

Inhalt

Danksagung 11

Vorwort 13

Einleitung 15

1 Managementsysteme, Normen und SAP R/3 21

1.1 Grundlagen 22

1.2 Qualitätselemente 24

1.3 Dokumentation des QM-Systems 31

1.4 Das QM-Informationssystem 32

1.5 Umweltmanagement 33

1.6 Ausblick 37

2 QM-Geschäftsprozesse modellieren mit der EPK-Methode 39

2.1 Grundlagen 39

2.2 Begriffsdefinitionen 40

2.3 Die Ereignisgesteuerte Prozeßkette 43

2.3.1 Elemente der Ereignisgesteuerten Prozeßkette 44

2.3.2 Aufbau der Ereignisgesteuerten Prozeßkette 46

2.3.3 Szenario 47

3 R/3 im Überblick 55

3.1 Die SAP AG 55

3.2 Entwicklung des R/3-Systems 55

3.3 Module des R/3-Systems 56

3.4 R/3-Releases 60

3.5 Projektmanagement für die Einführung 64

3.6 Customizing 72

3.7 Mandantenkonzept 72

3.8 Organisationsstruktur 73

3.9 Der R/3-Arbeitsplatz 74

3.10 SAPscript 75

3.11 Reports 75

3.12 ABAP/4-Programme 76

3.13 R/3-QM als CAQ-System 76

4	Bedienung von R/3	79
4.1	Anmelden und Abmelden	79
4.2	Die R/3-Benutzeroberfläche	82
4.3	Drucken	89
4.4	Benutzereinstellungen	91
4.5	Arbeiten mit Transaktionscodes und mehreren Modi	93
4.6	Hilfestellung im R/3-System	96
4.7	Anzeigefunktionen und List-Anzeige	101
5	Qualitätsmanagement in der logistischen Kette	105
5.1	Grundlagen	105
5.2	Supply Chain Management	107
5.3	Materialwirtschaft	108
5.3.1	Beschaffung	108
5.3.2	Produktion	112
5.3.3	Vertrieb	114
5.3.4	Kundendienst (Service)	116
6	Qualitäts- und Prüfplanung	119
6.1	Grundlagen	119
6.2	Qualitäts- und Prüfplanung im Überblick	123
6.3	Basisdaten zur Qualitäts- und Prüfplanung	124
6.3.1	Allgemeine Stammdaten	125
6.3.2	Grunddaten zur Qualitäts- und Prüfplanung	139
6.4	Der Prüfplan im R/3-QM	161
6.4.1	Allgemein	161
6.4.2	Verwaltung der Prüfpläne	168
6.4.3	Aufbau des Prüfplans (Planstruktur)	177
6.5	Qualitätsplanung in der Beschaffung	196
6.5.1	Materialstamm und Qualitäts-Infosatz	197
6.5.2	Wareneingangsprüfung	199
6.6	Qualitätsplanung in der Produktion	209
6.7	Qualitätsplanung im Vertrieb	219
6.7.1	Zeugnisaabwicklung	225
7	Qualitätsprüfung	231
7.1	Grundlagen	231
7.2	Prüfloseröffnung	236
7.3	Ergebniserfassung	242

- 7.3.1 Merkmalsergebnisse 245
- 7.3.2 Fehler 254
- 7.4 Prüflosabschluß 256
- 7.5 Prüfkosten 259
- 7.6 Probenverwaltung 261
- 7.7 Qualitätsprüfung im Vertrieb 263
- 7.8 Qualitätsprüfung in der Produktion 264
- 7.9 Qualitätsprüfung in der Beschaffung 268
- 7.10 Schnittstellen zu Fremdsystemen und Meßgeräten 270

8 Qualitätslenkung 275

- 8.1 Grundlagen 275
- 8.2 Der Verwendungsentscheid 275
- 8.3 Qualitätslage 288
- 8.4 Lieferantenbeurteilung 290
 - 8.4.1 Grundlagen 291
 - 8.4.2 Stammdaten 292
 - 8.4.3 Beurteilungskriterien 292
 - 8.4.4 Lieferanten beurteilen 299
 - 8.4.5 Auswertungen 305
- 8.5 Statistische Prozeßregelung (SPC) 308
- 8.6 Dynamisierung von Prüfschärfe und Prüfhäufigkeit 313
- 8.7 Chargenprotokolle 315
- 8.8 Qualitätskosten 316
 - 8.8.1 Grundlagen 316
 - 8.8.2 Kosten- und Leistungsrechnung 318
 - 8.8.3 Erfassung der Qualitätskosten 319
 - 8.8.4 Auswertung von Qualitätskosten 320
 - 8.8.5 Realisierungsmöglichkeiten mit R/3 320

9 Qualitätsmeldung 323

- 9.1 Grundlagen 323
- 9.2 Qualitätsmeldungen im R/3-System 325
 - 9.2.1 Szenario: Reklamationsmanagement mit der Qualitätsmeldung 327
 - 9.2.2 Funktionen und Elemente der Qualitätsmeldung 345
- 9.3 Qualitätsmeldung im Vertrieb 357
- 9.4 Qualitätsmeldung in der Produktion 361
 - 9.4.1 Szenario mit der Meldungsart Q3/F3, Interne Qualitätsmeldung 363
- 9.5 Qualitätsmeldung in der Beschaffung 364

10 Informationssysteme und Auswertungen 369

- 10.1 Grundlagen 369**
- 10.2 Führungsinformationssystem 370**
- 10.3 Logistikinformationssystem 370**
 - 10.3.1 Qualitätsinformationssystem 371**
- 10.4 Berichtslisten 376**
- 10.5 SAP Open Information Warehouse 377**

11 Prüfmittelverwaltung 379

- 11.1 Grundlagen 379**
- 11.2 Betriebswirtschaftliche Aufgabenstellung 380**
- 11.3 Stammdaten 381**
- 11.4 Die R/3-Modulkonfiguration 384**
- 11.5 Szenario zur Prüfmittelverwaltung 386**
- 11.6 Materialstamm bearbeiten 386**
- 11.7 Prüfmittel beschaffen 391**
- 11.8 Material serialisieren 392**
- 11.9 Material als Equipment anlegen 392**
- 11.10 Planung der Prüfmittelüberwachung 397**
 - 11.10.1 Instandhaltungsanleitung 398**
 - 11.10.2 Wartungsplan 400**
 - 11.10.3 Terminieren 402**
- 11.11 Prüfmittel kalibrieren und prüfen 403**
 - 11.11.1 Kalibrieraufträge 403**
 - 11.11.2 Ergebniserfassung und Verwendungsentscheid 405**
 - 11.11.3 Prüfungsabschluß 406**
- 11.12 Auswertungen 407**
- 11.13 Der Einsatz von Subsystemen 408**

12 Internet-Szenarien mit SAP R/3 QM 411

- 12.1 Grundlagen 411**
- 12.2 Erfassen von Qualitätsmeldungen 412**
 - 12.2.1 Voraussetzungen im R/3 System 412**
- 12.3 Erstellung von Qualitätszeugnissen 416**
- 12.4 mySAP.com 419**
 - 12.4.1 mySAP.com Marketplace 420**
 - 12.4.2 mySAP.com Workplace 424**

13	Customizing 429
13.1	Grundlagen 429
13.2	Die wichtigsten Werkzeuge 432
13.3	Funktionen im Customizing 433
13.3.1	Vorgehensmodell 433
13.3.2	Implementation Guides (IMG, Leitfäden) 435
13.3.3	Projekt-IMG anlegen 438
13.4	Projektsteuerung mit dem IMG und dem Vorgehensmodell 442
13.4.1	Projektsteuerung mit Statusinformationen 443
13.4.2	Notizen zum IMG pflegen 445
13.5	Szenario 446
13.5.1	Customizing »Nummernkreise pflegen« 451
14	Migrationskonzepte 453
14.1	Grundlagen 453
14.2	Detaillierte Definition der Datenübernahme erstellen 453
14.3	Datenübernahmeprogramme erstellen 456
14.4	Manuelle Datenübernahmeporgänge durchführen 458
14.5	IBIP-Programm zur Datenübernahme 459
15	ASAP (Accelerated SAP) 471
A	CD-Inhalt 483
B	Glossar 485
C	Abkürzungen 491
D	Literaturverzeichnis 495
	Index 497
