



SAS® White Paper

Das Gewährleistungswesen im wirtschaftlichen Wettbewerb: Vorsprung durch niedrige Kosten und zufriedene Kunden

Welchen Sachzwängen unterliegen Garantie und Gewährleistung in der Fertigungsindustrie? Wie gehen moderne Unternehmen mit dieser Realität um?

© 2003 SAS

Alle Rechte vorbehalten. Es dürfen lediglich Kopien in einem beschränkten Umfang für eigene Mitarbeiter angefertigt werden.

Bei Zitaten ist ein Quellenhinweis erforderlich.

Ansonsten darf kein Teil dieser Veröffentlichung ohne vorherige Zustimmung des Herausgebers reproduziert werden.

Inhaltsverzeichnis

1	Executive Summary	5
2	Sachzwänge im Gewährleistungswesen	6
2.1	Pannen sind nicht immer vermeidbar	7
2.2	Es steht viel auf dem Spiel	7
2.3	Nicht zeitgemäße Prozesse	7
2.4	Bearbeitung dauert zu lange	8
2.5	Gewährleistungskosten sind schwer abzuschätzen	8
2.6	Unternehmen zahlen bei unberechtigten Ansprüchen	8
2.7	Isolierte Informationen und Entscheidungen	9
2.8	Der Prozess verläuft rein reaktiv	9
2.9	Fertigungstoleranzen und signifikante Abweichungen sind schwer zu trennen	9
2.10	IT-Einsatz würde sich lohnen, doch die Geschäftsleitung zieht nicht mit	10
3	Technische Antworten auf die Sachzwänge	11
3.1	Antwort: Fehler automatisch erkennen, bevor Schäden auftreten	11
3.2	Antwort: Prozesse rationalisieren und verbessern	11
3.3	Antwort: technische Neuerungen zur Integration, Analyse und Web-Kommunikation implementieren	11
3.4	Antwort: Beschleunigung durch automatisierte, integrierte, durchgängige Prozesse	12
3.5	Antwort: zusätzliche Datenquellen nutzen, Prognosemodelle verbessern	13
3.6	Antwort: Anwendung der Garantiepolicies automatisieren	13
3.7	Antwort: durch systemübergreifende Datenanalyse neue Erkenntnisse gewinnen	13
3.8	Antwort: Probleme durch Datenanalyse schon beim Entstehen entdecken und sofort beheben	14
3.9	Antwort: Abweichungen von Toleranzen analytisch unterscheiden	14
3.10	Antwort: Ertragspotenzial einer umfassenden IT-Strategie für das Gewährleistungswesen neu prüfen	14
4	Komplettlösung für das Gewährleistungswesen	16
5	Erfolgsstrategien für das Gewährleistungswesen	17
5.1	Optimale Verwertung aller einschlägigen Daten	17
5.2	Frühzeitiges Erkennen sich abzeichnender Probleme	18
5.3	Schnellere Problemlösung	19
5.4	Zügigere Bearbeitung von Gewährleistungsansprüchen	21
5.5	Interne Kommunikation von Vorgaben und Erfolgen	21
6	Komponenten der Softwarelösung SAS Warranty Analysis	23
7	Fazit	25
8	Über SAS	26



1 Executive Summary

Dollar oder Euro: Die Gewährleistungskosten der Fertigungsindustrie gehen in die Milliarden. Sowohl die indirekten Belastungen durch gesetzliche Auflagen als auch die Abwanderung von unzufriedenen Kunden nehmen zu. Ein zeitgemäßes Gewährleistungswesen macht sich daher nicht nur die Automatisierung veralteter, papierlastiger Prozesse zur Aufgabe, sondern strebt auch danach, Konstruktion und Konstruktionsänderungen zu beschleunigen, besser auf Kundenwünsche einzugehen, die Zusammenarbeit mit dem Vertrieb zu optimieren und die Gewinnmargen im Servicegeschäft auszuweiten.

Das moderne Gewährleistungswesen soll mehr leisten, als reaktiv die Folgen von Fehlern auszugleichen; proaktives Handeln ist erforderlich. Es besitzt das Potenzial, Qualitätsprobleme und Verbesserungschancen frühzeitig aufzuspüren, sich durch einen exzellenten Kundendienst vom Wettbewerb abzuheben, Kunden an das Unternehmen zu binden, Marken aufzuwerten und langfristig lukrative Geschäftsbeziehungen zu pflegen.

Um dies zu erreichen, müssen Hersteller die vorhandenen Daten konsequent auswerten. Von kostspieligen Markterhebungen abgesehen, geben Gewährleistungsdaten am besten darüber Aufschluss, ob und wie ein Produkt in den Händen des Käufers funktioniert.

Mit dem Reporting dieser Daten ist es allerdings nicht getan. Dies wäre eine rein reaktive Strategie, die zu spät greift. Daher analysieren vorausschauende Unternehmen ihre Gewährleistungsdaten mit statistischen Analyseprogrammen, bevor sie Garantieansprüche anerkennen. Solche Analysen liefern ein genaues Bild der Vergangenheit, aus dem sich Prognosen für die Zukunft ableiten lassen. So können Hersteller das Gewährleistungsaufkommen abschätzen und Qualitätsproblemen vorbeugen.

Das breite Funktionsspektrum von SAS Warranty Analysis liefert ihnen strategisch relevante Informationen. Durch Zugriff auf ihre Transaktionssysteme erhalten Fertigungsunternehmen eine Komplettlösung, die sich auf anerkannte Branchenprozesse stützt.

Die Analyse-, Reporting- und Kommunikationsfunktionen dieser Lösung erfüllen den Bedarf aller Nutzergruppen – von der Führungskraft, die Kenngrößen zur Leistung der Firma oder einzelner Abteilungen ablesen möchte, über die Mitarbeiter der kaufmännischen Abteilungen, die dank SAS auch ohne Statistikkenntnisse aus Gewährleistungsdaten verwertbares Wissen gewinnen können, bis zum fortgeschrittenen Anwender, der anspruchsvolle, justierbare Analysewerkzeuge benötigt.

Es folgt eine kurze Darstellung zehn exemplarischer Sachzwänge, denen das Gewährleistungswesen heute unterliegt, sowie der Maßnahmen, mit denen sich Unternehmen auf diese einstellen können.

Gewährleistungen beeinträchtigen das Geschäftsergebnis, die Zufriedenheit der Kunden und den allgemeinen Eindruck, den die Öffentlichkeit von der Zuverlässigkeit und Sicherheit der Produkte eines Herstellers gewinnt. Ein erfolgreicher Kundendienst achtet heute nicht nur auf kurze Reaktionszeiten, vielmehr lässt er die passive Abwicklungsmentalität der Vergangenheit hinter sich, um proaktiv Wert zu schöpfen.

2 Sachzwänge im Gewährleistungswesen

Infolge der unerfreulichen Publicity ist das Geschäftsklima für Unternehmen, die ihren Umsatz mit der Herstellung, dem Vertrieb und der Wartung von Gebrauchsgütern erzielen, spürbar rauer geworden. Selbst bei größter Sorgfalt sind Produktmängel nicht immer vermeidbar; der Preis dafür ist jedoch gestiegen. Die Toleranz der Verbraucher hat sich erschöpft. Sie sind nicht mehr bereit, derartige Mängel durchgehen zu lassen.

In der Fertigungsindustrie stellt sich die Lage ähnlich dar. Angesichts steigender Haftungsrisiken bei schmalen Gewinnspannen müssen Zulieferer genau im Auge behalten, wie sich ihre Produkte entlang der Vertriebskette bewähren, und potenziellen Qualitätsproblemen gegensteuern, bevor diese den Profit zunichte machen oder in den Medien publik werden.

Was nach dem Verkauf kommt, galt lange als zweitrangig. Auf Dauer erfolgreich sind aber vor allem diejenigen Unternehmen, die im Service neue Wege gehen, verstärkt auf hochwertige Erzeugnisse setzen und auf allen Vertriebskanälen Neu- und Anschlussgeschäft erzeugen. Neuerungen im Kundendienst gehen dabei häufig vom Gewährleistungswesen aus.

Eine stärkere Konzentration auf das Servicegeschäft wird auch insofern immer wichtiger, als der Bestand der im Umlauf befindlichen Produkte stetig steigt und somit das Umsatzwachstum abflacht. In vielen Branchen liegt der Produktumlauf um einige Größenordnungen über dem Jahresabsatz. So ist der Kraftfahrzeugbestand in den USA seit den fünfziger Jahren von 60 Millionen auf 300 Millionen gestiegen, während die Zahl der Neukäufe seit längerem stagniert.

Dieser beachtliche Marktfaktor wirft die Frage auf, wie sich ein Unternehmen durch ein modernes Gewährleistungswesen vom Wettbewerb abheben kann. Begnügt sich die Serviceabteilung mit der Bearbeitung des Beschwerdeingangs? Oder kommt sie potenziellen Qualitätsproblemen so zeitig auf die Spur, dass größere Folgeschäden gar nicht erst auftreten können? Unternimmt der Hersteller alles Erdenkliche, um den langfristigen Wert seiner Geschäftsbeziehungen zu maximieren?

Um dies alles leisten zu können, müssen Unternehmen

- aktiv nach sich abzeichnenden Mängeln suchen und diese unverzüglich abstellen;
- genau verfolgen, wie sich ihre Erzeugnisse auf dem Markt bewähren;
- das Gewährleistungsaufkommen und die damit verbundenen Kosten senken;
- das Gewährleistungswesen an andere Geschäftsbereiche rückkoppeln.

Dabei sind typischerweise die folgenden Sachzwänge zu berücksichtigen.

2.1 Pannen sind nicht immer vermeidbar

Trotz aller Vorsorge kommt es immer wieder zu Defekten. Vielleicht sind Schmutzpartikel in die Lackierkabine eingedrungen, vielleicht hat sich eine Maschine überhitzt. Derlei Probleme sind nie ganz auszuschließen, müssen aber umgehend behoben werden. Mängel aufzuspüren, zu untersuchen und zu beseitigen kann Monate, wenn nicht Jahre dauern. Bis zur Lösung des Problems verlässt eine potenziell mangelhafte Tagesproduktion nach der anderen die Fabrik. Gerade in Zeiten, da sich Rückrufaktionen und spektakuläre Schadenersatzprozesse häufen und die Aufsichtsbehörden immer strengere Vorschriften erlassen, bemühen sich vorausschauende Unternehmen, die interne Fehlersuche zu beschleunigen, Qualitätsprobleme bereits beim Entstehen abzufangen und somit das Haftungsrisiko zu senken.

2.2 Es steht viel auf dem Spiel

Nach Angaben des Bankhauses US Bancorp Piper Jaffray beläuft sich der Jahresumsatz des Ersatzteilhandels in den USA auf 700 Milliarden Dollar; dies entspricht acht Prozent des amerikanischen Bruttosozialprodukts. Auch die Gewährleistung ist ein stattlicher Posten: Allein die nordamerikanische Automobilindustrie gibt jährlich zehn Milliarden Dollar für Garantie und Gewährleistung aus.

Unternehmen, die sich mit der Modernisierung ihres Gewährleistungswesens Zeit lassen, riskieren strengere behördliche Auflagen, außerplanmäßige Verbindlichkeiten, Verärgerung bei Kunden und Vertriebspartnern, Prestigeverlust sowie chronische Qualitätsprobleme.

2.3 Nicht zeitgemäße Prozesse

Allen Fortschritten bei der Automatisierung von Einkauf und Vertrieb zum Trotz gestalten sich die Bearbeitung von Gewährleistungen und die Suche nach der Herkunft beanstandeter Teile in den meisten Unternehmen aufwändig und schwierig. Die manuelle Sachbearbeitung ist teuer, langsam und fehlerträchtig. Nach wie vor muss der Mensch Zahlungen genehmigen, die man auch automatisch veranlassen könnte. Und wenn die Abwicklung tatsächlich anhand der Geschäftsprozesse automatisiert wurde, so beruhen diese Regeln eher auf subjektiven Annahmen als auf Fakten.

Auch bereitet es den Herstellern teilweise Schwierigkeiten, die Leistungsqualität ihrer Zulieferer zu überwachen. Daher erweist es sich oft als problematisch, bei Beanstandungen die Lieferanten verursachergerecht in Regress zu nehmen.

2.4 Bearbeitung dauert zu lange

Sachbearbeiter müssen Berge von Gewährleistungsakten wälzen und benötigen daher selbst in Routinefällen einen Monat und länger, um Ansprüche zu prüfen und zu begleichen. Verzögerungen bei der Erstattung verärgern die Vertriebspartner und veranlassen diese schlimmstenfalls dazu, künftig mit einem Konkurrenten zusammenzuarbeiten.

Wenn es bereits Wochen dauert, bis ein Hersteller eine Gewährleistung überprüft hat, so braucht er womöglich Monate oder Jahre, um die dabei gewonnenen Daten in die interne Fehlersuche und -lösung einfließen zu lassen. Bis die Informationen zur Auswertung vorliegen, werden potenziell defekte Teile, Komponenten und Fertigerzeugnisse zu Tausenden weiterproduziert und auf den Markt geworfen.

2.5 Gewährleistungskosten sind schwer abzuschätzen

Wegen der Schwankungsbreite der Gewährleistungsdaten ist die Entwicklung des Gewährleistungsbedarfs äußerst schwer vorzuberechnen. Fehlt es aber an einer zuverlässigen Prognose, so lässt sich kaum kalkulieren, welche finanziellen Rücklagen das Unternehmen zum Ausgleich berechtigter Forderungen bilden muss. Ungenaue Vorhersagen des Gewährleistungsaufkommens bergen das Risiko, dass der Hersteller entweder zu wenig oder zu viel Rücklagen für Verbindlichkeiten aus Gewährleistungsfällen zurückhält und somit das finanzielle Risiko höher und das Geschäftsergebnis geringer ausfällt.

2.6 Unternehmen zahlen bei unberechtigten Ansprüchen

In vielen Unternehmen gelten keine klaren Richtlinien der Handhabung von Gewährleistungen. Ohne ein automatisiertes System, das Forderungen gemäß der Gewährleistungspolitik durchprüft, Regelverstöße aufdeckt und die Bearbeitung, die Beurteilung und den Ausgleich von Ansprüchen regelt, laufen Hersteller immer wieder Gefahr, Zahlungen auf unbegründete oder irrtümliche Forderungen hin zu leisten.

Auch fällt es den Unternehmen schwer, zu ermitteln, ob Beanstandungen auf fehlerhafte Zulieferteile zurückgehen und inwieweit sie sich die dadurch verursachten Kosten vom Lieferanten erstatten lassen können. In zahlreichen Branchen besteht das Enderzeugnis überwiegend aus extern bezogenen Komponenten; in der Luftfahrtindustrie etwa beträgt dieser Anteil durchschnittlich 60 %. Beim Regress für Gewährleistungskosten kann es also um enorme Summen gehen. Doch auch der Aufwand zur Rückverfolgung von Sachmängeln in einem Stamm von mehreren hundert Zulieferern ist beträchtlich.

2.7 Isolierte Informationen und Entscheidungen

Da Gewährleistungsdaten in erster Linie vom Kundendienst als Kostennachweis erhoben und verarbeitet werden, orientiert sich ihre Sammlung weniger an den Erfordernissen der Fehlersuche als vielmehr an der Begründung von Ersatzansprüchen. Obwohl diese Daten eine Fülle von Angaben zu Kunden, Produkten und Kosten enthalten, verläuft ihre Beschaffung meist langsam, inkonsequent und in uneinheitlichen Formaten. Zudem sind viele Informationen schwer zugänglich und schwer auszuwerten.

Gewährleistungsdaten aus verschiedenen Vertriebskanälen, Regionen und Abteilungen zusammenzuführen, kann sich als problematisch erweisen. Oft scheint es, als sei ihre Vervollständigung zum Beispiel durch Absatzzahlen, Produktmerkmale, Lieferantenbewertungen oder Kundenaussagen nicht zu leisten. Entsprechend selten ist es früher gelungen, bei Sachmängeln Tendenzen nachzuweisen, geschweige denn diese vorherzusehen.

2.8 Der Prozess verläuft rein reaktiv

Da sich die Hersteller im Gewährleistungswesen meist manueller Arbeitsweisen und einfacher Reportingtools bedienen, reagieren sie nur, statt präventiv zu agieren. Automatisierte Verfahren zum Aufspüren von Garantiebetrug, technischem Schulungsbedarf oder Produktmängeln sind praktisch nirgends im Einsatz – mit der Folge, dass die Qualität ebenso leidet wie die Geschäftsbeziehungen zu Kunden und Händlern.

2.9 Fertigungstoleranzen und signifikante Abweichungen sind schwer zu trennen

Welche Informationen man sich auch anschaut, seien es Gewährleistungsdaten, Lieferantenbewertungen oder Marktumfragen, konstant ist nur eines: die Schwankung. Was immer man misst, fällt mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit entweder besser oder schlechter aus als beim letzten Mal. Solche Abweichungen gehören zum Geschäft, können aber Entscheidungen gehörig erschweren. Das permanente Hintergrundrauschen der Fertigungstoleranzen kann einerseits dazu führen, dass man überreagiert und an falscher Stelle investiert, andererseits kann es ein potenzielles Problem so stark überlagern, dass dieses nicht rechtzeitig erkannt wird.

2.10 IT-Einsatz würde sich lohnen, doch die Geschäftsleitung zieht nicht mit

In einer Umfrage des Marktforschungsinstituts AMR Research unter 125 Fertigungsunternehmen gaben 47% der Teilnehmer an, für IT-Projekte im Kundendienst weniger auszugeben als für die betriebsinformatischen Kernanwendungen. Auf die Kundendienstsysteme entfielen lediglich 20% des IT-Budgets, obwohl die Serviceabteilungen 40 bis 50% des Gewinns erwirtschafteten.

Diese Investitionslücke hat ihre Ursache in der ebenso verbreiteten wie überholten Auffassung, das Servicegeschäft sei der Goldesel des Unternehmens und als „Ersatzteilhandel“ ein bloßes Anhängsel des Produktgeschäfts, das man im gegebenen organisatorischen Rahmen unter geringem Aufwand mitlaufen lassen könne. Die überwältigende Mehrheit der Kundendienstabteilungen kämpft hart darum, wenigstens eine taktische Erweiterung vorhandener IT-Anwendungen durchzusetzen, wenn sie schon in Ermangelung der erforderlichen Mittel und des Interesses der Geschäftsleitung keine neuen Systeme anschaffen kann.

3 Technische Antworten auf die Sachzwänge

Obwohl neue IT-Lösungen im Gewährleistungswesen hohe Erträge bei minimalem Risiko versprechen, behelfen sich noch immer viele Unternehmen mit heterogener und in die Tage gekommener Software. Vorausschauende Hersteller treten den genannten Sachzwängen entgegen, indem sie ihr Servicegeschäft radikal modernisieren. Den Ausgangspunkt bilden dabei die Systeme für die Gewährleistungsbearbeitung.

3.1 Antwort: Fehler automatisch erkennen, bevor Schäden auftreten

Zu 2.1 Pannen sind nicht immer vermeidbar

Die Pioniere der Fertigungsindustrie stellen gegenwärtig vom reaktiven Reporting auf eine aktive Analyse ihrer Gewährleistungsdaten um. Wer Qualitätsproblemen automatisch auf die Spur kommt, bevor diese massive Folgeschäden nach sich ziehen, kann seine betrieblichen Ressourcen schnell auf den Händler, das Produkt, die Fabrik oder den Lieferanten konzentrieren, von denen der Fehler herrührt. Durch Integration zusätzlicher Datenquellen wie der statistischen Prozessleitsysteme aus den Werkshallen oder Markterhebungen können Unternehmen weitere Hinweise auf Qualitätsprobleme ermitteln, bevor diese sich negativ auswirken.

3.2 Antwort: Prozesse rationalisieren und verbessern

Zu 2.2 Es steht viel auf dem Spiel

Die Kosten im Gewährleistungswesen ließen sich halbieren, wenn die Lieferanten in Regress genommen, berechnete Ansprüche zügig ausgeglichen, unbegründete oder betrügerische Forderungen abgewiesen, die Fehlersuche beschleunigt und die Gewährleistungskosten zutreffend prognostiziert würden. Durch Vereinfachung ihrer Gewährleistungsprozesse und durch gründliche Analyse der Gewährleistungs- und Produktdaten könnten Fertigungsunternehmen erhebliche Einsparungen erzielen und aus ihren Transaktionssystemen aussagekräftige, unmittelbar verwertbare Informationen ziehen.

3.3 Antwort: technische Neuerungen zur Integration, Analyse und Web-Kommunikation implementieren

Zu 2.3 Nicht zeitgemäße Prozesse

Bei Einrichtung einer integrierten, durchgängigen IT-Schicht für das Gewährleistungswesen mit einer Client-Server-Architektur und Web-Oberflächen können Unternehmen ihre Altsysteme und Datenbestände weiter verwenden – als Grundlage eines zeitgemäßen, einträglicheren Geschäftsmodells, das sich wie folgt auszeichnet:

- Daten, die bislang in einer Vielzahl isolierter Einzelanwendungen und Partnerdatenbanken abgelegt sind, werden Teil eines umfassenden Korpus betrieblicher Informationen.



- Diese integrierte Wissensressource wird ständig aktualisiert, überprüft, konsolidiert und berichtet.
- Damit schafft das Unternehmen eine allgemein verbindliche Faktenlage, die das Material für verlässliche Analysen zu Funktionsbereichen, Fertigungsstätten, Produktlinien und Kundengruppen liefert.
- Die Ergebnisse der Analysen lassen sich, gegebenenfalls in Form von Warnmeldungen, via Internet sicher und zuverlässig an die Adressaten im Unternehmen weiterleiten. Detailgrad und Format der Informationen richten sich nach dem Bedarf der jeweiligen Zielgruppe.
- Auf anerkannten Branchenprozessen basierende Datenmodelle und Anwendungen helfen Fertigungsunternehmen, sich ankündigende Qualitätsmängel frühzeitig zu entdecken und abzustellen sowie im Kundendienst mehr Initiative zu zeigen.

Entscheidungen, die früher auf Abteilungsebene und nicht selten an der Konzernstrategie vorbei gefällt wurden, lassen sich heute auf ein eingehendes, umfassendes Verständnis aller beteiligten Variablen und potenziellen Folgen stützen. Knappe Ressourcen können gezielt dort eingesetzt werden, wo es sich lohnt. Da die Anwender über die Möglichkeit verfügen, Daten nach eigenen Kriterien und ohne Mitwirkung der IT-Abteilung zu analysieren, können sie fundierte, nachhaltige Entscheidungen treffen, solange sich die Gelegenheit dazu bietet.

3.4 Antwort: Beschleunigung durch automatisierte, integrierte, durchgängige Prozesse

Zu 2.4 Bearbeitung dauert zu lange

Durch eine automatisierte Gewährleistungsbearbeitung, die Forderungen mit Hilfe von analysegestützten Geschäftsregeln bewertet, können Hersteller das Gewährleistungsverfahren rationalisieren. Auch wenn aus kaufmännischer Sicht wenig Anlass besteht, Verbindlichkeiten möglichst schnell nachzukommen, zeigt sich bei ganzheitlicher Betrachtung, dass es sich mittelfristig mehr als bezahlt macht, bewährte Vertriebspartner durch einen tadellosen Service bei der Stange zu halten. Außerdem gilt: Je schneller das Unternehmen die Gewährleistungsdaten verarbeitet und analysiert, desto eher kommt es Qualitätsproblemen auf die Spur und desto wirksamer lassen sich weitere Gewährleistungen vermeiden. Dadurch wiederum kommt man mit geringeren Rücklagen aus und kann im Geschäftsergebnis einen höheren Gewinn ausweisen.

3.5 Antwort: zusätzliche Datenquellen nutzen, Prognosemodelle verbessern

Zu 2.5 Gewährleistungskosten sind schwer abzuschätzen

Um ihr Gewährleistungsaufkommen genauer abzuschätzen, können Fertigungsunternehmen einiges tun: interne und externe Qualitäts-, Konstruktions- und Vertriebsdaten aus allen verfügbaren Quellen auswerten; die Daten bereinigen, konsolidieren und analysegerecht formatieren; praxiserprobte Statistikmodelle anwenden, die zuverlässige Prognosen errechnen. Gestützt auf solche Informationen, kann der Finanzvorstand den Liquiditätsbedarf für Garantie und Gewährleistung besser planen und der Vertrieb die Gewährleistungskosten bei Vertragsverhandlungen berücksichtigen.

3.6 Antwort: Anwendung der Garantiepoltik automatisieren

Zu 2.6 Unternehmen zahlen bei unberechtigten Ansprüchen

Durch Einführung eines Systems, das analysegestützte Geschäftsregeln anwendet, können Fertigungsunternehmen Irrtümer vermeiden und die Einhaltung interner Bearbeitungsvorschriften gewährleisten. Ein solches System verarbeitet Gewährleistungen ohne menschliches Zutun. Über ein umfangreiches Reporting- und Analysearsenal können Hersteller ermitteln, welche Kosten sie sich von ihren Lieferanten erstatten lassen sollten. Zugleich verfügen sie über die erforderlichen Belege, um ihren Regressansprüchen Nachdruck zu verleihen.

Data Mining-Werkzeuge, ergänzt um Prognosemodelle und komplexe statistische Methoden, erleichtern es dem Anwender, Verhaltensmuster zu deuten, die einen Betrugsverdacht nahe legen, und betriebsinformatische Regeln zur Automatisierung des Genehmigungslaufs zu formulieren. Spezielle Ausführungsprogramme wenden diese Regeln später auf die eingehenden Daten an.

3.7 Antwort: durch systemübergreifende Datenanalyse neue Erkenntnisse gewinnen

Zu 2.7 Isolierte Informationen und Entscheidungen

Gewährleistungsdaten liegen meist in einer solchen Breite und Tiefe vor, dass sich Produktmängel schnell und mühelos erschließen lassen. Dennoch werden diese Daten in kaum einem Unternehmen vollständig verwertet. So geht AMR Research davon aus, dass sich die Gewährleistungskosten in der Fertigungsindustrie allein dadurch halbieren ließen, dass man die Daten aller verfügbaren Quellen integriert auswertet und die Analyseergebnisse konsequent anwendete.

Speist man Garantiefall-, Produkt- und andere einschlägige Informationen zu Analyse Zwecken in eine zentrale Datenbank ein, zu der alle Glieder der Vertriebskette Zugang haben, dann können diese gemeinsam nach Trends und Mustern fahnden und schneller auf potenzielle Probleme reagieren. So tragen Servicekräfte, Lieferanten und Vertrieb durch konzertiertes Vorgehen dazu bei, die Kosten zu senken und die Produktqualität zu erhöhen.

3.8 Antwort: Probleme durch Datenanalyse schon beim Entstehen entdecken und sofort beheben

Zu 2.8 Der Prozess verläuft rein reaktiv

Mit dem Reporting von Gewährleistungsdaten ist es nicht getan, denn dabei handelt es sich um eine reaktive Maßnahme. Erfolgreiche Unternehmen unterziehen diese Daten einer gründlichen Analyse und wenden die Ergebnisse konsequent an. Die analytische Statistik bildet die Vergangenheit akkurat ab, erlaubt deren Extrapolation in die Zukunft und verschafft dem Unternehmen so die Gelegenheit, Qualitätsproblemen und den damit einhergehenden Folgeschäden vorzubeugen.

Durch Rationalisierung der Datenbeschaffung, Vereinheitlichung und leistungsfähigere, effizientere Analyseinstrumente senken Fertigungsunternehmen den Aufwand für die Sammlung, Verarbeitung und Analyse ihrer Gewährleistungsdaten drastisch. Wenn sie diese zu Wissen aufbereiten, das unverzüglich verwertet wird, können sie den mittleren Ausfallabstand verlängern, die Produktentwicklung vereinfachen, den Ruf ihrer Marken erhalten, ihre Kunden besser zufriedenstellen und den kundenspezifischen Umsatz erhöhen. Und das Wichtigste: Werden im Entstehen begriffene Qualitätsprobleme per Analyseprogramm automatisch zutage gefördert, verkürzt sich die Aufbereitung der Rohdaten zu strategisch relevantem Wissen von Monaten oder Jahren auf wenige Minuten.

3.9 Antwort: Abweichungen von Toleranzen analytisch unterscheiden

Zu 2.9 Fertigungstoleranzen und signifikante Abweichungen sind schwer zu trennen

Einfache Reportingsysteme können zum Beispiel die Frage beantworten, bei welchem Modell in welcher Fabrik die meisten Fehler auftreten. Nützlicher wäre es für den Anwender, zu erfahren, welches Modell in welcher Fabrik signifikant schlechter abschneidet. Filtert man mit Hilfe von Analyseprogrammen die normalen Fertigungstoleranzen aus den Schwankungsbreiten heraus, so bleiben diejenigen Abweichungen übrig, die für die Produktqualität kritisch sind. Der Hersteller erhält damit die Möglichkeit, seine Mittel dort einzusetzen, wo es sich lohnt, statt sie an falscher Stelle auszugeben.

3.10 Antwort: Ertragspotenzial einer umfassenden IT-Strategie für das Gewährleistungswesen neu prüfen

Zu 2.10 IT-Einsatz würde sich lohnen, doch die Geschäftsleitung zieht nicht mit

Die Automatisierung des Gewährleistungswesens bietet ein hohes Ertragspotenzial bei mittlerem bis geringem Risiko. Die meisten Unternehmen haben die Bearbeitung von Garantiefällen zumindest teilweise automatisiert. Allerdings

herrschen dabei altmodische Großrechenanlagen, manuelle Prozesse und inkompatible Nischenanwendungen vor.

Fertigungsunternehmen, die sich zur umfassenden Modernisierung ihres Gewährleistungswesens entschließen, können damit rechnen, dass sich diese Investition binnen eines Jahres in Form von Einsparungen und zusätzlichen Umsätzen amortisiert.

- Der Einsatz von Analyseprogrammen in der Qualitätssicherung kann die Kosten des Gewährleistungswesens deutlich senken, weil Probleme erkannt werden, bevor sie eskalieren.
- Durch automatisierte Anwendung interner Garantierichtlinien können sich die Hersteller davor schützen, unbegründete oder betrügerische Forderungen zu begleichen oder für Kosten geradezustehen, für die ein Lieferant zu haften hätte.
- Unternehmen, die zügig reagieren und auf ihre Kunden zugehen, sind für das Geschäft mit Zusatzleistungen besser positioniert.

Hinzu kommt der immaterielle Nutzen in Form eines Prestigegewinns der eigenen Marken oder höherer Zufriedenheit der Kunden.

Gerade für Hersteller von Gebrauchsgütern ist die Gewährleistungsanalyse unentbehrlich. Wenn der Wettbewerb sich verschärft, die Gewinnspannen schrumpfen, die Ansprüche der Kunden steigen und die Auflagen strenger werden, kommt der sorgfältigen Prüfung von Gewährleistungsansprüchen und Garantieforderungen eine immer größere Bedeutung zu.

4 Komplettlösung für das Gewährleistungswesen

Gemeinsam mit seinen Partnern hat SAS für die Fertigungsindustrie die Softwarelösung **SAS Warranty Analysis** entwickelt. Diese rationalisiert die Geschäftsprozesse im Gewährleistungswesen, präzisiert die Vorhersage der Gewährleistungskosten, senkt das finanzielle Risiko, vereitelt Betrugsversuche, erleichtert den Regress und beschleunigt die Fehlersuche.

SAS Warranty Analysis reichert Gewährleistungsdaten system- und abteilungsübergreifend mit Kunden-, Erzeugnis-, Fabrikations- und Geografiedaten an. Dadurch erhalten Fertigungsunternehmen ein in die Tiefe gehendes Sachwissen, das schnelle und fundierte Entscheidungen ermöglicht.

Über eine Web-Oberfläche kann sich der Anwender Daten anzeigen lassen, diese weiter analysieren und seine Ergebnisse wahlweise über Internet, E-Mail oder in Papierform an andere Anwender weiterleiten. Mit SAS Warranty Analysis lassen sich Engpässe bei der Verfügbarkeit von Daten beseitigen. Entscheidungsträger können sich umfassend über Gewährleistungsfälle informieren und so die Produkt- und Prozessqualität gezielt verbessern. Die Lösung von SAS trägt merklich zur Senkung der Gewährleistungskosten bei, denn

- zweifelhafte Forderungen werden herausgefiltert und Betrugsversuche somit aufgedeckt, bevor Zahlungen geleistet werden;
- Qualitätsprobleme werden bereits in der Entstehungsphase aufgespürt und bis zu ihrem Ursprung zurückverfolgt – die Fehlersuche verkürzt sich dadurch um Wochen;
- die Gewährleistungskosten werden zuverlässig vorausberechnet, so dass eine akkurate Finanzplanung möglich ist.

5 Erfolgsstrategien für das Gewährleistungswesen

Bei der Entwicklung von SAS Warranty Analysis wurden Erfahrungen von Unternehmen aus verschiedenen Zweigen der Fertigungsindustrie berücksichtigt. Viele dieser Hersteller setzten bereits Software von SAS zur Analyse ihrer Gewährleistungsdaten ein. Als Kombination aus praxiserprobten Verfahren und der preisgekrönten Data Warehouse-, Analyse- und Reportingsysteme von SAS schafft SAS Warranty Analysis die technischen Voraussetzungen dafür, dass Fertigungsunternehmen ihre Gewährleistungsdaten optimal verwerten können.

Im Folgenden werden fünf mit SAS realisierbare Erfolgsstrategien für das Gewährleistungswesen beschrieben. Dabei soll auch deutlich werden, wie die Lösung mit Anwendersystemen zur Gewährleistungsbearbeitung zusammenwirkt.

- 1. Optimale Verwertung aller einschlägigen Daten**
- 2. Frühzeitiges Erkennen sich abzeichnender Probleme**
- 3. Schnellere Problemlösung**
- 4. Zügigere Bearbeitung von Gewährleistungsansprüchen**
- 5. Interne Kommunikation von Vorgaben und Erfolgen**

5.1 Optimale Verwertung aller einschlägigen Daten

Gewährleistungsdaten fallen auf vielen Ebenen an: Beim Hersteller laufen Gewährleistungsansprüche und Garantieforderungen aus dem weltweiten Produktvertrieb, dem Ersatzteil-, dem Zubehör- und dem eigenen Zuliefergeschäft zusammen. Bei Direktlieferanten gehen neben den Beanstandungen der Hersteller ebenfalls Gewährleistungen aus den Anschlussmärkten ein. Jede Datenquelle ist von Nutzen, doch erst die Integration aller Quellen ermöglicht eine abteilungs-, kunden- und einsatzübergreifende Auswertung.

Gewährleistungsdaten allein ergeben noch kein vollständiges Bild. Sollen sie zu mehr dienen als zur Erstattung von Servicekosten, muss man sie mit weiteren Informationen anreichern. Anhand von Vertriebsdaten lassen sich absolute Zahlen in Prozentangaben verwandeln und im Kontext bewerten. Produktionsdaten gestatten Vergleiche zwischen einzelnen Werken, Produktkonfigurationen und Fertigungszyklen. Daten aus dem Kundendienstnetz zeigen, welches Problem wie oft aus einzelnen Reparaturbetrieben oder Regionen gemeldet wird. Alle diese Informationsquellen gehören zum Kern eines IT-Systems für die Gewährleistungsanalyse.

Ergänzt man diese Wissensgrundlage um Informationen aus angrenzenden Sachgebieten, so wird die Problemsuche und -eingrenzung noch einfacher. Marktumfragen, Versicherungsfälle, Fertigungssysteme, Lieferantenbewertungen und andere Datenquellen liefern oft entscheidende Hinweise, die es dem Unternehmen ermöglichen, das Gewährleistungsaufkommen abzuschätzen statt nur darauf zu reagieren.

Gewährleistungsdaten reichen nicht. Erst durch Anreicherung mit Zusatzinformationen geben sie über mehr Aufschluss als nur über die Kosten im Kundendienst. Ergänzt man diese Wissensgrundlage um Daten aus angrenzenden Sachgebieten, so lassen sich Qualitätsprobleme noch genauer eingrenzen.

Unabhängig von der zur Problemlösung gewählten Methode lassen sich durch den Einsatz von Analyseprogrammen alle Prozessschritte beschleunigen. Effizienz und Effektivität beim Aufspüren und Beseitigen von Qualitätsproblemen sind der Schlüssel zu Einsparungen, zufriedenen Kunden und zusätzlichen Marktanteilen.

Durch Vereinfachung der administrativen Abläufe im Gewährleistungswesen, eine transparente Garantie- und Preispolitik sowie eine zügige, effiziente Sachbearbeitung können Hersteller ihren Händlern und Endkunden mehr Produkt- und Servicequalität bieten. Zugleich erschließen sie sich zusätzliches Umsatzpotenzial, senken die Kosten ihrer Abnehmer und binden diese dadurch fester an sich.

5.2 Frühzeitiges Erkennen sich abzeichnender Probleme

Wer Probleme schneller lösen will, erwägt meist Maßnahmen, die *nach* der Bestimmung des Fehlers ansetzen. Sinnvoller wäre es, ein Problem bereits in seiner Entstehung abzufangen, besser noch: es vorherzusehen, bevor es eintritt.

Ein Frühwarnsystem, das Informationen funktionsübergreifend auswertet, kann die verantwortlichen Mitarbeiter auf potenzielle Qualitätsprobleme aufmerksam machen. Käme es lediglich darauf an, Gefahren zu vermeiden, die für die Produktion das Aus bedeuten können, etwa das Überschreiten von Sicherheitsgrenzen oder die Verletzung gesetzlicher Vorschriften, so könnte man sich mit der Überwachung von Schwellenwerten begnügen. Angesichts der unüberschaubaren Anzahl möglicher Fehlerquellen und der natürlichen Streuung der Gewährleistungsdaten ist das Arbeiten mit Schwellenwerten jedoch auf Dauer nicht praktikabel, ja sogar irreführend. Ausgereifte Analyseprogramme sind so ausgelegt, dass sie unproblematische Toleranzen aus dem Datenmaterial herausfiltern und nur statistisch relevante Abweichungen als Problemindikatoren behandeln.

Viele Unternehmen lassen sich in ihrer Tätigkeit von Prioritätenlisten leiten – das heißt, sie richten ihr Geschäft an den zehn, 20, vielleicht 50 dringlichsten Sachfragen aus. Da sich aber auf den Spitzenplätzen kaum etwas ändert, weiß die Firma nie, was als Nächstes auf sie zukommt. Deshalb ist es wichtig, Problempotential beizeiten zu identifizieren. Ein Thema, dem heute die Prioritätsnummer 100 zukommt, lag womöglich noch vor wenigen Wochen auf Rang 300. Unter nimmt man nicht augenblicklich etwas, steht es vielleicht nächsten Monat an erster Stelle. Wer automatisch auf potenzielle Fehler aufmerksam wird, kürzt ihre Beseitigung im Idealfall um Wochen ab, so dass der Produktionsausstoß in diesem Zeitraum von Defekten verschont bleibt.

Das Frühwarnsystem sollte sich immer dann einschalten, wenn neue Daten vorliegen, und diese auf Mängel abklopfen. Wird Fehlerpotential gefunden, muss das System die zuständigen Mitarbeiter benachrichtigen, damit diese umgehend gegensteuern können. Seine Effektivität lässt sich noch steigern, wenn es Daten aus allen entlang der Vertriebskette verfügbaren Quellen zusammenzieht und per Data Mining auswertet. Anhand der Ergebnisse lassen sich Qualitätsprobleme aus dem Vertrieb ebenso absehen wie die Zufriedenheit und das Kaufverhalten der Kunden.

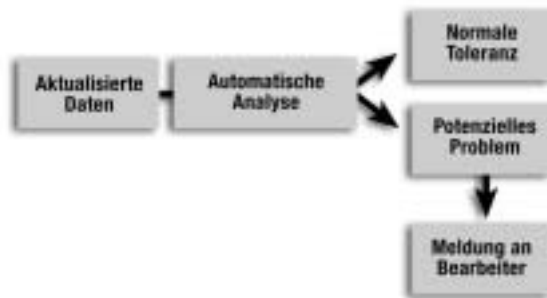


Abbildung 1:

Ein wirksames System zur Früherkennung von Qualitätsmängeln orientiert sich nicht nur an Schwellenwerten, sondern vergleicht auch die zahlreichen Variablen potenzieller Fehler miteinander und filtert über komplexe Analyseprozesse statistisch erhebliche Abweichungen heraus.

5.3 Schnellere Problemlösung

Ob ein Qualitätsproblem von einem automatisierten Analyse- und Frühwarnsystem entdeckt oder von einem gestressten Abteilungsleiter gemeldet wird – der nächste Schritt ist stets derselbe: Es gilt, herauszufinden, wo, wann und unter welchen Bedingungen der Fehler auftritt.

Exakt zu bestimmen, welche Teilekombination in welcher Situation versagt, ist jedoch meist zeitraubend und mühsam. Gute Analyseprogramme leisten mehr, als Daten nach diversen Kriterien aufzuschlüsseln. Sie untersuchen nicht nur, welche Konstellationen aus Zeit, Ort, Produkt- und sonstigen Merkmalen besonders fehlerträchtig sind, sondern auch, wann die erhöhte Fehlerwahrscheinlichkeit statistisch signifikant ist. So bleibt gewährleistet, dass der Hersteller seine Ressourcen gezielt einsetzt, statt sich bei der Fehlersuche zu verzetteln. Je schneller Zufallsabweichungen aussortiert werden, desto eher können die Mitarbeiter das eigentliche Problem angehen.

Die folgenden Abbildungen zeigen, wie SAS Warranty Analysis verschiedene Variablen abprüft und zur Ursache entstehender Probleme vordringt – über Komponenten, Regionen, Fertigungsstätten und andere Ordnungskriterien hinweg.

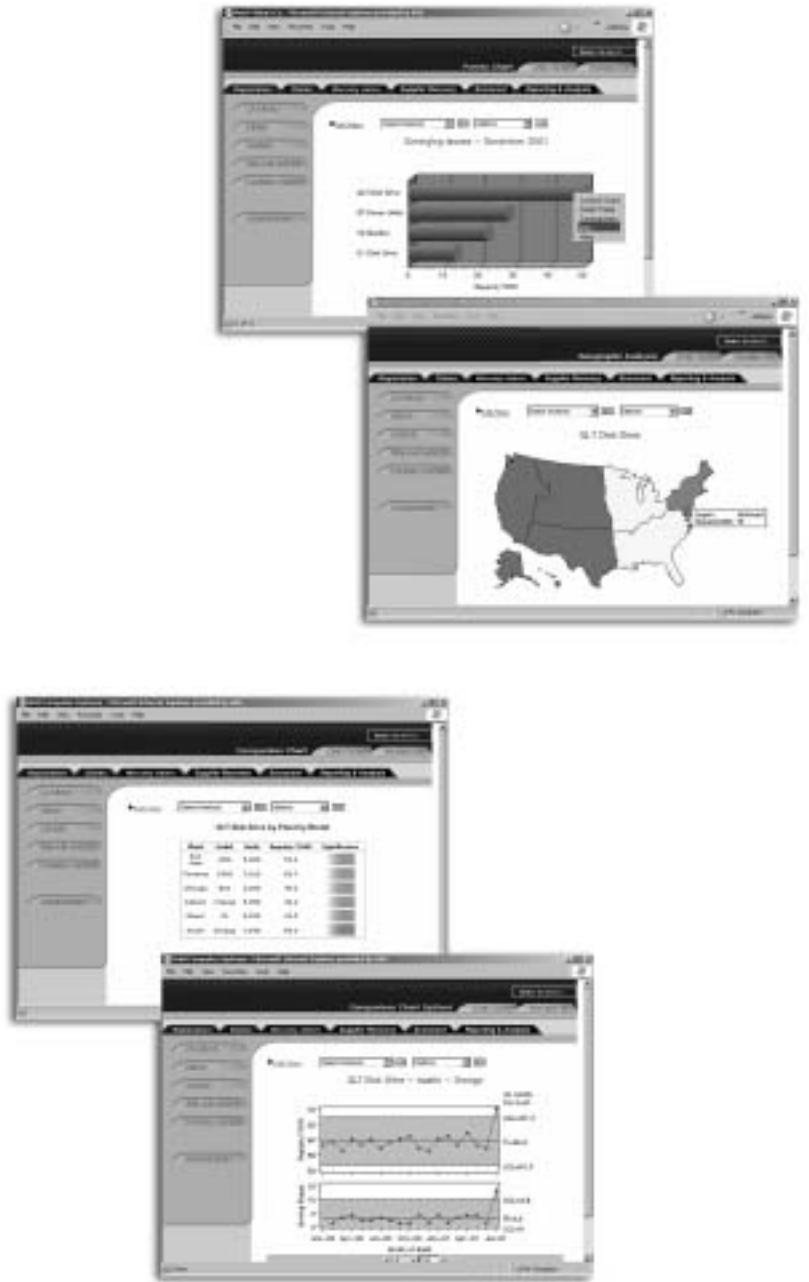


Abbildung 2:
Durch Analyse und Aufschlüsselung interdependenter Faktoren werden die Ursachen von Produktmängeln schnell ermittelt.

5.4 Zügigere Bearbeitung von Gewährleistungsansprüchen

In ihrer herkömmlichen Form erweist sich die Bearbeitung von Gewährleistungen als aufwändig und langwierig. Der Kunde muss lange auf die Gewährleistung warten. Das Gewährleistungswesen ist personalintensiv und fehleranfällig und erzeugt immer wieder Unstimmigkeiten. Zu den hohen Personalkosten kommen die finanziellen Folgen des Vertrauensverlusts bei Vertriebspartnern und Kunden, entgangener Regress, Folgeschäden zu spät erkannter Fehler sowie Kulanzkosten, die bei rechtzeitiger Auswertung der vorliegenden Daten vermieden worden wären.

Die Lösung liegt in einem automatisierten, analysegestützten System zur Gewährleistungsbearbeitung, das die eingehenden Forderungen anhand der Richtlinien des Unternehmens prüft und nur die problematischen Fälle zur manuellen Bearbeitung aussondert. Aus der Gewährleistungshistorie entwickelte Statistikmodelle berechnen die Wahrscheinlichkeit, dass es sich bei einer neuen Gewährleistung um einen überprüfungsbedürftigen Vorgang handelt. Ob sich eine Wissenslücke beim technischen Personal dahinter verbirgt oder ein Betrugsversuch – in jedem Fall lassen sich die Gewährleistungskosten durch genaue Analyse der Beanstandungen deutlich senken. Das System bestimmt nach den jeweiligen Geschäftsregeln, ob einer Forderung stattgegeben wird, ob sie abgewiesen, zurückverwiesen oder näher untersucht wird. Diese Regeln werden mit Hilfe des Analyseprogramms formuliert und können im Tagesgeschäft von den Anwendern gepflegt werden.

5.5 Interne Kommunikation von Vorgaben und Erfolgen

In jüngeren Umfragen bezeichnen die meisten Fertigungsunternehmen die Senkung ihrer Gewährleistungskosten als strategisches Geschäftsziel. Die wenigsten aber geben ihrem Personal die Informationen an die Hand, die es benötigt, um koordiniert auf dieses Ziel hinzuarbeiten. Folgendes müssen die Mitarbeiter wissen:

- Um welche Kenngrößen geht es? Zur Qualitätssicherung und -gewährleistung liegen in der Regel Messwerte in Hülle und Fülle vor. Es kommt nur darauf an, dass sich das Unternehmen seiner strategischen Ziele bewusst wird und sich auf Kenngrößen konzentriert, die diese Ziele am besten abbilden. Werte, die keinen direkten Bezug zur Geschäftsstrategie aufweisen, kann man vernachlässigen.
- Wie schneiden wir ab? Wenn die Mitarbeiter wissen, worauf sie achten sollen, müssen sie die Ziele des Unternehmens verstehen. Auch müssen sie jederzeit kontrollieren können, inwieweit sie ihre Vorgaben erfüllen. Anhand einer nach

Um welche Kenngrößen geht es? Wie schneiden wir ab? Die Aufbereitung solcher Informationen zu einer Gewährleistungsübersicht erleichtert es der Geschäftsleitung, ihre Mitarbeiter im gesamten Unternehmen auf übergeordnete Ziele einzuschwören.

Hierarchieebenen differenzierten Darstellung solcher Informationen kann das Personal nachvollziehen, wie die einzelnen Abteilungen, Produktlinien und Lieferanten abschneiden und welchen Beitrag sie zum Unternehmenserfolg leisten.

Die Aufbereitung dieses Wissens zu einer Scorecard für das Gewährleistungswesen kann dazu beitragen, das gesamte Unternehmen auf übergeordnete Ziele einzuschwören.



Abbildung 3: Eine Scorecard über die Entwicklung wichtiger Kenngrößen im Gewährleistungswesen vereinfacht die Abstimmung von Geschäftsprozessen und Mitarbeiterverhalten auf strategische Ziele.

6 Komponenten der Softwarelösung SAS Warranty Analysis

SAS Warranty Analysis vereint Data Warehousing und Datenpflege, Reporting, Analyse und Leistungsmessung zu einer integrierten Gesamtlösung.

- Die Gewährleistungsdatenbank fügt Informationen aus heterogenen Quellen, Anwender- und Betriebssystemen zusammen. Zudem erlaubt sie den Mitarbeitern, operative Daten mit Geschäftsregeln zu einer einheitlichen, integrierten Sicht aufzubereiten. Die Datenbank enthält Funktionen für Zugriff, Metadatenpflege, Transformation, Laden und Verwaltung.
- Das Reporting-und-Analyse-Modul bietet eine breite Auswahl an Zugangs-, Aufbereitungs- und Auswertungsfunktionen.
 - Die Gewährleistungsbibliothek ist eine via Internet zugängliche Zentralablage, in der Nutzer aus dem gesamten Unternehmen intern publizierte Reports zu ihrem jeweiligen Sachgebiet finden. Die Bibliothek enthält unter anderem Fallstudien, vom Verfasser freigegebene Einzeldokumente und automatisch generierte Standardreports wie die regelmäßige Auflistung potenzieller Probleme.
 - Ad-hoc-Reporting und -Analyse: Auch Anwender ohne oder mit geringen Statistikkenntnissen können mit SAS komplexe Analysen durchführen und Daten dynamisch bearbeiten. Eine bedienungsfreundliche, leicht verständliche Web-Oberfläche ermöglicht es den Mitarbeitern, auch ohne Mitwirkung von IT-Spezialisten sowohl einfache als auch anspruchsvolle Reports zu erzeugen. Durch Auswahl von Filtern zerlegt der Benutzer die Daten in Teilmengen, die mit Hilfe der Reporting- und Analysefunktionen weiterverarbeitet werden. Als Filterkriterien kommen u. a. Zeitattribute (Herstellungs-, Reparatur-, Verkaufsdatum), Produktmerkmale, geografische Angaben oder die Fertigungsstätte in Frage. Die Ergebnisse der Analyse werden wahlweise als Pareto-, Trend- oder Risikodiagramm dargestellt, als Regelkarte, Früherkennungs- oder Vergleichsbericht, als Analyse statistisch auffälliger Faktoren, als Zuverlässigkeitsbewertung oder als Vorhersage.

Alle Darstellungsformen sind interaktiv: Der Anwender hat die Möglichkeit, die Daten weiter aufzulösen. So kann er z. B. durch Anklicken der Balken eines Pareto-Diagramms eine Trendgrafik der zugehörigen Daten aufrufen.

- Mit Werkzeugen für **komplexe Analysen** können fortgeschrittene Anwender auf Daten zugreifen, diese mit Informationen aus anderen Quellen anreichern und nach eigenen Kriterien auswerten. Trotzdem erfordern der Zugang zu Details und das Formulieren komplexer Abfragen keinerlei Programmiererfahrung. Zur Auswahl steht neben mehreren hundert Analysetypen (darunter Regression, Varianz-, Überlebens- und Fähigkeitsanalyse) ein breites Spektrum an Kurvenfunktionen zur optimalen Darstellung der Daten. Dutzende von Reporting- und Analysedialogen leiten den Nutzer dabei an, aus Gewährleistungsdaten brauchbare Informationen zu gewinnen. Über die per Maus



Anhand statistischer Modelle erklären Analyseprogramme nicht nur die Vergangenheit, sondern auch künftige Entwicklungen und deren Ursachen. Dabei unterscheiden sie zwischen zufälligen Ereignissen und Kausalzusammenhängen. So kann der Anwender seine Ressourcen auf problematische Abweichungen lenken, statt sie mit der Untersuchung normaler Schwankungen zu vergeuden.

bedienbare Oberfläche lassen sich aus Gewährleistungsdaten und Analysen digitale Informationspakete schnüren, die bequem an andere Adressaten verschickt werden können.

- Die Web-fähige und bedienerfreundliche Warranty Scorecard liefert die aktuellen Werte der wichtigsten Kenngrößen. Ampelsymbole zeigen an, wo der dringendste Handlungsbedarf besteht. Durch Anklicken einzelner Leistungswerte lässt sich der Nutzer ihre Entwicklung anzeigen. Mit Hilfe von Darstellungsformen wie Strategiekarten und Spinnendiagrammen kann die Geschäftsleitung strategische Ziele und Leistungsdaten schnell im gesamten Unternehmen bekannt machen. Zusätzlich zum Gesamtüberblick legen viele Firmen Teilübersichten an – etwa zu einzelnen Produktlinien oder Lieferanten.

Neben den Gewährleistungsdaten im engeren Sinn wertet SAS Warranty Analysis ergänzende Informationen aus allen Abschnitten der Logistikkette aus. Marktumfragen, Fabrikleitstände, Fertigungs- und Projektssysteme sind nur einige der zahlreichen Quellen, aus denen sich die Datensammlung des Unternehmens ergänzen lässt. Damit wird dessen Handlungsspielraum nochmals erweitert: Auffälligkeiten oder Muster in den Fabrikationsdaten enthüllen Fehlerpotenzial, bevor sich dieses in den Erzeugnissen niederschlägt. Auch wird der Hersteller in die Lage versetzt, sich bei der Qualitätssicherung auf diejenigen Mängel zu konzentrieren, über die sich die Kunden am meisten ärgern. So verbessern Fertigungsunternehmen ihr Betriebsergebnis und bringen hochwertige Produkte schneller auf den Markt.

7 Fazit

Gewährleistungsdaten bergen einen Informationsschatz, den es zu heben gilt. Manchmal stellen sie die einzige Rückmeldung dar, die ein Unternehmen nach dem Verkauf seiner Erzeugnisse vom Kunden erhält. In anderen Fällen lassen sie sich mit Resultaten sonstiger Formen des Kundenkontakts, z. B. Umfragen, anreichern, so dass ein genaueres Bild davon entsteht, wie der Kunde das Produkt verwendet und welche Ansprüche er an es stellt. Immer aber sind Gewährleistungsdaten die einzigen Messwerte, aus denen der Hersteller unmittelbar ablesen kann, wie seine Erzeugnisse in der Praxis abschneiden und was der Markt von ihnen erwartet.

Erfolgreiche Unternehmen schöpfen das Wissenspotenzial ihrer Gewährleistungsdaten aus, lassen es in strategische Entscheidungen einfließen und steigern so ihre Erträge. Mit Hilfe eines durchgängigen, integrierten Systems für das Gewährleistungswesen, das die Bearbeitung von Gewährleistungsansprüchen mit deren Analyse verbindet, können Fertigungsunternehmen

- genauer verfolgen, wie sich ihre Produkte beim Kunden bewähren;
- ihre Garantiepolitik durchsetzen, deren Kosten dämpfen und den Finanzbedarf der Gewährleistung vorausberechnen;
- Qualitätsprobleme zum frühestmöglichen Zeitpunkt erkennen, ohne auf Fehlalarm zu reagieren;
- den Ursachen von Sachmängeln schnell und gezielt auf den Grund gehen;
- Gewährleistungsdaten zu anderen betrieblichen Informationen in Bezug setzen;
- die Leistung des Gewährleistungswesens messen und auf die Geschäftsstrategie abstimmen;
- Lieferanten für fehlerhafte Komponenten in Regress nehmen;
- die gesamte Vertriebskette in die Qualitätssicherung einbinden;
- durch Vermeidung von Sachmängeln den Ruf der eigenen Marken schützen.

Für IT-Analysten und mehr als 3.500 Kunden ist SAS der Anbieter der Wahl für Analyseprogramme. Seit Beginn der achtziger Jahre entwickelt das Softwarehaus in Zusammenarbeit mit der Fertigungsindustrie branchenspezifische Lösungen zur Pflege und Analyse von Gewährleistungsdaten sowie zur Senkung der Gewährleistungskosten. Zahlreiche anerkannte Branchenprozesse sind in SAS Warranty Analysis eingeflossen.



8 Über SAS

Gegründet im Jahr 1976, ist SAS heute der weltweit führende Anbieter von Business Intelligence-Lösungen und -Services, die Unternehmen befähigen, aus Geschäftsdaten wertvolles Wissen für strategische Entscheidungen zu gewinnen. Die SAS Lösungen helfen Unternehmen, die Beziehungen zu ihren Kunden und Lieferanten sowie die internen Geschäftsprozesse zu optimieren. Weltweit arbeiten mehr als 40.000 Unternehmen und Organisationen mit Software von SAS – darunter 90 Prozent der globalen Fortune-500-Unternehmen. Als einziger Business Intelligence-Anbieter integriert SAS modernste Data Warehousing-Technologien, komplexe analytische Verfahren und BI-Anwendungen. Firmensitz der US-amerikanischen Muttergesellschaft ist Cary, North Carolina (USA). SAS Deutschland hat seinen Sitz in Heidelberg.



SAS Institute GmbH
In der Neckarhelle 162
D-69118 Heidelberg
Tel: 06221/415-0
Fax: 06221/415-101

www.sas.de

SAS World Headquarters
SAS Campus Drive
Cary, NC 27513 USA
Tel: (919) 677 8000
Fax: (919) 677 4444
Web: www.sas.com