



AMERICAN HONDA SPART MIT SAS® MILLIONEN

Schnelles Handeln schafft zufriedene Kunden

Tracy Cermack

Projektmanagerin, American Honda Motor Co.

■ Branche

Automotive, Manufacturing

■ Aufgabe

Produktmängel und andere Probleme frühzeitig erkennen und beheben

■ Lösung

SAS basiertes Frühwarnsystem

■ TOP Nutzen

SAS sorgt für mehr Sicherheit und zufriedeneren Kunden – so spart American Honda viele Millionen US-Dollar an Kosten

Die Ingenieure der American Honda Motor Co. tun alles dafür, dass ihre Kunden eine Hondawerkstatt nur von innen sehen, wenn sie ihr Auto zur Routinekontrolle bringen. „Die Leute erwarten, dass ihre Autos perfekt sind“, sagt Tracy Cermack, Projektmanagerin im Service Engineering Information Department bei American Honda. Das Unternehmen gehört zu den renommiertesten Marken in den USA. Ein Grund dafür: Es hört auf seine Kunden – und seine Daten! –, damit es die Zuverlässigkeit und Leistungsstärke seiner Produkte sicherstellen kann. Tracy Cermack: „Mit SAS können wir Textdokumente mit strukturierten Daten zu Garantie- und Gewährleistungsfällen aus Call-Centern und aus dem technischen Supportcenter Techline verknüpfen. So sind wir ohne jeden Zeitverlust in der Lage, im Sinne der Produktqualität und -zuverlässigkeit sowie der Kundenzufriedenheit zu handeln.“

Honda hat mit SAS ein analytisches Frühwarnsystem aufgebaut, das strukturierte Daten und unstrukturierte Texte zusammenführt und so Kommentare von Kunden, Mechanikern und Ingenieuren mit Daten aus der Produktion und aus anderen Systemen miteinander verknüpft. Solche Auswertungen verschaffen American Honda wertvolle Informationen, mit denen das Unternehmen die Qualität seiner Autos weiter verbessern und so seine Marktposition stärken kann.

„Nicht nur wir sparen damit viel Geld – auch unsere Kunden: Sie profitieren von geringen Werkstattausgaben und

genießen zugleich einen Komfortgewinn“, so Cermack. „Wir können Fehler beheben, noch bevor der Kunde davon betroffen ist. Das sorgt für zufriedeneren Kunden. Und steigert die Wahrscheinlichkeit, dass auch ihr nächstes Auto ein Honda ist!“

Mehr Sicherheit für die Kunden

Zusammen mit ihren Kollegen analysiert Cermack permanent Garantie- und Gewährleistungsansprüche, Techline-Informationen, Kunden-Feedbacks sowie Sales-Daten zu Fahrzeugen und Ersatzteilen, um die Produktqualität und -sicherheit zu gewährleisten. Dabei nehmen sie sämtliche Bauteile unter die Lupe, die in einem Auto kaputtgehen könnten. Dank der Wachsamkeit dieses Teams – und auch der Analysestärke von SAS – erkennt das Unternehmen potenzielle Schwachstellen, bevor diese echte Probleme verursachen. Findet ein Mitarbeiter einen möglichen Qualitätsmangel, benachrichtigt das Team sofort die zuständigen Mitarbeiter in der Produktion und gegebenenfalls auch die Honda-eigenen Werkstätten.

„Mit den Data- und Text-Mining-Lösungen von SAS bringen wir unsere Daten zum Sprechen“, erklärt Cermack.

„American Honda verfügt über eine erstklassige Infrastruktur, mit der wir versteckte Schwachstellen im Produktionsprozess identifizieren. Doch auch ein hervorragendes System lässt sich noch weiter verbessern. Deshalb verlassen wir uns auf SAS, um alle qualitätsrelevanten Informationen zu erkennen und zu entschlüsseln.“

„Mit SAS können wir uns gleich um die richtigen Fehlerquellen kümmern. So sparen wir hunderte Millionen US-Dollar!“

Tracy Cermack

Projektmanagerin, American Honda Motor Co.

Probleme früh erkannt

American Honda hat mit SAS ein Frühwarnsystem entwickelt, das einerseits potenzielle Probleme erkennt und andererseits eine Analyse historischer Daten ermöglicht. Bereits während der Entwicklung des Systems konnten die Experten des Unternehmens Schwachstellen bei drei Fahrzeugmodellen ermitteln, die bislang unbekannt waren!

Der SAS® Text Miner hilft den Experten, Hinweise auf einen möglichen Fehler zu erkennen, die sich in Textdokumenten verbergen. Um sich ein vollständiges Bild von der Situation zu verschaffen, können die Mitarbeiter hunderte Szenarien miteinander vergleichen und dabei auch Informationen aus anderen Quellen hinzuziehen. Mit der Analyse von Textdokumenten und darauf bezogenen strukturierten Daten ist das Unternehmen in der Lage, die relevanten Sachverhalte zu erkennen und die Bauteile zu identifizieren, die genauer geprüft werden müssen. „Mit SAS lassen sich Abweichungen auch grafisch darstellen. Dann können wir ins Detail gehen und erkennen, wo wir aktiv werden müssen“, erläutert Tracy Cermack.

Hunderte Millionen US-Dollar gespart

Vor der Implementierung des SAS Text Miner hat American Honda mit einem SAS basierten System Garantie-, Gewährleistungs- und andere Kundendaten zu Kategorien zusammengefasst, um Schwachstellen rechtzeitig zu erkennen. Zum damaligen Zeitpunkt war das Unternehmen mit dieser Lösung branchenweit Vorreiter. Dennoch war es nicht umfassend genug: Es war hervorragend dafür geeignet, die Gründe für Fehler sichtbar zu machen, die dem Fahrzeughersteller bereits bekannt waren. Das neue SAS System dagegen identifiziert auch bislang verborgene Problemfelder – früh genug, damit man die Produktion so optimieren kann, dass dem Kunden der Werkstattbesuch erspart bleibt.

Mit den neuen SAS Frühwarnfunktionen innerhalb des Garantie-Analysesystems sind Tracy Cermack und ihre Mitarbeiter in der Lage, Textdokumente miteinander zu verknüpfen und die automatisch erstellten Begriffscluster aus verschiedenen Perspektiven zu untersuchen. Entdeckt das System eine plötzliche oder allmähliche Veränderung der Größe eines Clusters, benachrichtigt es die zuständigen Fachexperten, Manager und Ingenieure. Sie können dann eine detaillierte Analyse vornehmen:

Mit einem Klick auf die Benachrichtigungsfunktion erhalten sie Detailinformationen, die sich in Bezug zu anderen Daten setzen lassen. Wenn nötig, können sie Reports zu Bauteilen oder Produktionsprozessen anfordern, die mit einem Garantiefall in Zusammenhang stehen, um die Zusammenhänge besser zu verstehen.

„Wir verhindern jetzt, dass Ersatzteile ausgetauscht werden, die gar nichts mit einem bestimmten Problem zu tun haben“, so Cermack. „Mit SAS können wir uns gleich um die richtigen Fehlerquellen kümmern. So sparen wir hunderte Millionen US-Dollar!“

Ist ein Problem zwei Monate nach Produktionsstart erkannt und behoben, wird das Modell in den verbleibenden zehn Monaten des Jahres fehlerfrei gebaut – hunderttausende Autos laufen ohne versteckten Mangel vom Band.

Tracy Cermack unterstreicht auch den Beitrag, den die Consultants von SAS zum Projekterfolg geleistet haben: „Das hätte nicht jeder Berater geschafft! Wir haben hervorragend mit den Consultants von SAS zusammengearbeitet, ich kann ihre Leistung gar nicht genug loben.“



THE
POWER
TO KNOW.

SAS Institute GmbH, In der Neckarhelle 162, 69118 Heidelberg, Germany
Phone +49 6221 415-123, Fax +49 6221 415-145 www.sas.de

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. ® indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2008, SAS Institute Inc. All rights reserved.