
Quality Issues

Release 15.2.1.2

CONTACT Software

Sep. 13, 2017

1	So lesen Sie das Buch	1
2	Einleitung	2
3	Systemzugänge	3
4	Stammdaten	4
5	Statusnetz	6
5.1	Statusdefinition	6
5.2	Statusübergänge	6
6	Operationen	8
7	Beziehungen	9

So lesen Sie das Buch

Die Handbücher für dieses Produkt sind alle nach dem gleichen Prinzip aufgebaut.

Für die größtmögliche Unterstützung bei der Arbeit mit diesem Produkt beachten Sie bitte folgenden Hinweis:

Wenn Sie mit der Funktionsweise des Produkts nicht vertraut sind, lesen Sie bitte zuerst das Handbuch *CONTACT Elements: Client-Referenz*. Dort finden Sie die Beschreibung zu den grundlegenden Funktionen und zur Arbeitsweise mit diesem Produkt.

Das vorliegende Handbuch baut auf der Kenntnis des Handbuchs *CONTACT Elements: Client-Referenz* auf.

Bemerkung: Dieses Anwendungshandbuch beschreibt die Standardinstallation. Ihr Administrator kann die Standardeinstellungen individuell konfigurieren. Bei Fragen zu installationsspezifischen Darstellungen und Konfigurationen Ihres Systems wenden Sie sich bitte an Ihren Administrator.

Einleitung

Systematisches Fehler- und Mängelmanagement als Bestandteil des Produkt- bzw. Projekt-Lebenszyklus ist ein entscheidender Baustein des Qualitätsmanagements. Die integrierte Erfassung, Bearbeitung und Nachverfolgung entsprechender Probleme mit *CONTACT Quality Issues* ermöglicht außerdem eine zielgerichtete Maßnahmenplanung und -umsetzung. So lassen sich Kosten und Durchlaufzeiten reduzieren und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Mit dem Softwarebaustein *CONTACT Quality Issues* können Sie Fehlereinträge verwalten und deren Behebung steuern. Dieser Softwarebaustein unterstützt Sie bei einer lückenlosen und strukturierten Dokumentation von Fehlern in ihrem jeweiligen Kontext (Projekte, Produkte, Artikel, etc...). Durch geeignete Maßnahmen, die Sie dem Fehlereintrag zuordnen können, können Sie die Fehlerbehebung zielgerichtet und effizient vorantreiben. So entsteht über die Zeit eine Wissensdatenbank, die Ihnen hilft, Fehler zu vermeiden und damit die Produktqualität nachhaltig zu verbessern.

CONTACT Quality Issues beschränkt sich nicht nur auf Fehler bzgl. der Produktqualität, sondern kann in gleichem Maße für Prozessfehler wie z.B. Kommunikations- oder Montagefehler eingesetzt werden. Der Begriff *Fehler* steht stellvertretend für mehrere, oft synonym verwendete, Begriffe, d.h. bei einem Fehlereintrag kann es sich auch um einen Mangel, eine Reklamation oder um eine Beschwerde handeln.

Im Detail können Sie mit diesem Softwarebaustein Fehler erfassen, bewerten und bearbeiten. Jeder Fehlereintrag erhält automatisch eine global im System eindeutige Nummer und kann mit anderen Fachobjekten wie z.B. Projekten, Produkten oder Artikeln in Beziehung gesetzt werden. Insbesondere können Sie einem Fehlereintrag Maßnahmen zu seiner Behebung zuordnen.

Sie können

- Fehlereinträge kategorisieren und priorisieren.
- einen Fehlereintrag einem Bearbeiter zuordnen.
- komplexe Fehlereinträge in einzelne Detailfehler untergliedern.

Für die Abarbeitung eines Fehlereintrags stellt Ihnen das System ein Statusnetz (Neu, Umsetzung, etc.) zur Verfügung. Damit können Sie die Bearbeitungsstände der einzelnen Fehlereinträge steuern.

Systemzugänge

über den Menüpunkt *Qualität* → *Fehler* im Navigationsbaum gelangen Sie zur Verwaltung von Fehlereinträgen. Über diesen Menüpunkt können Sie mit Hilfe der entsprechenden Standardoperationen neue Fehlereinträge anlegen oder nach bereits erfassten Fehlereinträgen recherchieren, z.B. um diese zu bearbeiten oder um sich zu informieren.

Einen weiteren Zugang bieten Ihnen die verschiedenen Beziehungskontexte eines Fehlereintrags. Sie finden alle einem Produkt, Projekt oder Artikel zugeordneten Fehlereinträge im entsprechenden Reiter *Fehler* des Datenblatts eines solchen Kontextobjekts. In einem solchen Kontext können Sie auch neue Fehlereinträge erfassen, die damit automatisch dem Kontextobjekt zugeordnet werden. Zur vollständigen Übersicht, mit welchen Fachobjekten ein Fehlereintrag in Beziehung gesetzt werden kann, siehe das Kapitel *Beziehungen* (Seite 9).

Stammdaten

Im Standard werden Fehlereinträge durch folgende Attribute beschrieben, die im Datenblatt sowie in der tabellari-schen Auflistung von Fehlern dargestellt werden. Zu bedenken ist, dass manche Aussagen unten bzgl. *Neu/Ändern* und *Suche* abweichen können.

- **ID** Die *ID* identifiziert einen Fehlereintrag eindeutig. Sie wird bei der Neuanlage eines Fehlereintrags automatisch vergeben und kann danach nicht mehr geändert werden.
- **Status** Name des Status (In Erfassung, Abgeschlossen...), in dem sich der Fehlereintrag aktuell befindet. Dieses Attribut kann nur über die Operation *Statusänderung* (siehe dazu [Statusnetz](#) (Seite 6)) geändert werden. Bei Neuanlage erhält der Fehlereintrag automatisch den Status *In Erfassung*.
- **Name** Der Name beschreibt den Fehler inhaltlich in Kurzform und ist ein Pflichtfeld.
- **übergeordneter Fehler** Referenz auf den übergeordneten Fehler, wenn es sich um einen Detailfehler handelt. Diesen können Sie entweder über einen Katalog auswählen oder er wird automatisch vom System eingetragen, wenn die Neuanlage aus dem Beziehungskontext des übergeordneten Fehlers erfolgt.
- **Produkt** Referenz auf ein Produkt, wenn es sich um den Fehler eines Produktes handelt. Das Produkt können Sie entweder über einen Katalog auswählen oder es wird automatisch vom System eingetragen, wenn die Neuanlage aus dem Beziehungskontext des betroffenen Produktes erfolgt.
- **Projekt-Nr.** Referenz auf ein Projekt, wenn der Fehler in einem Projektkontext aufgetreten ist. Das Projekt können Sie entweder über einen Katalog auswählen oder es wird automatisch vom System eingetragen, wenn die Neuanlage aus dem Beziehungskontext des Projektes erfolgt.
- **Kategorie und Unterkategorie** Kategorie und Unterkategorie des Fehlers. Kategorie (z.B. Fehler, Mangel oder Reklamation) und Unterkategorie (z.B. Funktionsausfall oder Qualitätsmangel) wählen Sie über einen zweistufigen Strukturkatalog aus.
- **Artikel** Referenz auf einen Artikelstammsatz, wenn es sich um den Fehler eines Einzelteils oder einer Baugruppe handelt. Den Artikel können Sie entweder über einen Katalog auswählen oder er wird automatisch vom System eingetragen, wenn die Neuanlage aus dem Beziehungskontext des betroffenen Artikels erfolgt.
- **Fehlercode** Fehlercode des Fehlers. Den Fehlercode wählen Sie über einen Katalog aus.
- **Fehlertyp** Typ des Fehlers. Den Typ des Fehlers (z.B. Produktfehler oder Prozessfehler) wählen Sie über einen Katalog aus.
- **Priorität** Priorität bzgl. der Bearbeitung des Fehlers. Die Priorität des Fehlers (z.B. niedrig, mittel oder hoch) wählen Sie über einen Katalog aus.
- **Quelle** Quelle des Fehlers. Die Quelle des Fehlers (z.B. Kunde oder Fertigung) wählen Sie über einen Katalog aus.
- **Seriennummer** Wenn es sich bei dem Fehler um einen Produktfehler handelt, können Sie hier die Seriennummer des defekten Produktes oder der defekten Produktkomponente eintragen.

- **Verantwortlich** Name des Anwenders, der für die Behebung des Fehlers verantwortlich ist. Den Verantwortlichen wählen Sie über einen Katalog aus.
- **Bearbeiter** Name des Anwenders, der den Fehlereintrag bearbeiten soll. Den Bearbeiter wählen Sie über einen Katalog aus.
- **Beschreibung** Beschreibung des Fehlers. Hier tragen Sie als Freitext alle relevanten Details ein.
- **Arbeitsaufw. (Std.)** Geschätzter Arbeitsaufwand, der für die Behebung des Fehlers notwendig sein wird.
- **Sachkosten** Geschätzte Kosten, die für die Behebung des Fehlers notwendig sein werden.
- **Währung** Hier legen Sie die Währung fest, in der die Sachkosten berechnet werden. Voreingestellt ist die Währung Euro (EUR). Die Währung wählen Sie über einen Katalog aus.
- **Ursache** Mögliche Ursache des Fehlers. Die Ursache tragen Sie als Freitext auf dem Reiter *Details* des Fehlerdatenblatts ein.
- **Wirkung** Mögliche Wirkungen des Fehlers. Die Wirkung tragen als Freitext auf dem Reiter *Details* des Fehlerdatenblatts ein.
- **angelegt von** Name des Anwenders, der den Fehlereintrag angelegt hat. Das Attribut wird automatisch vom System eingetragen und befindet sich im Datenblatt auf dem Reiter *Änderungslog*.
- **angelegt am** Datum und Zeitpunkt zu dem der Fehlereintrag angelegt wurde. Das Attribut wird automatisch vom System eingetragen und befindet sich im Datenblatt auf dem Reiter *Änderungslog*.
- **zuletzt geändert von** Name des Anwenders, der den Fehlereintrag zuletzt geändert hat. Das Attribut wird automatisch vom System eingetragen und befindet sich im Datenblatt auf dem Reiter *Änderungslog*.
- **zuletzt geändert am** Datum und Zeitpunkt zu dem der Fehlereintrag zuletzt geändert wurde. Das Attribut wird automatisch vom System eingetragen und befindet sich im Datenblatt auf dem Reiter *Änderungslog*.

Statusnetz

Ein Fehlereintrag kann verschiedene Status annehmen. Der Status eines Fehlereintrags gibt Auskunft darüber, in welchem Bearbeitungszustand sich der Fehlereintrag aktuell befindet. Zudem ist für jeden Status vorgegeben, welcher Folgestatus gewählt werden kann.

5.1 Statusdefinition

Neu Der Fehlereintrag ist neu angelegt und seine Daten werden erfasst.

Bewertung Der Fehlereintrag wird dahingehend analysiert, ob er weiter bearbeitet, abgelehnt oder verworfen wird.

Umsetzung Mit diesem Status wird der Fehlereintrag so lange abgearbeitet, bis eine Lösung dafür ermittelt und erfolgreich umgesetzt ist.

Verworfen Der Fehlereintrag erhält den Status *Verworfen*, wenn der Eintrag aus Versehen erfolgte (Systemzusammenhänge wurden vom Erfasser nicht vollständig verstanden).

Abgelehnt Der Fehlereintrag erhält den Status *Abgelehnt*, wenn sich die Umsetzung der Lösung z.B. als unwirtschaftlich oder unverhältnismäßig herausstellt.

Behoben Der Fehlereintrag erhält den Status *Behoben*, wenn seine Lösung erfolgreich umgesetzt wurde.

5.2 Statusübergänge

Die nachfolgende Grafik zeigt alle im System definierten Status sowie die jeweils vom System vorgegebenen Statusübergänge.

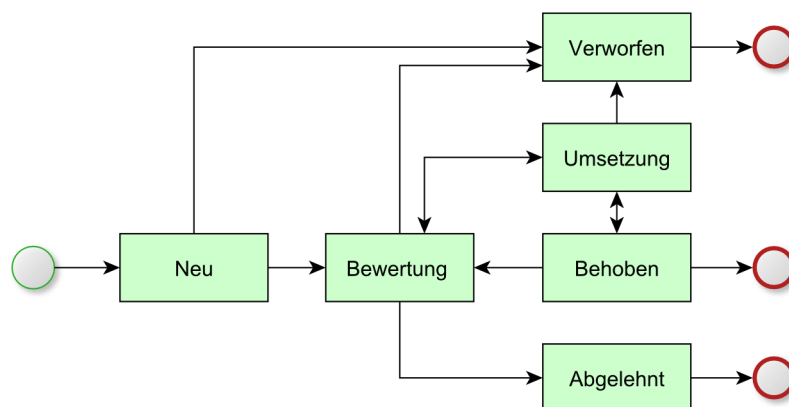


Abb. 5.1: Statusnetz eines Fehlereintrags

5.2.1 Regeln und Automatismen für übergeordnete Fehler

- Ein übergeordneter Fehlereintrag kann erst dann in den Status *Bewertung* übergehen, wenn zuvor alle seine Detailfehler den Status *Bewertung* angenommen haben.
- Ein übergeordneter Fehlereintrag kann erst dann in den Status *Behoben* übergehen, wenn zuvor alle seine Detailfehler den Status *Behoben* oder *Verworfen* angenommen haben.
- Wird bei einem übergeordneten Fehlereintrag der Status auf *Verworfen* gesetzt, erhalten alle seine Detailfehler automatisch den Status *Verworfen*.
- Wird bei einem übergeordneten Fehlereintrag der Status auf *Abgelehnt* gesetzt, erhalten alle seine Detailfehler automatisch den Status *Abgelehnt*.

5.2.2 Regeln und Automatismen für Detailfehler

- Der Eintrag eines Detailfehlers kann erst dann den Status *Umsetzung* annehmen, wenn sein übergeordneter Fehlereintrag den Status *Umsetzung* hat.
- Der Eintrag eines Detailfehlers kann den Status *Bewertung* oder *Umsetzung* **nicht** annehmen, wenn sein übergeordneter Fehlereintrag den Status *Behoben* hat.

Operationen

Neben den Standardoperationen wie *Neu...*, *Ändern...*, *Suchen...*, etc..., können Sie im Kontextmenü des Fehlereintrags die Operation *Fehlerübersicht* durchführen.

Die Operation *Fehlerübersicht* öffnet eine zweigeteilte Ansicht auf die Objektbeziehungen des ausgewählten Fehlereintrags. Der obere Teil zeigt Ihnen in Form von untergeordneten Strukturknoten alle Maßnahmen und Detailfehler, mit denen der ausgewählte Fehlereintrag in Beziehung steht.

Im unteren Bereich der Strukturdarstellung werden alle weiteren Fachobjekte (z.B. Dokumente oder technische Änderungen) in Tabellenform aufgelistet, denen der Fehlereintrag zugeordnet ist. Siehe dazu auch das Kapitel *Beziehungen* (Seite 9).

Alle Fachobjekte, die in dieser Strukturübersicht angezeigt werden können, können Sie auch als Reiter im Datenblatt des Fehlereintrags einblenden.

Beziehungen

Ein Fehlereintrag kann mit anderen Fachobjekten wie z.B. Projekten, Produkten oder Artikeln in Beziehung gesetzt werden. Insbesondere können Sie einem Fehlereintrag Maßnahmen zu seiner Behebung zuordnen. Nachfolgende Grafik zeigt, mit welchen Fachobjekten ein Fehlereintrag im Standard wie in Beziehung gesetzt werden kann.

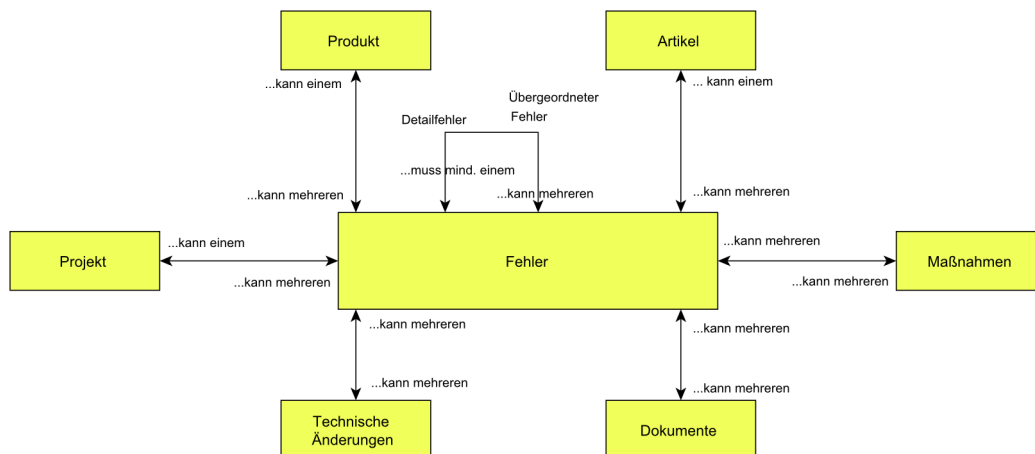


Abb. 7.1: Beziehungen eines Fehlereintrags

Das Beziehungsgeflecht lässt sich in zwei Beziehungstypen unterscheiden. Zum einen gibt es Beziehungen, in denen einem Fehlereintrag optional genau ein Fachobjekt eines Typs (z.B. Produkt) zugeordnet werden kann (...kann einem), zum anderen gibt es Beziehungen, in denen einem Fehlereintrag optional mehrere Fachobjekte des gleichen Typs (z.B. Dokumente) zugeordnet werden können (...kann mehreren). Nachfolgend werden die in der Grafik dargestellten Beziehungen im Einzelnen beschrieben:

- **Artikel** Sie können einem Fehlereintrag genau einen Artikel zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über eine Katalogauswahl im Stammdatenblatt (siehe [Stammdaten](#) (Seite 4)).
- **Produkt** Sie können einem Fehlereintrag genau ein Produkt zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über eine Katalogauswahl im Stammdatenblatt (siehe [Stammdaten](#) (Seite 4)).
- **Projekt** Sie können einem Fehlereintrag genau ein Projekt zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über eine Katalogauswahl im Stammdatenblatt (siehe [Stammdaten](#) (Seite 4)).
- **Übergeordneter Fehler** Sie können einem Fehlereintrag genau einen übergeordneten Fehler zuordnen. Die Zuordnung erfolgt über eine Katalogauswahl im Stammdatenblatt (siehe [Stammdaten](#) (Seite 4)).
- **Detailfehler** Sie können einem Fehlereintrag in mehrere Detailfehler untergliedern. Für die Zuordnung eines Detailfehlers zu einem übergeordneten Fehler gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Unter anderem können Sie Detailfehler im gleichnamigen Reiter des Datenblatts des übergeordneten Fehlers neu anlegen und damit auch automatisch zuordnen.

- **Maßnahmen** Sie können einem Fehlereintrag mehrere Maßnahmen zuordnen. Für die Zuordnung einer Maßnahme zu einem Fehlereintrag gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Unter anderem können Sie zunächst eine Maßnahme über den Menüpunkt *Qualität* -> *Maßnahme neu* anlegen und diese dann per Drag&Drop über den Reiter *Maßnahmen* dem Fehlereintrag zuordnen.
- **Dokumente** Sie können einem Fehlereintrag mehrere Dokumente zuordnen, um den Fehlereintrag oder seine Lösungsmöglichkeiten näher zu beschreiben. Für die Zuordnung eines Dokuments zu einem Fehlereintrag gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Unter anderem können Sie innerhalb des Reiters *Dokumente* des Fehlerdatenblatts die Operation *Fehler <-> Dokumente Neu* aufrufen und dem Fehlereintrag ein bestehendes Dokument zuordnen.
- **Technische Änderungen** Sie können einem Fehlereintrag mehrere technische Änderungen zuordnen, die durchgeführt werden müssen, um den Fehler zu beheben. Für die Zuordnung einer Technischen Änderung zu einem Fehlereintrag gibt es unterschiedliche Möglichkeiten. Unter anderem können Sie eine technische Änderung im gleichnamigen Reiter des Datenblatts des Fehlereintrags neu anlegen und damit automatisch zuordnen.

5.1	Statusnetz eines Fehlereintrags	6
7.1	Beziehungen eines Fehlereintrags	9

