

Geschäftsprozesse im Qualitätsmanagement - Voraussetzungen, Potenziale und Risiken der Abwicklung über das Internet

Management Summary (Deutsch)

Diese Diplomarbeit untersucht die Einsatzmöglichkeiten des Mediums Internet bei der Abwicklung von Geschäftsprozessen im Qualitätsmanagement.

Nach einer kurzen Einleitung im ersten Kapitel betrachtet das zweite Kapitel den Bereich des Qualitätsmanagement und erläutert die Geschäftsprozesse. Außerdem wird ein kurzer Marktüberblick gegeben, welche Hersteller von ERP-Software in diesem Bereich aktiv sind.

Das dritte Kapitel erläutert die Voraussetzungen, Potenziale und Risiken der Abwicklung über das Internet. Die Betrachtung erfolgt in diesem Bereich unabhängig von bestimmten Geschäftsprozessen, es werden die allgemeinen Voraussetzungen beim Anbieter und beim Kunden und die allgemeinen Potenziale und Risiken für beide Seiten erläutert.

Das vierte Kapitel untersucht nun einzelne Geschäftsprozesse. Zunächst werden die unternehmensinternen Prozesse betrachtet, das heißt die Prozesse, die innerhalb des Unternehmens abteilungsübergreifend ablaufen. Es wird die Möglichkeit der intranetbasierten Abwicklung analysiert. Es handelt sich um die Prozesse Qualitätsprüfung, Dokumentation, Reporting und um die interne Serviceanfrage. Das Ergebnis zeigt, dass sich in allen untersuchten Prozessen Teile für die Abwicklung über das Intranet eignen und auch durchaus Einsparpotenziale durch vermiedene Prozessschritte oder Medienbrüche vorhanden sind.

Das fünfte Kapitel untersucht die unternehmensübergreifenden Prozesse, also Prozesse zwischen Unternehmen und ihren Kunden. Es wird die Möglichkeit analysiert, diese Prozesse internetbasiert abzuwickeln, um so Einsparpotenziale auf beiden Seiten zu erzielen. Die untersuchten Prozesse in diesem Bereich sind der Austausch von Prüfzeugnissen und Prüfdaten, die Abwicklung von Qualitätsmeldungen und der Antrag auf Abweicherlaubnis. Auch hier gibt es bei allen Prozessen Einsparpotenziale, die jedoch bei den verschiedenen Prozessen sehr unterschiedlich sind.

Das sechste Kapitel stellt einige Lösungen von verschiedenen Anbietern vor und beispielhaft werden internetbasierte Umsetzungen dieser Anbieter dargestellt. Im Einzelnen sind dies die Lösungen der Firmen SAP, Oracle und Babtec.

Im siebten Kapitel wird noch ein Ausblick auf zukünftige Entwicklungen und Einsatzmöglichkeiten der Internet-Technologie gegeben.

Das Ergebnis der Untersuchungen belegt, dass sich teilweise enorme Einsparpotenziale bieten. Zusätzlich kann dem Kunden in diesem Bereich ein echter Mehrwert geboten werden, welcher dem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Konkurrenten einbringen kann. Als Beispiel ist der Austausch von Qualitätsdaten zu nennen. Es kann beim Kunden ein kompletter Arbeitsschritt gespart werden indem die empfangenen Qualitätsdaten die Wareneingangsprüfung des Kunden ersetzen.

Business processes in the Quality-Management – requirements, potentials and risks of the transaction via the Internet

Management Summary (English)

The following diploma thesis describes the possibilities of using Business processes in the Quality Management via Internet.

After a short introduction in the first chapter, the second chapter describes the basics of the Quality Management and explains business processes. Furthermore, a short market overview is given.

The third chapter discusses the general requirements, potentials and risks of transactions via Internet. In this part of the thesis the description is independent from business processes. Only general requirements, potentials and risks for both sides are specified.

Thereafter, the fourth chapter analyzes the different business processes. First, the in-house processes are described. In-house processes are processes between the different departments in the company. The following processes are analyzed: The quality inspection, the documentation, the reporting and the internal service requests. The result of the inquiries shows that there are potentials to save money in all processes. These potentials are the result of saving steps in the process and the prevention of media conversions.

In the fifth chapter the enterprise-spreading processes, thus interaction between customer and supplier, are examined. The following processes were analyzed: The exchange of quality certificates, the handling of quality announcements and the application of an accreditation an abnormality. Additionally, there are saving potentials within all processes, which are very different depending on the process.

The sixth chapter describes different solutions from different providers of quality management systems and discusses their internet based solutions. The solutions of the following companies are described: SAP, Oracle and Babtec.

The seventh chapter gives an overview of the future development and possible applications of this technology.

The result of the analysis shows partly enormous potentials to save money. Additionally, the company can give a real overvalue to their customers by offering this kind of business processes, which can result in an advantage of competition for the company. An example is the exchange of quality data. Customers can save complete steps in their process by using the data to substitute their own check.