

AT&S

Effizientes Reklamationsmanagement mit Adobe Interactive Forms®

Europas führender Leiterplattenproduzent AT&S setzt beim Reklamationsmanagement mit 8D-Reports auf interaktive Formulare. SNAP Consulting optimiert diesen Prozess mit einer Lösung zur automatischen Dokumentenverarbeitung.

Auftraggeber AT&S

AT&S ist führender Hersteller von Leiterplatten in Europa und Indien sowie maßgeblich in China engagiert. Insbesondere im höchsten Technologiesegment der HDI Mirovia Leiterplatten, die vor allem in Mobilgeräten zum Einsatz kommen, ist das Unternehmen weltweit gut positioniert. Erfolgreich tätig ist AT&S auch im Segment der Automotive-Leiterplatten sowie im Industrie- und Medizintechnikbereich.

Als international agierendes Unternehmen unterhält AT&S insgesamt sechs Produktionsstandorte in Österreich, Indien, China und Korea sowie 16 internationale Vertriebsbüros, u.a. in den USA und Japan. Diese weltweite Produktions- und Vertriebsstruktur ermöglicht maßgeschneiderte Lösungen für jeden Kunden, unabhängig von dessen Größe. Um die technologische Vorreiterrolle als Anbieter von Leiterplatten weiter zu stärken, investiert AT&S erheblich in den Unternehmensausbau. Dazu gehört neben ausgeprägter Kundenorientierung nicht zuletzt auch die laufende Optimierung aller Geschäftsprozesse.

Ausgangslage

Um die Zusammenarbeit mit Lieferanten insbesondere auch bei Unstimmigkeiten so effizient wie möglich zu gestalten, hatte AT&S die Idee, die ressourcenaufwändige Bearbeitung von sogenannten 8D-Reports effizienter zu gestalten. Beim 8D-Report handelt es sich um ein standardisiertes Dokument, das bei einer Reklamation – etwa infolge einer fehlerhaften Lieferung – zwischen Lieferant und Kunde ausgetauscht wird. 8D steht dabei für die acht obligatorischen Disziplinen (Prozessschritte), die bei der Bearbeitung einer Reklamation erforderlich sind, um das zu Grunde liegende Missverständnis und/oder Problem zu überwinden.

Im 8D-Report werden die Art der Beanstandung, Verantwortlichkeiten und Maßnahmen zum Beheben des Mangels festgeschrieben. Ein 8D-Report ist damit Teil des Reklamationsmanagements und liefert wertvolle Informationen sowohl für die Qualitätssicherung beim Lieferanten als auch für die Lieferantenbeurteilung beim Kunden. Bislang wurden die Dokumente für den 8D-Report manuell ausgefüllt, übermittelt und nach Rücksendung durch den Lieferanten ohne jede Analysemöglichkeit archiviert.

Prozessneugestaltung

Zur Automatisierung der Reklamationsabwicklung mit 8D-Reports hat sich AT&S mit der Unterstützung von SNAP Consulting für den Einsatz digitaler Dokumente entschieden. Der neue Prozess gliedert sich in drei Phasen: Zuerst wird nach Feststellung des Mangels eine Meldung im SAP-System angelegt. Daraufhin wird in Bezugnahme auf die entsprechende Bestellung ein 8D-Report in Form eines interaktiven PDF-

Dokumentes erstellt und per E-Mail an den Lieferanten geschickt. Im zweiten Schritt trägt der Lieferant seinen Input in den Report ein und sendet ihn zurück an AT&S. Nach der Kontrolle der Angaben durch einen zuständigen Sachbearbeiter erfolgt im dritten und letzten Schritt das Importieren der 8D-Daten ins Qualitätsmanagement.

Technische Umsetzung

Mit Hilfe der Adobe Interactive Forms®-Technologie (AIF) können 8D-Reports als interaktive PDF-Dokumente direkt aus dem SAP-System mit entsprechender Referenz zur fehlerhaften Bestellung erstellt und per Mail an den Lieferanten gesandt werden. Alle erforderlichen Daten zur Bestellung sowie zum Lieferanten bezieht das Dokument aus dem Datenstamm des Backends. SNAP Consulting übernahm für AT&S die Erstellung der AIF-Schnittstelle (Datenexport aus der Meldung zum Lieferanten und Einbuchen des Formulars in die Meldung) der 8D-Reports zum Qualitätsmanagement. Neben den notwendigen Systemdaten enthalten die 8D-Report-Dokumente auch Hinweise zum korrekten Ausfüllen des Formulars, um die Bearbeitungszeit durch entsprechende Hilfestellungen weitestgehend zu verkürzen.

Darüber hinaus hat das Team der SNAP Consulting die Funktionalität des Dokuments dahingehend erweitert, dass dem PDF zur genaueren Fehlerbeschreibung und Dokumentation Anhänge in Form von Bildern (JPGs, GIFs, etc.) und Textdateien (Microsoft Word, txt-Files, etc.) beigefügt werden können. Beim abschließenden Importieren des 8D-Reports werden alle Daten aus dem Report extrahiert und über die definierte Schnittstelle automatisch im SAP-System verbucht.

Vorteile der Lösung

Die Vorteile der Neuentwicklung liegen auf der Hand: Die Ergebnisse der 8D-Reports halten zusammen mit weiteren Qualitätsmeldungen aus dem „SAP-QM“ Einzug in die Lieferantenbewertung z.B. in das SAP Business Warehouse. Mit entsprechenden Reportingoptionen bietet die Lieferantenbeurteilung eine qualifizierte und transparente Entscheidungsgrundlage zur Auswahl und Kontrolle von Zulieferern.

Die smarte Dokumentenlösung optimiert die Erhebung von Daten mithilfe der 8D-Reports. Die Verwendung interaktiver Formulare verringert dabei die Fehleranfälligkeit des Bearbeitungsprozesses nachhaltig und beschleunigt die Durchlaufzeit der Reklamationsverarbeitung maßgeblich. Insbesondere die Unterstützung beim Ausfüllen der Dokumente durch Vorschlagswerte und real-time Plausibilitätsprüfungen sorgt für schnellere Prozessdurchlaufzeiten und qualitativ hochwertigere Rücklaufdaten. Dabei beschränkt sich der Einsatz der Lösung nicht allein auf Europa: Neben der Standardausführung (EN / DE) existiert sogar bereits eine chinesische Version des 8D-Reports (EN / CE).

Ausblick

Der Erwerb der AIF-Lizenz bietet AT&S darüber hinaus die Möglichkeit, auch in weiteren Anwendungsbereichen die Dokumentenverarbeitung gänzlich zu digitalisieren, durch die Automatisierung langwierige Prozesse nachhaltig zu optimieren und somit letztendlich Durchlaufzeiten effizient zu verkürzen.

„Die Bearbeitung fehlerhafter Lieferungen mit 8D-Reports ist ein zentraler Bestandteil des Reklamationsmanagements bei AT&S. SNAP Consulting hat uns dabei geholfen, diesen Prozess mithilfe interaktiver Formulare zu automatisieren und zu einem fixen und aussagekräftigen Instrument unseres Qualitätsmanagements auszubauen.“ Mario Molitor – AT&S, Global Manager Supplier Quality



SNAP Consulting GmbH

SNAP Consulting ist ein modernes, unabhängiges Dienstleistungs- und Softwareunternehmen mit den Tätigkeitsschwerpunkten SAP-Beratung und individuelles Lösungsdesign. Seit der Gründung im Jahr 2000 konnte das Unternehmen als langjähriger SAP Entwicklungs- und Implementierungspartner erfolgreich seine fundierte Kompetenz in der Durchführung verschiedenster SAP-Projekte unter Beweis stellen. Die klare Ausrichtung der Firmenaktivitäten auf SAP NetWeaver und die Intensivierung der Branchenspezialisierung auf den Gesundheitsbereich wurde 2004 mit der Ernennung der SNAP Consulting zum Special Expertise Partner für SAP NetWeaver belohnt. Im selben Jahr erfolgte auch die Gründung der Niederlassung in Deutschland.

Individuelle Bedarfsanalysen und kundenspezifisches Prozess-Know-how stehen bei SNAP Consulting an erster Stelle. Unser Dienstleistungsangebot umfasst das komplette Spektrum von der Analyse bis hin zur Optimierung aller Geschäftsprozesse im Rahmen der SAP-Einführung und Betreuung. Dabei konzipieren wir auch Szenarien, die über Unternehmensgrenzen hinausgehen, und binden Lieferanten, Kunden und Geschäftspartner mit automatisierten Geschäftsabläufen ein. Unter Zuhilfenahme offener state-of-the-art Technologiestandards (JAVA, WEB, XML, etc.) gelingt es der SNAP Consulting so auch, verschiedenste Systeme zu integrieren. SAP NetWeaver als Grundlage für eine serviceorientierte Architektur ist mittlerweile fundamentaler Baustein unserer Konzepte.

Unsere Lösungskompetenz umfasst: Apothekenmanagement, Verpflegungsmanagement, Zentrallager, Einkauf, Fertigungsplanung und Projektmanagement, Digitale Signatur, Dokumentenverwaltung, mobile Szenarien mit verschiedensten Technologien (RFID,

WLAN, GPRS, Offline, etc.), Portal und Cross Applikations (xApps, CAF, ESA), EAI-Schnittstellen (SBC, XI, ALE, EDI, etc.)



Weitere Information zu diesem Projekt:

Herr Norbert Prager
Tel.: 01/617 57 84-17
Fax: 01/617 57 84-99

SNAP Consulting
Systemnahe Anwendungsprogrammierung und Beratung GmbH
Dannebergplatz 16/2, 1030 Wien
www.snapconsulting.com



Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Susanne Denk
Tel.: 01/617 57 84
Fax: 01/617 57 84-99
eMail: susanne.denk@snapconsult.com