

Inhalt

Danksagung 11

Vorwort 13

Vorwort zur 2. Auflage 15

Einleitung 17

1 Managementsysteme, Normen und SAP R/3 23

1.1 Grundlagen 24

1.2 Qualitätselemente 26

1.3 Dokumentation des QM-Systems 34

1.4 Das QM-Informationssystem 34

1.5 Umweltmanagement 35

1.6 Ausblick 40

2 QM-Geschäftsprozesse modellieren mit der EPK-Methode 41

2.1 Grundlagen 41

2.2 Begriffsdefinitionen 41

2.3 Die Ereignisgesteuerte Prozeßkette 45

2.3.1 Elemente der Ereignisgesteuerten Prozeßkette 46

2.3.2 Aufbau der Ereignisgesteuerten Prozeßkette 48

2.3.3 Szenario 49

3 R/3 im Überblick 57

3.1 Die SAP AG 57

3.2 Entwicklung des R/3-Systems 57

3.3 Module des R/3-Systems 57

3.4 R/3-Releases 62

3.5 Projektmanagement für die Einführung 67

3.6 Customizing 74

3.7 Mandantenkonzept 75

3.8	Organisationsstruktur	76
3.9	Der R/3-Arbeitsplatz	76
3.10	mySAP Workplace	77
3.11	SAPscript	77
3.12	Reports	78
3.13	ABAP/4-Programme	79
3.14	R/3-QM als CAQ-System	79
4	Bedienung von R/3	81
4.1	Anmelden und Abmelden	81
4.2	Die R/3-Benutzeroberfläche	83
4.3	Drucken	92
4.4	Benutzereinstellungen	94
4.5	Arbeiten mit Transaktionscodes und mehreren Modi	96
4.6	Hilfestellung im R/3-System	99
4.7	Anzeigefunktionen und List-Anzeige	104
5	Qualitätsmanagement in der logistischen Kette	109
5.1	Grundlagen	109
5.2	Supply Chain Management	111
5.3	Materialwirtschaft	112
5.3.1	Beschaffung	112
5.3.2	Produktion	116
5.3.3	Vertrieb	118
5.3.4	Kundendienst (Service)	120
6	Qualitäts- und Prüfplanung	123
6.1	Grundlagen	123
6.2	Qualitäts- und Prüfplanung im Überblick	126
6.3	Basisdaten zur Qualitäts- und Prüfplanung	128
6.3.1	Allgemeine Stammdaten	129
6.3.2	Grunddaten zur Qualitäts- und Prüfplanung	143
6.4	Der Prüfplan im mySAP QM	166
6.4.1	Allgemein	166
6.4.2	Verwaltung der Prüfpläne	174
6.4.3	Aufbau des Prüfplans (Planstruktur)	182
6.4.4	Engineering Workbench	202

6.5	Qualitätsplanung in der Beschaffung	205
6.5.1	Materialstamm und Qualitäts-Infosatz	206
6.5.2	Wareneingangsprüfung	208
6.6	Qualitätsplanung in der Produktion	219
6.7	Qualitätsplanung im Vertrieb	228
6.7.1	Zeugnisabwicklung	234
7	Qualitätsprüfung	241
7.1	Grundlagen	242
7.2	Prüfloseröffnung	246
7.3	Ergebniserfassung	252
7.3.1	Merkmalsergebnisse	256
7.3.2	Fehler	266
7.4	Prüflosabschluß	268
7.5	Prüfkosten	270
7.6	Probenverwaltung	272
7.7	Qualitätsprüfung im Vertrieb	275
7.8	Qualitätsprüfung in der Produktion	275
7.9	Qualitätsprüfung in der Beschaffung	279
7.10	Schnittstellen zu Fremdsystemen und Meßgeräten	281
8	Qualitätslenkung	287
8.1	Grundlagen	287
8.2	Der Verwendungsentscheid	287
8.3	Qualitätslage	300
8.4	Lieferantenbeurteilung	302
8.4.1	Grundlagen	303
8.4.2	Stammdaten	304
8.4.3	Beurteilungskriterien	304
8.4.4	Lieferanten beurteilen	312
8.4.5	Auswertungen	318
8.5	Statistische Prozeßregelung (SPC)	321
8.6	Dynamisierung von Prüfschärfe und Prüfhäufigkeit	327
8.7	Chargenprotokolle	328
8.8	Qualitätsbezogene Kosten	329
8.8.1	Grundlagen	329
8.8.2	Kosten- und Leistungsrechnung	331
8.8.3	Erfassung der Qualitätsbezogenen Kosten	332

8.8.4	Auswertung von Qualitätsbezogenen Kosten	333
8.8.5	Realisierungsmöglichkeiten mit R/3	333
9	Qualitätsmeldung	335
9.1	Grundlagen	335
9.2	Qualitätsmeldungen im R/3-System	337
9.2.1	Szenario: Reklamationsmanagement mit der Qualitätsmeldung	339
9.2.2	Funktionen und Elemente der Qualitätsmeldung	357
9.3	Qualitätsmeldung mit integrierter Dokumentenverwaltung	370
9.3.1	Anlegen eines Dokuments	373
9.3.2	Dokumente in der Q-Meldung	376
9.3.3	Dokumente im Q-Infosatz	376
9.3.4	Dokumente im Prüfplan/Arbeitsplan	376
9.4	Qualitätsmeldung im Vertrieb	377
9.5	Qualitätsmeldung in der Produktion	380
9.5.1	Szenario mit der Meldungsart Q3/F3, Interne Qualitätsmeldung	382
9.6	Qualitätsmeldung in der Beschaffung	383
9.7	Lösungsdatenbank	387
10	Informationssysteme und Auswertungen	391
10.1	Grundlagen	391
10.2	Führungsinformationssystem	392
10.3	Logistik-Controlling	392
10.3.1	Qualitätsinformationssystem	393
10.4	Berichtslisten	400
10.5	SAP Open Information Warehouse	401
11	Prüfmittelverwaltung	403
11.1	Grundlagen	403
11.2	Betriebswirtschaftliche Aufgabenstellung	404
11.3	Die R/3-Modulkonfiguration	405
11.4	Stammdaten	406
11.5	Szenario zur Prüfmittelverwaltung	410
11.6	Materialstamm bearbeiten	411
11.7	Prüfmittel beschaffen	414
11.8	Material serialisieren	415

11.9	Material als Equipment anlegen	417
11.10	Planung der Prüfmittelüberwachung	420
11.10.1	Instandhaltungsanleitung	421
11.10.2	Wartungsplan	423
11.10.3	Terminieren	427
11.10.4	Terminüberwachung	427
11.11	Prüfmittel kalibrieren und prüfen	428
11.11.1	Kalibrieraufträge	428
11.11.2	Ergebniserfassung und Verwendungsentscheid	430
11.11.3	Prüfungsabschluß	431
11.12	Auswertungen	432
11.13	Der Einsatz von Subsystemen	433
12	QM im Zeichen der mySAP.com – Initiative	437
12.1	mySAP.com	437
12.1.1	mySAP Workplace	438
12.2	Einsatz des Workplace am Beispiel mySAP QM	442
12.2.1	Das Rollenkonzept	443
12.3	Grundlagen der R/3-Internetszenarios	446
12.4	Erfassen von Qualitätsmeldungen	447
12.4.1	Voraussetzungen im R/3-System	448
12.5	Erstellung von Qualitätszeugnissen	451
12.6	mySAP.com Marketplace	454
13	Customizing	459
13.1	Grundlagen	459
13.2	Die wichtigsten Werkzeuge	462
13.3	Funktionen im Customizing	463
13.3.1	Vorgehensmodell	463
13.3.2	Implementation Guides (IMG, Leitfäden)	464
13.3.3	Projekt-IMG anlegen	467
13.4	Projektsteuerung mit dem IMG und dem Vorgehensmodell	471
13.4.1	Projektsteuerung mit Statusinformationen	472
13.4.2	Dokumentationsarten zum IMG pflegen	474
13.5	Szenario	475
13.5.1	Customizing »Nummernkreise pflegen«	480

<u>14</u>	Migrationskonzepte	483
14.1	Grundlagen	483
14.2	Detaillierte Definition der Datenübernahme erstellen	483
14.3	Datenübernahmeprogramme erstellen	486
14.4	Manuelle Datenübernahmevorgänge durchführen	488
14.5	IBIP-Programm zur Datenübernahme	489
<u>15</u>	ASAP (AcceleratedSAP)	503
A	CD-Inhalt	517
B	Glossar	519
C	Abkürzungen	527
D	Literaturverzeichnis	531
	Index	535