

Michael Hölzer, Michael Schramm

# **Qualitätsmanagement mit SAP**

Prozessmodellierung, Customizing und  
produktive Anwendung von SAP QM

**Bibliothek**

**Galileo Press**

Bonn • Boston

# Inhalt

<b>Vorwort zur 3. Auflage</b>	<b>13</b>
<b>Einleitung</b>	<b>15</b>
<b>1 Managementsysteme jnit SAP realisieren</b>	<b>21</b>
1.1 Grundlagen.....	22
1.2 Qualitätselemente.....	24
1.3 Dokumentation des Managementsystems.....	30
1.4 Das QM-Informationssystem.....	31
1.5 Umweltmanagement.....	32
1.6 Gesetze.....	35
1.7 Ausblick.....	36
<b>2 QAA-Geschäftsprozesse mit der WM EPK-AAethode modellieren</b>	
2.1 Grundlagen.....	37
2.2 Begriffsdefinitionen.....	37
2.3 Die Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK).....	41
2.3.1 Elemente der Ereignisgesteuerten Prozesskette.....	41
2.3.2 Aufbau der Ereignisgesteuerten Prozesskette.....	44
2.3.3 Szenario.....	45
3.1 Die SAP AG.....	53
3.2 Entwicklung von SAP R/3.....	53
3.3 Module des R/3-Systems.....	54
3.4 SAP R/3-Releases.....	58
3.5 mySAP PLM und Qualitätsmanagement.....	67
3.6 Projektmanagement in der SAP-Einführung.....	68
3.7 Customizing.....	75

3.8	Mandantenkonzept.....	76
3.9	Organisationsstruktur.....	77
3.10	Der R/3-Arbeitsplatz.....	77
3.11	SAPscript.....	78
3.12	Reports.....	78
3.13	ABAP/4-Programme.....	79
3.14	SAP R/3 QM als CAQ-System.....	80
3.15	Neue SAP-Technologien.....	81
3.15.1	Die mySAP ERP-Strategie.....	81
3.15.2	mySAP Business Suite.....	82
3.15.3	SAP Enterprise Portal.....	84
3.15.4	Einsatz des SAP Enterprise Portal am Beispiel SAP QM.....	87
3.15.5	Grundlagen der R/3-Internetezenarien.....	91
3.15.6	Erfassen von Qualitätsmeldungen.....	91
3.15.7	Erstellung von Qualitätszeugnissen.....	95

## 4 Bedienung von SAP R/3

4.1	Anmelden und Abmelden.....	99
4.2	Die Benutzeroberfläche.....	101
4.3	Drucken.....	108
4.4	Benutzereinstellungen.....	110
4.5	Arbeiten mit Transaktionscodes und mehreren Modi.....	112
4.6	Hilfestellung im R/3-System.....	115
4.7	Anzeigefunktionen und Listanzeige.....	119

## Qualitätsmanagement in der logistischen Kette 123

5.1	Grundlagen.....	123
5.2	Supply Chain Management.....	124
5.3	Materialwirtschaft.....	126
5.3.1	Beschaffung.....	126
5.3.2	Produktion.....	130
5.3.3	Vertrieb.....	132
5.3.4	Kundendienst (Service).....	134

## 6 Qualitäts- und Prüfplanung 137

6.1	Grundlagen.....	137
6.2	Qualitäts- und Prüfplanung im Überblick.....	140

<b>6.3</b>	<b>Basisdaten zur Qualitäts- und Prüfplanung.....</b>	<b>142</b>
6.3.1	Allgemeine Stammdaten.....	143
6.3.2	Grunddaten zur Qualitäts- und Prüfplanung.....	157
<b>6.4</b>	<b>Der Prüfplan in SAP QM.....</b>	<b>178</b>
6.4.1	Allgemein.....	178
6.4.2	Verwaltung der Prüfpläne.....	186
6.4.3	Aufbau des Prüfplans (Planstruktur).....	194
6.4.4	Engineering Workbench.....	213
<b>6.5</b>	<b>Qualitätsplanung in der Beschaffung.....</b>	<b>216</b>
6.5.1	Matehalstamm und Qualitäts-Infosatz ..... «*»>«*».....	217
6.5.2	Wareneingangsprüfung.....	219
<b>6.6</b>	<b>Qualitätsplanung in der Produktion.....</b>	<b>230</b>
<b>6.7</b>	<b>Qualitätsplanung im Vertrieb.....</b>	<b>238</b>
6.7.1	Zeugnisabwicklung.....	244

## Qualitätsprüfung <sup>^ ^ ^</sup> B H H <sup>^ H H ^ ^</sup> m 249

<b>7.1</b>	<b>Grundlagen.....</b>	<b>249</b>
<b>7.2</b>	<b>Prüfloseröffnung.....</b>	<b>254</b>
<b>7.3</b>	<b>Ergebniserfassung.....</b>	<b>259</b>
7.3.1	Merkmalsergebnisse.....	264
7.3.2	Fehler.....	273
<b>7.4</b>	<b>Prüflosabschluss.....</b>	<b>275</b>
<b>7.5</b>	<b>Prüfkosten.....</b>	<b>277</b>
<b>7.6</b>	<b>Probenverwaltung.....</b>	<b>279</b>
<b>7.7</b>	<b>Qualitätsprüfung im Vertrieb.....</b>	<b>281</b>
<b>7.8</b>	<b>Qualitätsprüfung in der Produktion.....</b>	<b>282</b>
<b>7.9</b>	<b>Qualitätsprüfung in der Beschaffung.....</b>	<b>286</b>
<b>7.10</b>	<b>Schnittstellen zu Fremdsystemen und Messgeräten.....</b>	<b>287</b>
<b>7.11</b>	<b>Anbindung komplexer, externer Messsysteme.....</b>	<b>290</b>
7.11.1	Übersicht.....	290
7.11.2	Die Tastaturweiche.....	291
7.11.3	Messmitteltreiber für SAP GUI.....	291
7.11.4	Subsysteme mit eigener Bedienoberfläche.....	292
7A/3	Direkte Einbindung von Prüf- und Analysensystemen.....	292
7.11.6	Planimport.....	293
<b>7.12</b>	<b>Anwendungsbeispiel.....</b>	<b>293</b>
7.12.1	Die Musterfirma.....	293
7.12.2	Qualitätssicherung im Bereich Elektrowerkzeuge.....	294
7.12.3	Analysen im Bereich Klebstoffe.....	295
7.12.4	Externes Statistikprogramm.....	297

## **8 Qualitätslenkuni 299**

<b>8.1</b>	<b>Grundlagen.....</b>	<b>299</b>
<b>8.2</b>	<b>Der Verwendungsentscheid.....</b>	<b>299</b>
8.3	Qualitätslage.....	312
<b>8.4</b>	<b>Lieferantenbeurteilung.....</b>	<b>314</b>
8.4.1	Grundlagen.....	314
8.4.2	Stammdaten.....	315
8.4.3	Beurteilungskriterien.....	316
8.4.4	Lieferanten beurteilen.....	323
8.4.5	Auswertungen.....	328
<b>8.5</b>	<b>Statistische Prozessregelung (SPC)^.....</b>	<b>331</b>
<b>8.6</b>	<b>Dynamisierung von Prüfschärfe und Prüfhäufigkeit.....</b>	<b>336</b>
<b>8.7</b>	<b>Chargenprotokolle.....</b>	<b>338</b>
<b>8.8</b>	<b>Qualitätsbezogene Kosten.....</b>	<b>339</b>
8.8.1	Grundlagen.....	339
8.8.2	Kosten- und Leistungsrechnung.....	341
8.8.3	Erfassung der qualitätsbezogenen Kosten.....	342
8.8.4	Auswertung von qualitätsbezogenen Kosten.....	343
8.8.5	Realisierungsmöglichkeiten mit R/3.....	343

## **9 Qualitätsmeldung 345**

<b>9.1</b>	<b>Grundlagen.....</b>	<b>345</b>
<b>9.2</b>	<b>Qualitätsmeldungen in SAP R/3.....</b>	<b>347</b>
9.2.1	Szenario: Reklamationsmanagement mit der Qualitätsmeldung.....	349
9.2.2	Funktionen und Elemente der Qualitätsmeldung.....	367
<b>9.3</b>	<b>Qualitätsmeldung mit integrierter Dokumenten Verwaltung.....</b>	<b>379</b>
9.3.1	Anlegen eines Dokuments.....	381
9.3.2	Dokumente in der Q-Meldung.....	384
9.3.3	Dokumente im Q-Infosatz.....	385
9.3.4	Dokumente im Prüfplan/Arbeitsplan.....	385
<b>9.4</b>	<b>Qualitätsmeldung im Vertrieb.....</b>	<b>385</b>
<b>9.5</b>	<b>Qualitätsmeldung in der Produktion.....</b>	<b>388</b>
9.5.1	Szenario mit der Meldungsart Q3/F3, Interne Qualitätsmeldung.....	391
<b>9.6</b>	<b>Qualitätsmeldung in der Beschaffung.....</b>	<b>392</b>
<b>9.7</b>	<b>Lösungsdatenbank.....</b>	<b>396</b>
<b>9.8</b>	<b>Stabilitätsstudie.....</b>	<b>399</b>
9.8.1	Beschreibung.....	399
9.8.2	Szenario zur Stabilitätsstudie.....	402
<b>9.9</b>	<b>FMEA-Funktionalität durch Add-on.....</b>	<b>412</b>

## **10 Informationssysteme und Auswertungen 419**

<b>10.1 Grundlagen.....</b>	<b>419</b>
<b>10.2 Führungsinformationssystem.....</b>	<b>420</b>
<b>10.3 Logistik-Controlling.....</b>	<b>420</b>
10.3.1 Qualitätsinformationssystem.....	421
<b>10.4 Berichtslisten.....</b>	<b>427</b>
<b>10.5 SAP Open Information Warehouse.....</b>	<b>428</b>
<b>10.6 SAP Business Information Warehouse (BW).....</b>	<b>429</b>
<b>10.7 Beispiele für den QM-Content in SAP.....</b>	<b>431</b>

## **11 Prüfmittelverwaltung**

<b>11.1 Grundlagen.....</b>	<b>441</b>
<b>11.2 Betriebswirtschaftliche Aufgabenstellung.....</b>	<b>442</b>
<b>11.3 Die R/3-Modulkonfiguration.....</b>	<b>443</b>
<b>11.4 Stammdaten.....</b>	<b>444</b>
<b>11.5 Szenario zur Prüfmittelverwaltung.....</b>	<b>448</b>
<b>11.6 Materialstamm bearbeiten.....</b>	<b>449</b>
<b>11.7 Prüfmittel beschaffen.....</b>	<b>452</b>
<b>11.8 Material serialisieren.....</b>	<b>453</b>
<b>11.9 Materials Equipment anlegen.....</b>	<b>454</b>
<b>11.10 Planung der Prüfmittelüberwachung.....</b>	<b>458</b>
11.10.1 Instandhaltungsanleitung.....	459
11.10.2 Wartungsplan.....	461
11.10.3 Terminieren.....	464
11.10.4 Terminüberwachung.....	464
<b>11.11 Prüfmittel kalibrieren und prüfen.....</b>	<b>465</b>
11.11.1 Kalibrieraufträge.....	465
11.11.2 Ergebniserfassung und Verwendungsentscheid.....	468
11.11.3 Prüfungsabschluss.....	469
<b>11.12 Auswertungen.....</b>	<b>470</b>
<b>11.13 Der Einsatz von Subsystemen.....</b>	<b>471</b>

## **12 Auditmanagement mit SAP J ^ B H H 475**

<b>12.1 Was bietet das SAP Auditmanagement?.....</b>	<b>475</b>
<b>12.2 Installation und Systemvoraussetzungen.....</b>	<b>475</b>
<b>12.3 Definition von Audits aus Sicht des Qualitätsmanagements.....</b>	<b>476</b>
<b>12.4 Termin- und Ressourcenplanung.....</b>	<b>477</b>

12.5	Planung der Fragenlisten.....	478
12.6	<b>Durchführung.....</b>	<b>479</b>
12.7	<b>Berichte und Auswertungen.....</b>	<b>479</b>
12.8	<b>Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.....</b>	<b>481</b>
12.9	<b>Auditauswertungen.....</b>	<b>481</b>
12.10	<b>Mobiles Audit.....</b>	<b>482</b>

**rüsto'mlzihg** **483**

13.1	<b>Grundlagen.....</b>	<b>483</b>
13.2	<b>Die wichtigsten Werkzeuge.....</b>	<b>485</b>
13.3	<b>Funktionen im Customizing.....</b>	<b>487</b>
13.3.1	Vorgehensmodell.....	488
13.3.2	Implementation Guides (IMG, Leitfäden).....	488
13.3.3	Projekt-IMG anlegen.....	490
13.4	<b>Projektsteuerung mit dem IMG und dem Vorgehensmodell.....</b>	<b>495</b>
13.4.1	Projektsteuerung mit Statusinformationen.....	496
13.4.2	Auswahl der Dokumentationsarten in der IMG-Projektpflege ...	497
13.5	<b>Szenario.....</b>	<b>498</b>
13.5.1	Customizing »Nummernkreise pflegen«.....	503

**14 Migrationskonzepte**

14.1	Grundlagen.....	505
14.2	Detaillierte Definition der Datenübernahme erstellen.....	505
14.3	Datenübernahmeprogramme erstellen.....	508
14.4	Manuelle Datenübernahmepvorgänge durchführen.....	510
14.5	IBIP-Programm zur Datenübernahme.....	511

**15 ASAP (AcceleratedSAP)** **523**

**Glossar** **535**

**B Abkürzungen** **543**

<b>C</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>547</b>
<b>D</b>	<b>Die Autoren</b>	<b>551</b>
	<b>Index</b>	<b>553</b>