

Fehler aufspüren und vermeiden

Tracing errors and preventing new ones

Garantie- und Gewährleistungskosten belasten die Automobilbranche weltweit mit zweistelligen Milliardenbeträgen. Sie sind ein Indikator für weiter zu verbessernde Abläufe und Kontrollen. Mit dem Warranty Solution Center (WSC) bietet Formel D Lösungen für Kostensenkungen und Qualitätsoptimierungen über die gesamte Prozesskette.

Wenn ein ABS-Steuergerät in einem Fahrzeug ausfällt, kann es kritisch werden. In der Werkstatt wird das Teil rasch geprüft und ausgetauscht. Doch damit ist das Problem noch lange nicht behoben. Wie kam es zu dem Ausfall, wie lässt sich eine Wiederholung vermeiden, und wer zahlt für den Austausch und die Folgekosten? Diese Fragen sind nicht leicht zu beantworten.

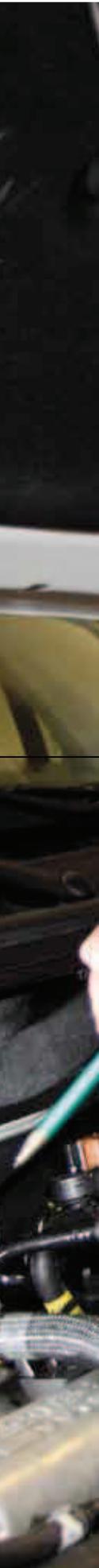
Juristisch haftet der Verkäufer gegenüber dem Kunden innerhalb eines Gewährleistungszeitraums. Hiervon zu unterscheiden ist die freiwillige Garantie oder Kulanz. Der Hersteller einer Ware ist somit erst einmal nicht direkt von einem Gewährleistungsfall betroffen. Der Automobilhändler indes möchte von ihm die entstandenen Material- und Arbeitskosten erstattet bekommen. Es gilt nun >

Guarantee and warranty costs burden the automotive industry worldwide swallowing up tens of billions. They are a clear indicator that further improved processes and controls need to be established. The Formel D Warranty Solution Center (WSC) offers solutions for cost reduction and quality optimisation along the entire process chain.

If an ABS control unit in a vehicle fails, the situation might become difficult. In a workshop the part in question is quickly tested and replaced. But at this point, the problem is still far from being solved. What caused the failure, what is to do to prevent reoccurrences, and who has to pay for the repair works and the consequential costs? These questions are not easy to be answered.

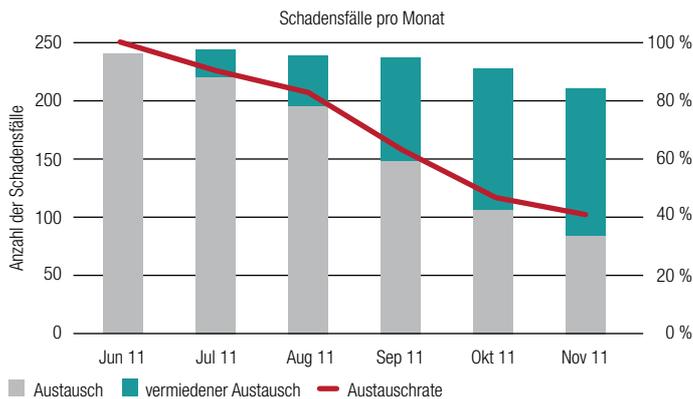
The vendor is legally liable to the customer within a certain warranty period. This warranty period prescribed by the law has to be differentiated from voluntary guarantee and goodwill. Therefore, first the manufacturer of a good is not directly affected in the event of a warranty claim. The car dealer, however, wants the manufacturer to reimburse all material and labour costs. Now, it has >

WSC
arranty Solution Center®





zu klären, ob diese Ansprüche berechtigt sind und der Antrag vollständig, richtig und plausibel ist. Darüber hinaus muss festgestellt werden, ob der Hersteller Verursacher des Fehlers ist oder aber ein Haftungsanspruch gegenüber einem Zulieferer besteht. Die Prüfung und letztendliche Erstattung kann sich über Monate hinziehen. Und schließlich müssen – und daran haben alle Interesse – die Fehlerursachen so schnell wie möglich abgestellt werden. Dies setzt auf Seiten der OEMs ein effektives Gewährleistungsmanagement voraus.



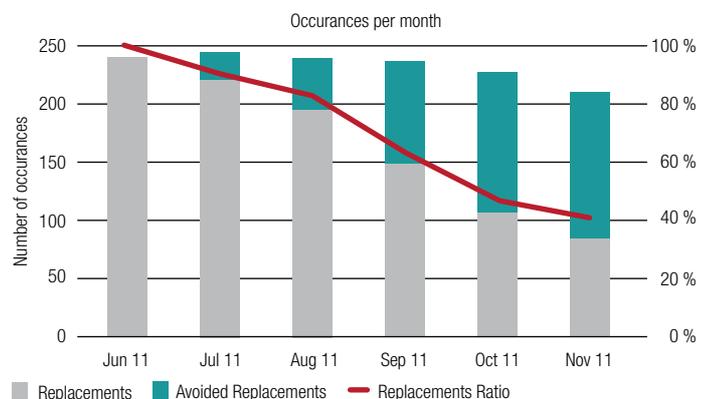
Hohe Kosten und drohende Imageschäden

Die Kosten, die der Automobilindustrie durch Gewährleistungsfälle entstehen, werden weltweit auf circa 30 Milliarden Euro geschätzt. Obwohl Ausgaben für Gewährleistungen und Kulenzen das Betriebsergebnis eines Unternehmens in erheblichem Umfang schwächen, rücken geeignete Managementprozesse erst langsam in den Fokus von Entscheidern. Um hohe Kosten sowie Imageschäden zu vermeiden, die im Zuge von Rückrufaktionen drohen, gilt es, bereits im Vorfeld zu agieren.

Unternehmen verfügen aber häufig nicht über effektive Prozesse zur Schadensteilanalyse sowie zur Identifikation der Fehlergründe und des Verursachers: Es kann in einer Fehlhandlung der Werkstatt, einem Produktions-, Entwicklungs- oder Designfehler, einem Fehler in einer zugelieferten Komponente oder in einem einzelnen Bauteil liegen.



to be clarified if the car dealer is entitled to claim reimbursement and if the request is complete, real and reasonable. In addition, it has to be determined whether the failure was caused by the manufacturer and whether the supplier can be held liable. The clarification process and the final reimbursement may take several months. And finally, in the interest of all parties concerned, the root causes of the failure have to be removed as soon as possible. This may only be achieved, if the OEMs in question have an effective warranty management.



High costs and the risk of damaging the image

The costs imposed on the automotive industry due to warranty claims are estimated to about 30 billion euros. Although the expenses made for guarantee service and goodwill have a great negative effect on the operating results of a company, responsible decision makers just slowly start to focus on appropriate management processes. In order to avoid high costs and damage to the image possibly resulting from recall campaigns, it is important to already take action in advance.

However, companies often do not apply effective processes to analyse defective parts and to identify the error and its root causes. Possible errors are: wrong handling in the workshop, a defect in production, development or design, a defect within a purchased part or a defect within a single component.

Hier kommt nun die Formel D Group ins Spiel. Durch Optimierung von Gewährleistungsmanagementprozessen und -technologien ermöglicht sie reduzierte Gewährleistungskosten und eine gesteigerte Produktqualität. Zu diesem Zweck betrachtet sie die gesamte Prozesskette: angefangen beim Handel über interne Abläufe bei OEMs bis hin zu Lieferanten und Unterlieferanten einzelner Komponenten und Bauteile. Doch Formel D berät nicht nur, sondern übernimmt auch die produktive Umsetzung. Dabei kommen dem Dienstleister seine umfassende Erfahrung in der Werkstattbetreuung im Bereich Service- und Gewährleistungshotline sowie seine Kompetenzen in der Diagnosedurchführung und -optimierung bis hin zu einer geführten und damit abgesicherten Fehlersuche zugute.

WSC - Warranty Solution Center



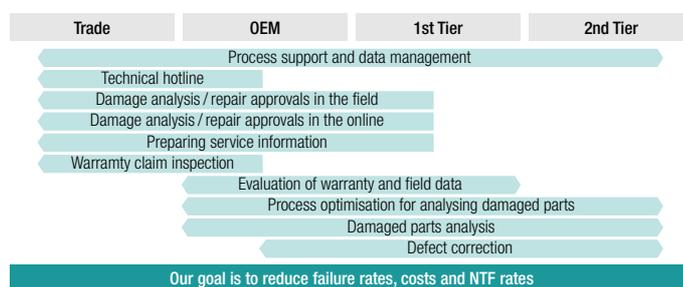
Regressmanagement bei der MAN Truck & Bus AG

Seit Februar 2010 arbeitet Formel D mit dem Bereich Regressmanagement der MAN Truck & Bus AG zusammen und hilft bei der Neustrukturierung des vormals im Logistikbereich angesiedelten Themas. Ziel ist die Schaffung einer gezielten und nachhaltigen Bearbeitung von Lieferantenregressen. Neben der Weiterführung der bisherigen Abläufe definierte MAN auch deren Optimierung und die Integration neuer Prozessabläufe als primäre Ziele. Das achtköpfige Team der Formel D – unter Leitung von Mario Knop, Business Development Executive von Formel D in München – überprüfte im Zuge dessen schwerpunktmäßig die Qualität der Lieferanten bei der Schadteilanalyse und zeitgleich das Antragswesen auf Schwachstellen. Parallel untersuchten die Spezialisten in einem ersten Ansatz die gesamten Gewährleistungsabläufe in Form einer Prozessanalyse und begleiten sowie moderieren nun den weiteren Verlauf. „Wir unterstützen die Experten, die einer Spur nachgehen und den finalen Verursacher finden. Gemeinsam mit ihnen beheben wir den Fehler oder entwickeln dementsprechende Maßnahmen“, beschreibt Knop ihren Einsatz und betont: „Schließlich haben alle ein Interesse an guter Qualität. Ich sehe uns dabei als Verifizierer, die eine Qualifizierungsoffensive ins Rollen bringen, für das Thema sensibilisieren und effektive Methoden aufzeigen.“ Das hilft dem Zulieferer genauso wie dem Fahrzeughersteller. Und von dem bekam das Team von Formel D bereits die hervorragende Note 1,5 bei der Kundenzufriedenheit ausgestellt. □

Mehr zu der Zusammenarbeit von Formel D sowie der MAN Truck & Bus AG erfahren Sie im Interview mit Thorsten Campehl auf der folgenden Seite. ▷

At this point, the Formel D Group may come into play. By optimising warranty management processes and technologies, the Formel D Group facilitates a reduction of warranty costs as well as an increase in product quality. For this purpose, Formel D specialists take a close look at the entire process chain: from the dealer to the internal procedures at OEMs all the way to suppliers and sub-suppliers of single components or parts. But the Formel D Group does not only give advice but also organises the productive realisation. In this case, the service provider greatly benefits from its extensive experience in workshop management in the area of service and warranty hotlines as well as from its competences in performing and optimising diagnosis down to a guided and therefore secure way of error identification.

WSC - Warranty Solution Center



Management of recourse claims at MAN Truck & Bus AG

Since February 2010, the Formel D Group has cooperated with the department for management of recourse claims at MAN Truck & Bus AG. It supports the company in restructuring this task field which was previously part of the logistics area. The objective is to develop a targeted process with lasting results for dealing with supplier recourses. Besides continuing present procedures, optimising and integrating new processes was also defined as primary objective by the customer. Therefore, the responsible Formel D team primarily checked the supplier quality when analysing defective parts and simultaneously examined the application system for potential weak points. The team consisted of eight Formel D employees under the direction of the Munich Business Development Executive Mario Knop. At the same time and in a different approach, the specialists took a close look at the entire warranty procedure analysing the different processes. They now supervise and coordinate the next steps. “We support the experts who follow a trace and find the actual cause. Together, we correct the error or develop appropriate countermeasures”, Knop describes their work and emphasises: “After all, everyone is interested in good quality. I see us in the role of verifiers who start a quality campaign, raise awareness for this issue and demonstrate effective methods.” This helps the supplier as much as the manufacturer. The latter already gave a very good mark of 1.5 to the Formel D team in the area of customer satisfaction. □

Find out more about the collaboration of the Formel D Group and MAN Truck and Bus AG in the interview with Thorsten Campehl on the following page. ▷