

Exakte Analyse von Garantiefällen

Ein IT-gestütztes Controlling hilft, die Produktqualität von Fahrzeugen zu verbessern. Bis zu drei Prozent an Gewährleistungskosten lassen sich so einsparen.

Sprechen Fahrzeughersteller über ihre Ziele für die nächsten Jahre, steht ein Thema auf jeder Agenda weit oben: die Senkung der Garantiekosten. Davon jedenfalls ist Ivo Schwarz, Senior Manager Competence Center Service & Warranty Management der IT- und Prozessberatung Mieschke Hofmann und Partner, überzeugt. Und dies nicht nur, weil die direkten Kosten durch Gewährleistungsansprüche in der Automobilindustrie durchschnittlich zwei bis drei Prozent des Umsatzes ausmachen.

„Es hat sich inzwischen herum gesprochen, dass hohe Garantiekosten als Indikator für schlechte Produktqualität mit entsprechenden Auswirkungen auf Kundenzufriedenheit und Firmenimage die Produkt-Verkaufszahlen negativ beeinflussen“, erklärt Schwarz.

Zudem seien Garantiedaten eine zentrale Informationsquelle über das Ausfallverhalten der Produkte. Sie sind damit sowohl für die Fehlerfrüherkennung als auch für die Ursachenanalyse wichtig. Jeder Tag, der bei der Erkennung von Produktfehlern gewonnen wird, spart bares Geld und sorgt für mehr zufriedene Kunden.

Des Weiteren könne eine intensive Auseinandersetzung mit den Ursachen für hohe Gewährleistungskosten auch interne Prozessdefizite aufdecken. So lassen sich durch die zentrale Produktbetreuung man-

Wenn Werkstätten das Wissen über Reparaturmöglichkeiten fehlt, werden Teile häufig durch Neuteile ersetzt.

gelndes Reparatur-Know-how des Servicepersonals oder schlechte Informationsflüsse erkennen. Wenn eine Werkstatt nicht über aktuelle Reparaturvarianten – etwa für ein defektes Cabriodach – informiert ist, wird sie die Komponente immer wieder durch eine neue ersetzen, erläutert der Unternehmensberater.

Dabei hätte es möglicherweise genügt, ein bestimmtes Ersatzteil auszutauschen und dadurch die Kosten deutlich niedriger zu halten. Nicht zuletzt ermöglicht das Wissen über Ursachen und zukünftige Verläufe

Schwarz die anspruchsvollste Phase des Gewährleistungs-Controllings: die effiziente und effektive Einsteuerung dieser Informationen in die Fehlerabstellungsprozesse sowie deren zügige Abarbeitung bis zur Lösung der Probleme vor Ort.

Anspruchsvoll deshalb, weil sich zum einen ganz unterschiedliche Faktoren auf die Entstehung von Gewährleistungskosten auswirken. Entsprechend vielfältig und organisatorisch verteilt sind die Stellhebel zur Fehlerabstellung – angefangen bei den technischen Bauteilverantwortlichen über die Aftersales-

Produktbetreuung bis hin zur Serviceorganisation. Zum anderen ist durch verzögerte und nicht eindeutige Ursache-Wirkungs-Beziehungen ein Erfolgsnachweis der Maßnahmen oft schwer zu erbringen, so die Erfahrung von Schwarz.

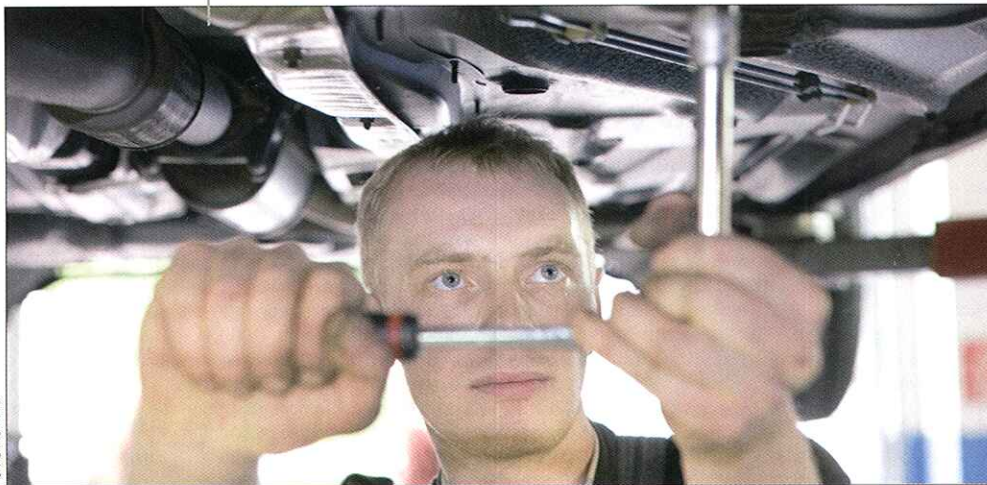


FOTO: CARO

der Gewährleistungskosten Prognosen höherer Qualität und somit angemessene Rückstellungssummen.

Die Implementierung eines geeigneten Analysetools wie etwa SAP NetWeaver Business Intelligence ist für Schwarz eine wesentliche Grundlage für ein effektives Gewährleistungs-Controlling. Häufig werde jedoch die Wichtigkeit hochwertiger Rohdaten aus den Aftersales-Prozessen für aussagekräftige Ergebnisse und Prognosen des Gewährleistungs-Controllings unterschätzt.

Hat die Datenanalyse Erkenntnisse über Kostentreiber und Problemschwerpunkte ergeben, beginnt für

Ziel aller Bemühungen sollte es sein, ein Gewährleistungs-Controlling aufzubauen, das einerseits auf einer ausgereiften IT-Plattform mit qualitativ hochwertigen Daten und aussagekräftigen Analysemöglichkeiten aufsetzt und sich andererseits auf effektive und transparente Prozesse zur Abstimmung der Kostentreiber stützen kann. Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, kann Gewährleistungs-Controlling einen wesentlichen Beitrag zur nachhaltigen Qualitätssteigerung der Produkte sowie der Senkung der Gewährleistungskosten leisten, ist Schwarz überzeugt. *Klaus-Dieter Flörecke*