führt schließlich die Ursachenanalyse durch. Nachfolgend werden die Datenpflegeoptionen im Einzelnen vorgestellt.

Referenzobjekte

In QIM können Sie Stammdaten aus SAP-ERP-Objekten wiederverwenden. So können Sie Informationen zu den Objekten, die in ein Problem involviert sind, direkt in das Problem integrieren, indem Sie sie als sogenannte Referenzobjekte dem QIM-Problem zuordnen. Sie können hierzu beliebig viele Referenzobjekte unter dem gleichnamigen Reiter aus unterschiedlichen Systemen einfügen. Die verfügbaren Referenzobjekte werden im Customizing der Problemart zugeordnet.

QIM liefert vordefinierte Referenzobjekte (z.B. Material, Charge, Einkaufsbeleg, Innenauftrag, Lieferung, Werk, Lieferant, Kunde). Darüber hinaus ist es möglich, eigene Objekte zu definieren. Wenn Sie ein Objekt auswählen, öffnet sich eine Such-

hilfe, in der Sie das Referenzsystem sowie die Suchkriterien eingeben können. Zugehörige Daten, z. B. Mengen einer Lieferung oder der Kunde, werden gegebenenfalls automatisch dem QIM-Problem hinzugefügt. Diese Daten werden nicht repliziert, stattdessen wird nur eine Referenz vom verbundenen System eingefügt.

Das Referenzobjekt können Sie durch einen Klick auf den Link im Originalsystem anzeigen (z. B. Material mit Transaktion MMO3). Des Weiteren können Sie Unterobjekte für ein Objekt (z. B. Werk für Materialien) im Customizing vordefinieren.

Geschäftspartner hinzufügen

Um ein Problem bearbeiten zu können, müssen Sie als Verantwortlicher in einer entsprechenden Rolle dem Problem zugeordnet sein. Solche Rollen sind z. B. Koordinator, Gutachter, Genehmigender oder Interessent. Die zugelassenen Geschäftspartnerrollen für eine Problemart werden zuvor im Customizing von QIM definiert. Sie können auch zulassen, dass dieselbe Partnerrolle mehrfach verwendet werden darf: Dann kann es z. B. zwei Problemverantwortliche für ein Problem geben. Alternativ können Organisationseinheiten als Geschäftspartner definiert werden.

Des Weiteren können Sie auch regelbasiert Geschäftspartner ermitteln und automatisch Problemen und Maßnahmen hinzufügen. Hierzu nutzt QIM das *Business Rule Framework plus* (BRFplus). Detaillierte Informationen zu BRFplus finden Sie im Abschnitt »Business Rule Framework plus (BRFplus)« in Abschnitt 19.7.2. Zur dynamischen Partnerermittlung können Sie mit einem Klick auf den Button **Partner ermitteln** das BRFplus anstoßen.

Maßnahmen hinzufügen

Das sogenannte Maßnahmenmanagement spielt eine zentrale Rolle bei der Problemanalyse und -behebung. In QIM können Sie auf der Registerkarte **Maßnahmen** verschiedenste Aktivitäten und Informationen organisieren, die der Steuerung des gesamten Prozesses dienen und für die Lösung eines Problems hilfreich sind. So können Sie z. B. vordefinierte Fragen zur allgemeinen Führung des Benutzers und zur strukturierten Abfrage von Informationen einsetzen. Diese Führung kann während der Informationseingabe durch die zusätzliche Kombination mit vordefinierten Regeln (BRFplus) dynamisch verändert werden (automatisches Anlegen von Fragen abhängig von den Antworten).

Alternativ können Sie dem Benutzer basierend auf einer bestimmten Antwort zusätzliche Informationen zur Verfügung stellen. In einer hierarchischen Struktur werden unterschiedliche Maßnahmen, Fragen und Informationen aufgeführt. Dabei werden in mehreren Spalten zusätzliche Details, wie z. B. Status, übersichtlich dargestellt. Im unteren Bereich des Bildschirms (siehe Abbildung 19.110) sehen Sie jeweils zu der markierten Maßnahme weitere Detailinformationen, zugewiesene Bezugsobjekte und Geschäftspartner oder Anlagen (Dokumente oder Bilder).

The screenshot displays the SAP QIM 'Measures' register. At the top, the quality problem is identified as 'Qualitätsproblem: 300000385, Internes Qualitätsproblem (QI3)'. The main table lists several measures:

Bezeichnung der Maßnahmenvorlage	Maßnah...	S...	Maß...	Bez. Maßn...	Maßnah...	Verantw.	Name des Ver...	Rückmeld...	Bez...	G...	G...	Be...
Sortieren	800000000...	0020	▲	Korrekturma...	eil:	111	Christian Polivka			03.07	17.07	
Internes Audit	800000000...	0050		Information								
Audit planen	800000000...	0010	○	Vorbeugungs...								
Audit durchführen	800000000...	0020	○	Vorbeugungs...								
Materialumbuchung von frei in Q...	800000000...	0070		Information								
Überprüfe Bestand	800000000...	0010	○	Sofortmaßna...								
Haben Sie den Dispositionen i...	800000000...	0020	●	Frage		262	Ingo Panchy rz	YES	Ja			

Below the table, the 'Detailansicht der Maßnahme 800000005768' is shown. Key fields include:

- Maßnahmenvorlage: ACT-1
- Maßnahmenart: CO1 (Korrekturmaßnahme)
- Bezeichnung der Maßnahmenkatego...: Erweiterte Maßnahme
- Vorlagencode: MATERIAL
- Maßnahmenvorlagenbeschreibung: Sortieren
- Status: In Bearbeitung
- Maßnahmenstatus: In Bearbeitung
- Bewertungsstatus: Initial
- Maßnahmeneigenschaften: Vordefiniert
- Vorgeschlagene Maßnahme:

Abbildung 19.110 Ansicht des Registers »Maßnahmen«

Die unterschiedlichen Maßnahmenkategorien können Sie flexibel und dynamisch kombinieren und auf diese Weise im Sinne einer effizienten Problembearbeitung einsetzen. Folgende Maßnahmenkategorien stehen Ihnen zur Verfügung:

- **Erweiterte Maßnahme**

Das sind solche Maßnahmen, die umfangreiche Aufgaben beinhalten und meist nur zusammen mit weiteren Geschäftspartnern bearbeitet werden können.

- **Einfachmaßnahme**

Einfachmaßnahmen können z. B. Maßnahmen sein, die unmittelbar nach dem Anlegen des Problems ausgeführt werden müssen und an denen nicht unbedingt ein Partner beteiligt ist.

- **Information**

Diese Kategorie dient der Angabe von Informationen zu einem Problem oder einer Maßnahme oder auch als Gruppierungselement für mehrere Maßnahmen. Für Informationen stehen nur eingeschränkte Bearbeitungsfunktionen zur Verfügung. So sind z. B. keine Rückmeldung und keine Partnerzuordnung möglich.

- **Frage**

Über diese Kategorie können Sie dem Bearbeiter Fragen stellen, über deren Beantwortung das Problem und sein Kontext beschrieben werden können. Die Antwort kann z. B. über die Art der Rückmeldung festgelegt werden.

- **Frage zur 5-Why-Analyse**

Maßnahmen, die im Rahmen einer 5-Why-Analyse je eine Frage und die zugehörige Antwort beschreiben (siehe auch Abschnitt »Fehler-Ursachen-Analyse mittels 5-Why« in Abschnitt 19.7.2).

Im Folgenden werden die Möglichkeiten aufgelistet, wie Sie diese Maßnahmen einem Problem hinzufügen:

■ **Customizing**

Sie können im Customizing definieren, welche Maßnahmenvorlagen einer Problemart, einem Fehler oder einer Ursache zugeordnet werden.

■ **Maßnahmenpool**

Während die im Customizing definierten Maßnahmenvorlagen direkt in das Problem gepflegt werden, können Sie dem Bearbeiter aber auch eine Vorselektion von Maßnahmen in Form eines Maßnahmenpools bereitstellen. Hierzu können Sie im Customizing definieren, welche Maßnahmenvorlagen in einem bestimmten Maßnahmenpool zusammengefasst werden sollen und dann dem Bearbeiter zur Verfügung stehen.

■ **Vorgeschlagene Maßnahmen**

Sie können im Customizing oder in BRFPplus definieren, welche Maßnahmenvorlagen für die einzelne Problemart jeweils vorgeschlagen werden können.

■ **Manuelle Maßnahmen**

Wenn keine passenden Maßnahmen gepflegt sind, können Sie neue, ungeplante Maßnahmen für ein Problem erstellen. Die neu erstellte Maßnahme ist ausschließlich innerhalb dieses Problems vorhanden und wird nicht dem Maßnahmenpool hinzugefügt. Wenn solch eine Maßnahme erstellt wird, muss ein eine Maßnahmenart ausgewählt werden.

Bearbeiten von Maßnahmen

Nachdem die Maßnahmen angelegt wurden, überprüfen Sie als zugeordneter Verantwortlicher die Maßnahmendetails und bearbeiten die Fragen. Die Maßnahme können Sie hierzu über folgende Optionen öffnen:

- aus dem Arbeitsvorrat über die Navigation der Maßnahmen-ID
- aus der Workflow-Inbox, wenn ein Maßnahmen-Workflow konfiguriert wurde
- mittels Schnellzugriff durch Eingabe der Maßnahmen-ID (gegebenenfalls nach Suche über die -Hilfe)
- aus einem Qualitätsproblem heraus
- Durch Öffnen eines Hyperlinks in einer vom QIM-System generierten E-Mail öffnet sich Ihr Webbrowser mit der zu bearbeitenden Maßnahme.

Nach der abschließenden Bearbeitung einer Maßnahme können Sie als Verantwortlicher den Maßnahmenstatus auf **beendet** setzen. Wenn alle Maßnahmen eines Problems abgeschlossen sind, kann der Problemverantwortliche automatisch via Workflow benachrichtigt werden.

Weitere Benachrichtigungen für Erinnerungen bzw. Subskriptionen können systemseitig automatisch in Form einer SMS, eines Workflows oder einer E-Mail versendet

werden. Sofern man sich für ein Objekt subskribiert, wird eine Benachrichtigung versandt, sobald z. B. die Maßnahme oder das Problem geändert wurde. Bei einer Erinnerung werden Sie informiert, sobald der definierte Zeitpunkt erreicht wurde (z. B. zwei Tage vor Ablauf einer Maßnahme). Für diese Funktionen können Sie neben dem eigenen Geschäftspartner weitere Personenkreise informieren.

Problemlösungsprozess nach der 8D-Methodik

Die im Rahmen des Reklamationsmanagements weit verbreitete 8D-Methodik stellt eine strukturierte Vorgehensweise zur Problemanalyse und Problembhebung dar. 8D steht hierbei für »acht Disziplinen« (Schritte), die während der Bearbeitung des Problems ausgeführt und dokumentiert werden. QIM enthält eine vordefinierte Konfiguration zur 8D-Methodik. In diesem Beispiel wird das QIM-Problem in acht Schritte entsprechend den acht Disziplinen aufgeteilt. Es steht Ihnen hierbei jedoch offen, weitere Problemlösungsmethodiken selbst zu definieren (z. B. 7D, 4D, A3 etc.).

So ist es möglich, zu einem Fehler (z. B. zu einer Kundenreklamation) eine 8D-Problemanalyse anzulegen. Bei der Bearbeitung der einzelnen Schritte unterstützen Sie Funktionen wie die Schnellerfassung von Sofortmaßnahmen im Schritt D3 oder die automatisierte Kopie von Maßnahmen von Schritt D5 nach Schritt D6.

Es steht Ihnen ein spezielles Formular für den Druck und Versand des 8D-Reports zur Verfügung (siehe Abbildung 19.111). Hierbei haben Sie die Möglichkeit, mehrere 8D-Reports (je einen 8D-Report für jeden Fehler, für den die Problemanalyse relevant ist) in einem PDF-Dokument zusammenzuführen.

Qualitätsproblem: 800000001033, 8D-Problemanalyse (Q8D) Zusatzinformationen

Sichern Anzeigen Problemstatus setzen Problem bewerten Problemhierarchie einblenden

Problemübersicht D1 - Problemlösungsteam D2 - Problembeschreibung D3 - Sofortmaßnahme(n) 5-Why-Analyse D4 - Fehlerursache(n)

Problemdefinition		Zeitraumen	
Problem-ID:	800000001033	Datumsermittlung	Datumsermittlungsprotokoll
Problemart:	8D-Problemanalyse	Geforderter Start:	15.12.2014 00:00 CET
Meldender:		Geforderter Ende:	31.12.2014 00:00 CET
* Verantwortlicher:	528 Neil Forest	Abschlussdatum:	22.12.2014 00:00 CET
Hauptbezugsobjekt		Status	
Referenzsystem:	Q63CLNT002	Problemstatus:	Abgeschlossen
Material:	BB2354 ABC BikeTec Bottom bracket BB 2354	Bewertungsstatus:	Initial
Referenzierte Fehler		Wirksamkeitsprüfungsstatus: Initial	
Fehler in QIM		Dringlichkeit	
Bezugsobjekt-ID	Bezeichnung des Bezugsobjekts	Kommentar	Priorität: Hoch
500001231			Kritikalität:
Bezugsobjekte		Berechtigungen	
Objekt	Untersobjekt	Berechtigungsgruppe:	
Bezugsobjekttyp	Bezugsobjekt-ID	Bezeichnung des Bezugsobjekts	Kommentar
Material	BB2354		Bez. Objekt-Untertyp
			Referenzsystem
			Q63CLNT002

Abbildung 19.111 8D-Report

Fehler-Ursachen-Analyse mittels 5-Why

Im Rahmen einer 8D-Problembearbeitung können Sie für den D4-Schritt zur Analyse der Fehlerursachen die 5-Why-Methode nutzen. Die 5-Why-Methode ist eine spezielle Vorgehensweise zur Ursache-Wirkung-Bestimmung. Das Prinzip beruht darauf, stetig die Frage »Warum?« zu stellen, um letztlich die Kernursache eines Problems zu identifizieren. In QIM ist die Erfassung von Fragen und Antworten in der Benutzungsoberfläche über eine Zeilen- und Spaltenstruktur möglich. In Textboxen können Sie Fragen und die zugehörigen Antworten erfassen (siehe Abbildung 19.112). Sobald Sie eine Antwort freigegeben haben, schaltet das System die nächste Spalte für die sich neu ergebende Frage frei. Falls sich aus einer Antwort mehrere neue Fragen ergeben, können Sie auch zusätzliche Zeilen einfügen, sodass sich ein weiterer Zweig zu einer Antwort ergibt. Wenn Sie eine oder mehrere Ursachen gefunden haben, können Sie aus der 5-Why-Übersicht die D4-Fehlerursachen erzeugen.

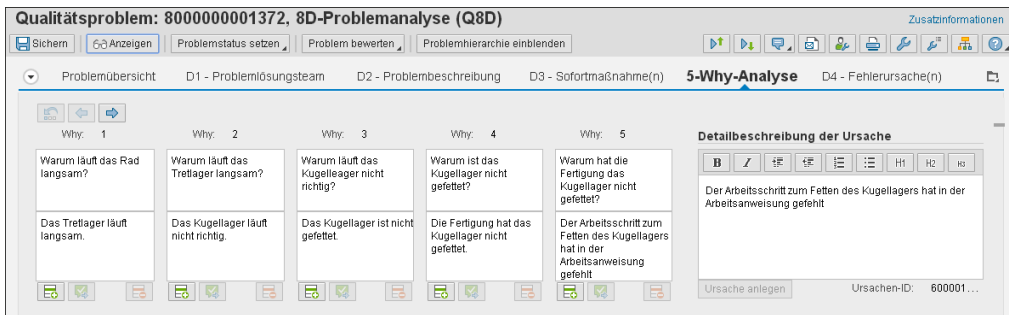


Abbildung 19.112 5-Why

Hinzufügen von Fehlern, Ursachen und Folgen

Um eine bessere Übersicht bei Ihrer Problembearbeitung zu erhalten, können Sie Fehler, Ursachen und Folgen in separaten Registern hinzufügen und bearbeiten.

Fehler auf Problemebene eignen sich dazu, die in einem Problem beschriebenen Fehler strukturiert zu erfassen. Hierzu können Sie die Fehler mithilfe von Codes klassifizieren. Des Weiteren können Maßnahmen, Referenzobjekte, Ursachen und Partner zu dem Fehler definiert werden.

Ursachen können Sie auf Problem- und Fehlerebene pflegen. Auch bei den Ursachen ist es möglich, Maßnahmen, Referenzobjekte und Partner zu definieren. Des Weiteren können Sie auf Problem- und Fehlerebene sogenannte Folgen festlegen. In der Detailsicht können Sie die Folge genauer beschreiben und mit Codes klassifizieren.

Darüber hinaus ist es möglich, Fehlern, Ursachen und Folgen jeweils Anlagen (z. B. Dokumente oder Bilder) anzufügen.

Hierarchische Darstellung und Audit Trail

Neben der standardmäßigen Darstellung eines Problems oder einer Maßnahme auf unterschiedlichen Registerkarten können Sie zur Darstellung der einzelnen Elemente auch in eine hierarchische Darstellung wechseln. Auf diese Weise können Sie einzelne Elemente in der Struktur »aufreißen«, wobei auf der rechten Seite die korrespondierenden Details dargestellt werden. In der hierarchischen Darstellung können Sie außerdem die Fälligkeit von Problemen und Maßnahmen über Ampeln visualisieren (siehe Abbildung 19.113). Die Regeln dazu werden im Customizing definiert.

Im Rahmen der Problem- und Maßnahmenbearbeitung ist der Änderungsbeleg eine wichtige Funktion zur Dokumentation und Auswertung von Änderungen. Im Änderungsbeleg finden Sie die Details zu den Änderungen, und Sie erhalten einen nachvollziehbaren Audit Trail.

Wenn Sie sich in der Problem- oder Maßnahmenhierarchie befinden, werden die Änderungsbelege für das ausgewählte Objekt und alle untergeordneten Objekte angezeigt. Sie können mithilfe der Hierarchie in die Änderungsbelege der untergeordneten Objekte navigieren (siehe Abbildung 19.113).

The screenshot displays the SAP Quality Issue Management interface. The main window title is "Qualitätsproblem: 800000001033, 8D-Problemanalyse (Q8D)". The left sidebar shows a hierarchical tree of the issue, with "Änderungsbelege" (Change Log) selected. The main area shows a table of change logs for the selected object.

Kurzbeschreibung	Beschr...	Neuer Wert...	Alter Wert (Be...	D...	Uhr...	Änderung A...
Lebenszyklusstatu...	Wurzelk...	09	Abgeschlos...	05	In Bearbeitung	15... 13... Aktualisiert
	Sprache...					15... 13... Eingefügt
Code	Beschr...	MAS...				15... 13... Aktualisiert
	Datum					15... 13... Eingefügt
	Datum					15... 13... Eingefügt
D7 - gefordertes Ende	Datum		CET			15... 13... Gelöscht
D7 - gefordertes Ende	Datum		873	D7 - geforder...		15... 13... Gelöscht
D7 - gefordertes Ende	Datum					15... 13... Gelöscht
D7 - gefordertes Ende	Datum		20...	30.12.2014 0...		15... 13... Gelöscht
D7 - Startdatum	Datum		20...	16.12.2014 0...		15... 13... Gelöscht
D7 - Startdatum	Datum					15... 13... Gelöscht
D7 - Startdatum	Datum		871	D7 - Startdatum		15... 13... Gelöscht

Abbildung 19.113 Audit Trail

Digitale Signatur

Statuswechsel (z. B. *In Bearbeitung setzen*, *Abschließen* oder *Wiedereröffnen*) können Sie mit einer digitalen Signatur verknüpfen. Das heißt, dass jeder, der den Status eines Problems oder einer Maßnahme ändert, diese Änderung mit seiner digitalen Signatur bestätigen muss. Sie können dabei verschiedene Signaturstrategien definieren, z. B. dass mehrere Beteiligte in einer bestimmten Reihenfolge die Änderung abzeichnen müssen. In solch einem Fall können Sie den aktuellen Stand der digitalen Signatur in den Arbeitsvorratslisten über ein Icon einsehen. Die Historie der elektro-

nischen Signaturen wird zusammen mit dem Änderungsbeleg in der Hierarchieansicht der Probleme oder Maßnahmen dargestellt.

Business Rule Framework plus (BRFplus)

Wie bereits erwähnt, nutzt QIM das Business Rule Framework plus (BRFplus). Da dieses Framework eine wichtige Rolle beim Einsatz von QIM spielt, soll es an dieser Stelle im Überblick vorgestellt werden. Als Hauptbestandteil greift BRFplus auf zentral gepflegte Regeln zu. Die Parameter dieser Regeln können Sie als Benutzer mit Administratorrechten selbst in Entscheidungstabellen definieren. Sie können Regeln zu folgenden Bereichen nutzen:

- Ermittlung von Maßnahmen
- Ermittlung von Partnern für Probleme
- Ermittlung von Partnern für Maßnahmen
- Ermittlung von Codes und Codegruppen
- Ermittlung von Start- und Enddatum für Probleme

Die BRFplus-Regeln verwenden Attribute der QIM-Probleme, um zu entscheiden, welche zusätzlichen Daten hinzugefügt werden. Beispielsweise wird vom Ersteller des Problems die Priorität erhöht. Nun werden entsprechend den definierten Regeln neue Partner (Eskalationmanager) und zusätzliche Maßnahmen in das Problem eingefügt.

Problembewertung und Drucken oder Versenden von Problemberichten

Zur abschließenden Problembewertung bietet QIM eine eigene Registerkarte an. Hier können Sie den Problemlösungsprozess codiert und textuell zusammenfassen. Des Weiteren steht zur Problembewertung ein zusätzlicher Systemstatus zur Verfügung.

Während der Bearbeitung des Problems oder zum Abschluss hin ist es immer wieder nötig, einen zusammenfassenden Problembericht zu drucken oder zu versenden. Für den Versand von Problemberichten verwendet QIM Adobe-Druckformulare. Hierzu muss der *Adobe Document Service* (ADS) vorhanden sein.

Beim Drucken von Problemberichten werden Sie in drei Schritten durch den Druckprozess geführt:

- **Schritt 1: Druckformular auswählen**
Sie können verschiedene Druckformulare im Customizing pflegen.
- **Schritt 2: Zu druckende Bilder auswählen**
Bilder, die an das Problem angehängt sind, können in einem Druckformular ausgedruckt werden.
- **Schritt 3: Druckvorschau**
Vor dem Druck kann das finale Dokument als PDF angezeigt werden.

Zum Senden von Problemberichten werden Sie in fünf Schritten durch den Sendeprozess geführt. Die Schritte 1 und 2 entsprechen den Schritten beim Drucken:

■ **Schritt 3: Anlagen auswählen**

Wenn es andere Anlagen für dieses Problem gibt (z. B. Inspektions- oder Prüfberichte oder andere Dokumente), können diese als Anlage der E-Mail hinzugefügt werden.

■ **Schritt 4: Vorschau des Versandberichts**

Vor dem Versand wird das finale Dokument als PDF angezeigt. Aus dieser Ansicht heraus können Sie den Bericht bei Bedarf vor dem Versand auch drucken.

■ **Schritt 5: Eingabe von Empfänger, Text und Mailversand**

Im letzten Schritt werden der Nachrichtentext und (ein oder mehrere) Empfänger eingegeben. Es kann zusätzlich eine vordefinierte Verteilungsliste ausgewählt werden.

Die im Problem gepflegten Partner können ohne nochmalige Eingabe der E-Mail-Adresse als E-Mail-Empfänger ausgewählt werden, sofern die E-Mail-Adressen im Geschäftspartner gepflegt wurden.

Um den Ausdruck oder Versand des Problemberichts zu dokumentieren, können Sie ein Protokoll des Ausdrucks oder Versands automatisch als Maßnahme speichern. Das zugehörige PDF wird dann an die Maßnahme angehängt.

19.7.3 Analysieren der Qualitätssituation

Bei jeglicher Art von Beschwerden, Abweichungen oder sonstigen Problemen und ihrer Behebung ist es essenziell, dass Sie neben der individuellen Abarbeitung auch umfangreiche Übersichts- und Auswertungsfunktionen zur Verfügung haben. In QIM werden diese Anforderungen hauptsächlich über zwei Funktionen bedient: über vordefinierte Dashboards und kontextbasierte Auswertungen aus dem Arbeitsvorrat. Darüber hinaus steht Ihnen die Enterprise Search zur Verfügung.

Auf der Startseite haben Sie Zugriff auf vordefinierte Dashboards, z. B. auf eine Darstellung von Problemen nach Typ oder Status oder offener Maßnahmen nach dem voraussichtlichen Abschlussstermin (siehe Abbildung 19.114).

Die Auswertungen über den Arbeitsvorrat können Sie ebenfalls von der Startseite aus erreichen. Öffnen Sie hierzu den Arbeitsvorrat. Dort sehen Sie Probleme und Maßnahmen in einer Übersicht. Haben Sie QIM mit unterschiedlichen Quellsystemen verbunden, bietet QIM Ihnen im Arbeitsvorrat eine Sicht auf Probleme und Maßnahmen aus unterschiedlichen Systemen. Des Weiteren können Sie im Arbeitsvorrat unterschiedliche Abfragen entsprechend Ihren Bedürfnissen personalisieren und speichern (siehe Abbildung 19.115).

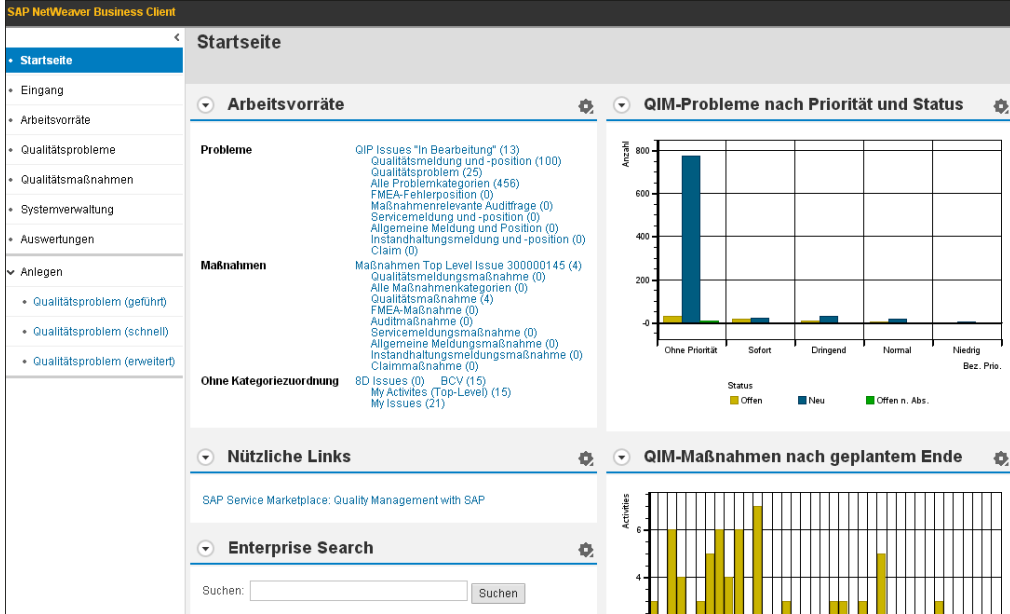


Abbildung 19.114 QIM-Startseite mit Dashboards

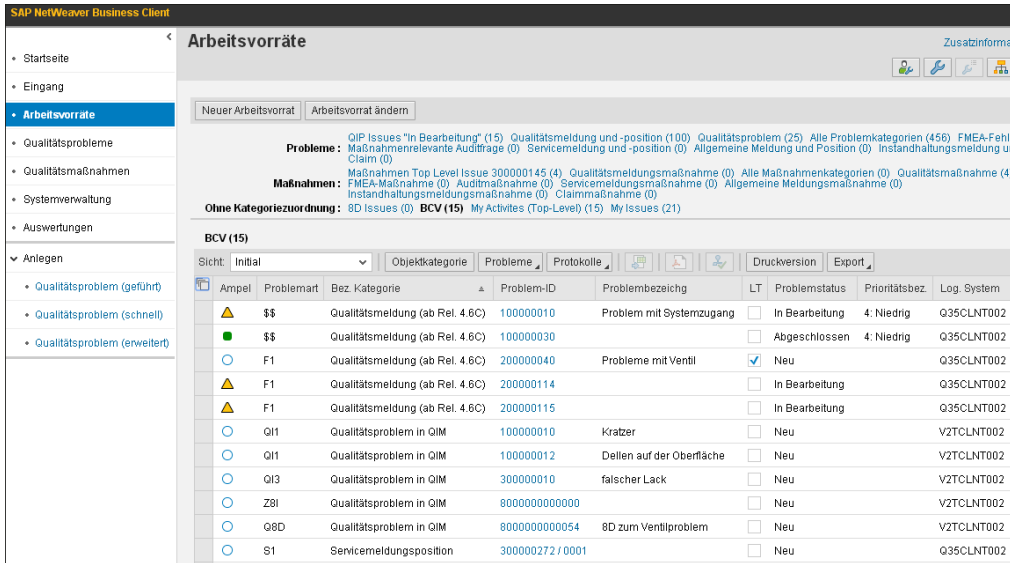


Abbildung 19.115 Personalisierung von Arbeitsvorräten

QIM bietet Ihnen somit die Möglichkeit, unterschiedliche Ansichten auf Ihren Arbeitsvorrat zu generieren. Sie können sämtliche Attribute in QIM im Arbeitsvorrat als Abfrage und Filterkriterium einsetzen. Die Trefferliste zu Ihrer Abfrage steht

Ihnen anschließend für die Bearbeitung zur Verfügung. So können Sie z. B. per Massenänderungen Probleme oder Maßnahmen in Arbeit geben oder abschließen. Des Weiteren können Sie die Trefferliste einer Suchabfrage als Ausdruck oder in Form eines PDFs ausgeben oder in eine Excel-Datei exportieren. Der Arbeitsvorrat stellt somit ein zentrales und effizientes Werkzeug der Problem- und Maßnahmenbearbeitung dar.

Darüber hinaus können Sie die vielseitigen Abfragen weiter für Auswertungen nutzen. So können Sie nach dem Erstellen einer Abfrage eine gezielte Analyse durchführen, indem Sie einzelne oder sämtliche Objekte in der Abfrage markieren und eine Auswertung über das Sidepanel starten. Sie finden am oberen rechten Rand des Bearbeitungsbereichs den Button **Zusatzinformation**. Über diesen Button blenden Sie das Sidepanel mit dem *Business Context Viewer* (BCV) ein. Der BCV bietet Ihnen vordefinierte Analysen in Form von Dashboards (siehe Abbildung 19.116).

The screenshot displays the SAP NetWeaver Business Client interface for Quality Issue Management. The main window is titled 'Arbeitsvorräte' (Work In Progress) and shows a list of quality issues and measures. The 'BCV (15)' (Business Context Viewer) is active, providing a detailed analysis of the issues. The pie chart shows the following data:

Status	Count	Percentage
In Bearbeitung	11,073.33	11.07%
Abgeschlossen	8.67	0.08%
Neu	20.00	0.20%

Abbildung 19.116 Analyse von Problemen mit dem Business Context Viewer

Ändern Sie die Markierung der Trefferliste, sehen Sie sofort, wie sich die Änderung auf die Auswertung in den Dashboards auswirkt. Somit können Sie iterative Analysen durch das Zusammenspiel von speziellen Suchabfragen und der flexiblen Markierung der Trefferliste durchführen. Beispielsweise können Sie eventuelle Ausreißer identifizieren und diese in der Trefferliste deselektieren und somit aus den Bezugsdaten der Auswertung nehmen.

Neben der Analyse aus dem Arbeitsvorrat können Sie das Sidepanel auch direkt bei der Bearbeitung von Problemen und Maßnahmen nutzen. Beim Anlegen, Bearbeiten oder Anzeigen von Problemen finden Sie wiederum am oberen rechten Rand des Bearbeitungsbereichs den Button **Zusatzinformation**. Das Sidepanel bietet Ihnen in

diesem Kontext vordefinierte Auswertungen, die die Probleminformationen aus der Hauptanwendung in einen direkten Bezug mit historischen Daten setzen. So sehen Sie z. B. in Abbildung 19.117 die Anzeige von bezugsgleichen Problemen zum gleichen Material, Code oder deren Kombination in grafischer Form. Des Weiteren sehen Sie auf der x-Achse der Grafiken den Zeitbezug dieser Vorfälle dargestellt. Somit bekommen Sie bereits beim Anlegen oder Bearbeiten von Problemen sofort Informationen darüber, ob Probleme von gleicher oder ähnlicher Natur bereits in der Vergangenheit aufgetreten sind.

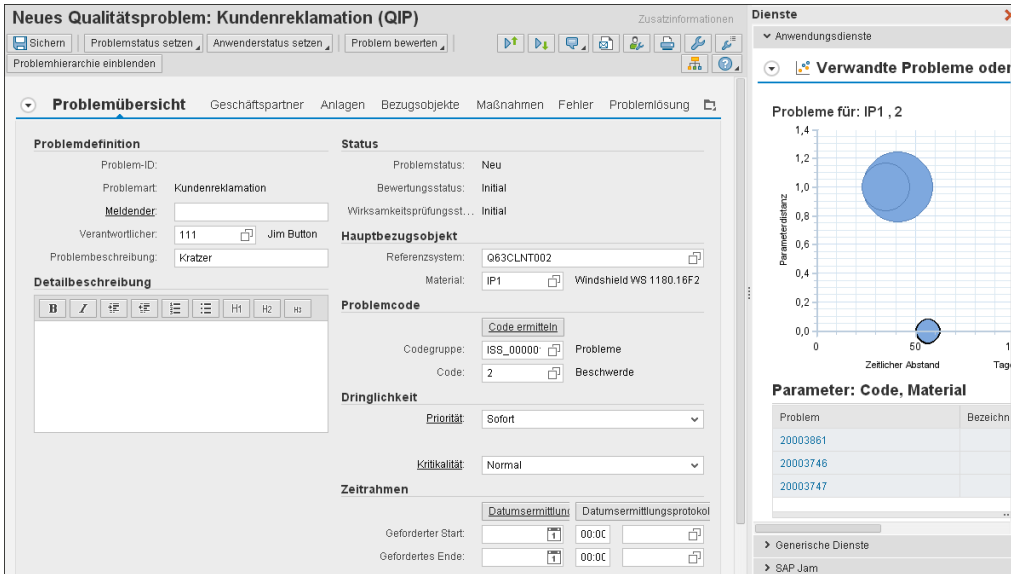


Abbildung 19.117 Analyse von Problemen/Maßnahmen mit dem Sidepanel

Neben den Abfragefunktionen im Rahmen des Arbeitsvorrats bietet Ihnen QIM eine spezielle Suchfunktion, die sogenannte Enterprise Search. Mit dieser übergreifenden Suche können Sie sowohl Probleme als auch Maßnahmen durchsuchen. Rufen Sie dazu über die Startseite die Suchmaske auf. Die Suche berücksichtigt neben Text- und Codefeldern auch Inhalte von Dokumenten (Anhängen). Sie können somit sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Daten finden und analysieren.