

# Elektronisches Reklamationsmanagement über mehrere Stufen der Lieferkette

## Aktuelle Situation

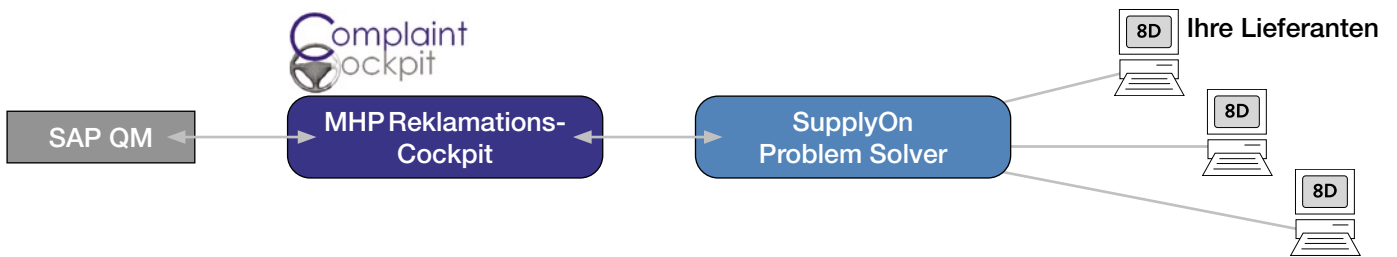
Beanstandungen lassen sich in einer Kunden-Lieferanten-Beziehung trotz aller Anstrengungen nicht ganz vermeiden. Da in der Automobil- und Fertigungsindustrie ein großer Teil der Wertschöpfung von Lieferanten geleistet wird, sind bei Reklamationen häufig mehrere Unternehmen der Lieferkette betroffen.

Wichtig bei Reklamationen ist, dass sie strukturiert, lückenlos dokumentiert und für alle Beteiligten transparent erfolgen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die Ursache eines Fehlers beim Sublieferanten liegt. Heute greifen zahlreiche Unternehmen bei der Behebung von Mängeln auf die 8D-Methode zurück, die in acht definierten Schritten zu einer nachhaltigen Lösung des Problems führt. Erfolgt der Austausch von Reklamations- und 8D-Informationen auf konventionellem Wege – zum Beispiel per E-Mail oder Fax –, ist der Prozess nicht transparent und nachvollziehbar.

## Die Lösung

MHP und SupplyOn bieten zwei integrierte Lösungen, die eine elektronische Bearbeitung von Beanstandungen nach der 8D-Methode ermöglichen.

- Das **MHP AddOn Reklamations-Cockpit** für das SAP QM-System stellt die Bearbeitungen von Beanstandungen Ihrer Kunden ohne Bruch der digitalen Übertragungskette sicher: Die Daten werden aus der Qualitätsmeldung des SAP QM-Systems über den SupplyOn Problem Solver an Ihre Lieferanten versendet. Das Cockpit ermöglicht eine weitestgehende Automatisierung.
- Der **SupplyOn Problem Solver** ermöglicht die elektronische Weitergabe der Daten an den Lieferanten und bietet diesem ein Werkzeug, mit dem er die Reklamationen strukturiert in Form eines 8D-Berichts abarbeiten und die Zwischenschritte sowie die dauerhafte Lösung des Problems rückmelden kann.



## Ihr Nutzen

- Das **MHP AddOn Reklamations-Cockpit** erleichtert Ihnen die schnelle und nachhaltige Lösung von Beanstandungen und macht den Prozess unternehmensintern transparent.
- Der **SupplyOn Problem Solver** sorgt bei Reklamationen, die auf einen Fehler Ihres Lieferanten zurückzuführen sind, für einen transparenten Prozess, bei dem alle Beteiligten die gleiche Sicht auf die Informationen haben. Die Kommunikation mit dem Lieferanten erfolgt strukturiert und dokumentiert. Dadurch wird die Wiederholfehlerrate reduziert und die Qualität nachhaltig gesteigert.

# Die Lösungen im Detail



SupplyOn AG  
Ludwigstraße 49  
85399 Hallbergmoos

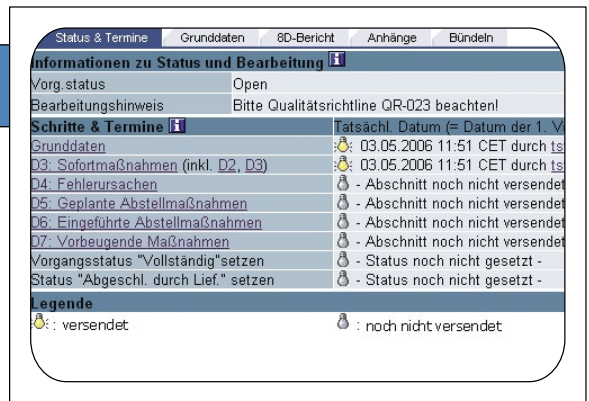
Telefon: 0800.7877 59 66  
Fax: 08 11.999971 10

info@SupplyOn.com  
www.SupplyOn.com

## SupplyOn Problem Solver

- Übernahme der Daten von internen QM-Systemen beziehungsweise vom MHP AddOn Reklamations-Cockpit
- Strukturierte Online-Bearbeitung von Beanstandungen durch Lieferanten nach der 8D-Methode
- Terminverfolgung mit E-Mail-Eskalation
- Statusverwaltung
- Flexible Zuweisung von Zuständigkeiten und Bearbeitungsrechten
- Vielfältige Möglichkeiten zur Prozess- und Terminsteuerung

### SupplyOn Problem Solver



## Ihre Ansprechpartner

Werner Jannings, SupplyOn  
Sales Quality Management  
werner.jannings@supplyon.com  
Telefon: 08 11.9999 71 22

Dr.-Ing. Oliver Kelkar, MHP  
Leiter Competence Center QM  
okelkar@mhp.de  
Telefon: 01 78.7 85 61 59

## MHP AddOn Reklamations-Cockpit

- Empfang von Reklamationen und schrittweiser Versand von 8D-Berichten an Ihren Kunden
- Reklamationen an Ihre Lieferanten über den SupplyOn Problem Solver und schrittweiser Empfang und Weiterverarbeitung der 8D-Berichte
- Visualisierung von Änderungen und neuen Rückmeldungen Ihres Lieferanten
- Maßnahmenverfolgung
- Annahme bzw. Ablehnung von Rückmeldungen
- Übertragung von Reklamationen und 8D-Berichten gemäß VDA Standard QDX (Quality Data eXchange)

**Mieschke Hofmann und Partner**  
A Porsche Services Company

Mieschke Hofmann und Partner  
A Porsche Services Company  
Gesellschaft für Management- und IT-Beratung mbH  
Schloss Heutingsheim  
Schlossstraße 12  
71691 Freiberg am Neckar

Telefon: 071 41.7 85 60  
Fax: 071 41.7 85 62 00

info@mhp.de  
www.mhp.de

### MHP Reklamations-Cockpit

