

Reklamationsmanagement mit proALPHA-Anbindung

Salzgitter Automotive Engineering senkt Fehlleistungskosten und sorgt für zufriedene Kunden

Im Automotive-Bereich ist Top-Qualität von höchster Bedeutung. Aus diesem Grund hat die Salzgitter Automotive Engineering GmbH & Co. KG mit der Portalsoftware Intrexx eine effiziente Risikomanagement-Lösung aufgebaut, die mit dem ERP-System proALPHA verknüpft ist. Das neue System sorgt für einen geordneten Prozessablauf und eine zeitnahe Erledigung der Reklamationen. So werden die Fehlleistungskosten reduziert und die Kundenzufriedenheit wird spürbar erhöht. Eingeführt wurde die Lösung vom Frankfurter Intrexx-Partner EasyTransfer in gerade einmal fünf Tagen.

Die Salzgitter Automotive Engineering GmbH & Co. KG (SZAE) wurde 1986 gegründet und ist seit 2001 eine Tochtergesellschaft des Stahl- und Technologiekonzerns Salzgitter AG. Das Unternehmen beschäftigt 220 Mitarbeiter an zwei Produktionsstandorten in Georgsmarienhütte und in Osnabrück.

Die SZAE ist Spezialist für die Blechumformung im Bereich des Karosseriebaus und hat sich in diesem Bereich als zuverlässiger Dienstleister auf dem Automobilzuliefermarkt etabliert. Ihr Leistungsspektrum erstreckt sich von der Herstellung produktionsreifer Serienwerkzeuge bis hin zu Bauteilen und Komponenten für Klein- und Mittelserien. Darüber hinaus entwickelt und fertigt SZAE Werkzeuge, Bauteile und Komponenten für den Konzept- und Prototypenbau.

Zu den Kunden der SZAE gehören die größten europäischen Automobilhersteller und deren Zulieferer. Das Unternehmen bietet ein langjähriges Knowhow, moderne Fertigungstechnologie und hohe Flexibilität innerhalb der Prozesskette Werkzeugentwicklung, Werkzeugerstellung sowie Teile- und Komponentenfertigung aus Stahl, Aluminium und Edelstahl.

Die Anforderungen an die Qualitätsstandards werden durch den harten Wettbewerbsdruck im Bereich Automotive immer höher, so dass die Abwicklung von Reklamationen nur noch mit Hilfe eines IT-gestützten Systems abgewickelt werden kann. Die vorhandene Software zur Abwicklung von Reklamationen bei der SZAE war zu mächtig und hatte keine Schnittstelle zum ERP-System. Folglich mussten viele redundante Arbeiten durchgeführt werden. Das System wurde von den Anwendern deshalb nicht akzeptiert.

Da das Unternehmen bereits seit längerem erfolgreich die Portalsoftware Intrexx Professional vom Freiburger Hersteller United Planet einsetzt, wurde geprüft, das geplante Reklamationsmanagement im Umfeld dieser Portallösung zu realisieren. Bei den Recherchen stieß SZAE auf das Frankfurter Unternehmen EasyTransfer, das seit der ersten Stunde Intrexx-Partner ist.

EasyTransfer hat bereits in einigen marktführenden Vorzeigeunternehmen ein Intrexx-Reklamationsmanagement nach der inzwischen zum Quasi-Standard erhobenen 8D-Methode implementiert und dafür eine professionelle Standardlösung entwickelt, die beim Kunden eingebaut und in einem kompakten Projekt an die verschiedenen Prozesse angepasst wird.

**Firma:**

Salzgitter Automotive Engineering GmbH & Co. KG
www.szae.de

Standort:

Georgsmarienhütte und Osnabrück, Deutschland

Branche: Automotive**Mitarbeiter:** 220**ERP-System:** proAlpha**Produkte und Services:**

Intrexx
Intrexx Risikomanagement
Software-Service-Vertrag (SSV)
United Planet Fachliteratur

Partner: EasyTransfer e. Kfr.

www.easytransfer.de



„Wir waren erstaunt, wie schnell und präzise wir dieses Projekt mit unserem Partner durchgezogen haben. Nach einem mehrtägigen Test und definierten Anpassungen konnte unser neues Reklamationsmanagement ausgerollt werden und wird von unseren Kollegen voll akzeptiert, weil es nur das macht, was wir brauchen und wie wir es brauchen. Maßgeschneiderte Software eben.“

Uwe Ennen, Bereichsleiter IT der Salzgitter Automotive Engineering GmbH & Co. KG

| SALZGITTER AUTOMOTIVE ENGINEERING | | 8D-Report | | 19.02.2013 |
|---|-------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------|
| Reklamationsart | Kundenreklamation | Status | DB: Abschluss | |
| Partner | 889966 | Ticket-Nr. | EF2013-0219-00042 | |
| Partner-Referenz | 889966 | Festgestellt von | Kunde | |
| Erfassungsdatum | 19.02.2013 | Vorgangs-Nr. | | |
| Ansprechpartner Kunde Herr Dipl.-Ing. Anton Mustermann | | Telefon +49 (0) 9922 252525 | E-Mail a.mustermann@muster.de | |
| Reklamationsstichwort Kratzer im Sichtbereich Blech | | | | |
| Projekt-Nr. 2013021900042 | | | | |
| Teile-Nr. A0100000000000 | | | | |
| Teilebezeichnung Blech für die Seitenrahmen | | | | |
| Reklamierte Menge | Anerkannte Menge | | | |
| 500 Stück | 500 Stück | | | |
| 1. Bearbeitungsteam | | | | |
| Work, Test3 | | Work, Test2 | Work, Test2 | |
| 2. Grund der Reklamation | | | | |
| extreme Kratzer unter der KTL-Schicht im Sichtbereich des Bleches. Es sind alle Teile betroffen. Die Teile können nicht verbaut werden. | | | | |

| | | | | |
|--|----------------|-------------|----------------|--|
| 3. Sofortmaßnahmen | | | | |
| Bezeichnung | Verantwortlich | Termin | Abschluss | |
| Qualitätsanforderungen der Behälter prüfen | Work, Test3 | 19.02.2013 | 19.02.2013 | |
| Transportbehälter kontrollieren | Work, Test1 | 19.02.2013 | 19.02.2013 | |
| 4. Fehlerursache | | | | |
| Scharfe Kante am Seitenrahmen des Transportbehälters | | | | |
| 5. Abstellmaßnahmen | | | | |
| Bezeichnung | Verantwortlich | Termin | Abschluss | |
| Alle Transportbehälter nacharbeiten | Work, Test2 | 20.02.2013 | 19.02.2013 | |
| 6. Erfolgskontrolle | | | | |
| Bezeichnung Maßnahme | Verantwortlich | Termin | Abschluss | |
| Beladung der Transportbehälter getestet | Work, Test3 | 20.02.2013 | 19.02.2013 | |
| Kontrolle der Transportbehälter durchgeführt | Work, Test2 | 20.02.2013 | | |
| 7. Vorbeugemaßnahmen | | | | |
| Bezeichnung | Verantwortlich | Termin | Abschluss | |
| Arbeitsanweisung überarbeiten | Work, Test2 | 22.02.2013 | 22.02.2013 | |
| Arbeitsanweisung überarbeiten | Work, Test2 | 22.02.2013 | 22.02.2013 | |
| 8. Abschluss durch | | Work, Test3 | Abschlussdatum | |
| | | | 23.02.2013 | |

Übersichtliche Ausgabe des 8D-Reports

Die bekannten Anforderungen der SZAE an das neue System entsprachen weitgehend den Standardanforderungen an ein professionelles Reklamationsmanagement:

- Senkung der Fehlleistungskosten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch präzise, zeitnahe Reklamationserledigung
- Sicherstellung eines geordneten Prozessablaufs bei Reklamationen
- Technische und kostenbezogene Nachvollziehbarkeit von Reklamationsvorgängen über einen definierten Zeitraum
- Vermeidung von Wiederholungsfehlern
- Grundsätzliche Verbesserung oder Neudefinition von Prozessen, Verfahren, Abläufen und Vorgaben
- Anbindung an das vorhandene ERP-System

In einem fünftägigen Projekt vor Ort wurde die Applikation in die vorhandene Intrexx-Umgebung implementiert. Dabei wurden die Prozesse nach Gesprächen mit den beteiligten Mitarbeitern schrittweise so eingebaut, dass die bisherigen Abläufe beibehalten werden konnten. In Fällen, in denen diese Vorgehensweise nicht möglich war, wurden die Prozesse durch Redesign realisiert und implementiert.

Im gesamten Projekt erwies es sich als sehr hilfreich, dass mit Intrexx ein einfacher Live-Zugriff auf die Daten des ERP-Systems *proALPHA* möglich war und somit problemlos die Kunden-, Lieferanten-, Projekt- und Artikeldaten in aktueller Version aus dem System übernommen werden konnten.

Was in dem Altsystem nicht oder nur eingeschränkt möglich war, ist mit Intrexx komfortabel gelöst:

- Terminmanagement
- Automatisierte Benachrichtigungen in den verschiedenen Bearbeitungsstufen
- Eskalationsstufen bis hin zur Geschäftsleitung
- Erinnerungsfunktionen und Aufgabenzuweisungen
- Mehrsprachigkeit
- Zuordnung von Dokumenten und Bildern mit eigener Suchmaschine

Nutzen:

- Zeitnahe Reklamationserledigung
- Geordneter Prozessablauf bei Reklamationen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Senkung der Fehlleistungskosten
- Hohe Mitarbeiterakzeptanz

| Abstellmaßnahmen | | | | | | | | | | |
|--|------------------|-------------------------|----------------|--------------------------|---------------|--------------------------|--------------------------|------------|--------|--|
| Bezeichnung Maßnahme ▲ | erstellt am | Bemerkungen | Einführung bis | eingeführt | eingeführt am | geplant | geprüft | geprüft am | Kosten | |
| Abstellm_01 | 24.09.2012 14:50 | Bem A01 | 25.09.2012 | ✓ | 24.09.2012 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 10,00 | |
| Abstellm_02 | 24.09.2012 14:52 | Bem A02 | 26.09.2012 | ✓ | 24.09.2012 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 20,00 | |
| Auftrag anlegen | 03.08.2012 09:53 | zur Vorrichtungsopti... | 03.08.2012 | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 0,00 | |
| Bewertung der Schweißnähte durch den Schweißfachingenieur (G. Teich) | 20.08.2012 15:40 | Schweißnähte und Sch... | 07.09.2012 | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 0,00 | |
| Eingesetzte Öle prüfen | 07.08.2012 10:19 | | 07.08.2012 | ✓ | 07.08.2012 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 0,00 | |
| Eingesetzte Werkzeuge überarbeiten | 07.08.2012 10:20 | | 07.08.2012 | ✓ | 07.08.2012 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 0,00 | |
| Einsatz eines 2D-Tisches anstelle des Auflagerostes | 18.06.2012 17:13 | Es wurde ein Fertigu... | 29.06.2012 | ✓ | 09.07.2012 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 09.07.2012 | 0,00 | |
| interne Optimierung der Prüfprozesse der Teile | 07.08.2012 10:21 | | 07.08.2012 | ✓ | 07.08.2012 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 0,00 | |
| Neuanfertigung der Aufnahmedorne | 03.08.2012 09:47 | | 21.08.2012 | ✓ | 03.08.2012 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 0,00 | |

Auflistung der Abstellmaßnahmen

Mit den definierten Workflows wird die Reklamation regelbasiert durch die acht Stufen geschleust und am Ende durch einen *8D-Report* abgeschlossen. Aussagefähige interne und externe Reports unterstützen die Mitarbeiter während des Prozesses.

Alle Funktionen in der Anwendung wurden in Zusammenarbeit mit dem Unternehmen mit Intrexx-„Bordmitteln“ entwickelt - von der automatischen Erstellung von Standardschreiben an den Kunden bzw. Lieferanten bis hin zu einem tiefgreifenden Rechte- und Rollenkonzept.

„Wir waren erstaunt, wie schnell und präzise wir dieses Projekt mit unserem Partner durchgezogen haben. Nach einem mehrtägigen Test und definierten Anpassungen konnte unser neues Reklamationsmanagement ausgerollt werden und wird von unseren Kollegen voll akzeptiert, weil es nur das macht, **was** wir brauchen und **wie** wir es brauchen. Maßgeschneiderte Software eben“, so Uwe Ennen, Bereichsleiter IT der Salzgitter Automotive Engineering GmbH & Co. KG (SZAE) und Leiter des Projekts.