



Anerkannt oder abgelehnt? Hella nutzt TecWarranty für eine schlankere Gewährleistungsabwicklung

Die Hella KGaA Hueck & Co. aus Lippstadt nutzt den TecWarranty-Service von TecCom. Hella hat erkannt, dass die bisherige Praxis der Gewährleistungsabwicklung weder effizient noch serviceorientiert ist. Das Ausfüllen der Anträge und die Übernahme in die Warenwirtschaften auf den einzelnen Handelstufen und dann wieder beim Teilehersteller, kosten immens viel Zeit und damit Geld. Der Gesamtverband Autoteile-Handel schätzt die Bearbeitungskosten für einen Gewährleistungsfall auf rund 35 Euro. Studien zeigen, dass zum Teil mehr als zwei Prozent des Umsatzes bei Industrieunternehmen für die Abwicklung von Gewährleistungsfällen ausgegeben werden. Und für so große und internationale Unternehmen wie Hella ist dies ein ordentlicher Kostenfaktor. „Hella verkauft mehrere Millionen Teile pro Jahr auf dem Ersatzteilmarkt. Trotz unserer minimalen Fehlerquote ist die Gewährleistungsabwicklung ein immenser Aufwand, den wir mit der TecCom-Lösung nun reduzieren wollen. Mindestens ebenbürtig in unserer Zielsetzung ist es, einen professionellen Kundenservice rund um die Uhr zum Nutzen unserer Handelskunden zu schaffen“, sagt Bernd Giernoth, Leiter After Sales Center bei Hella.

Hella hat die Gewährleistungsabwicklung zentralisiert und in einer eigenen Abteilung zusammengefasst. Die Entscheidung für TecWarranty kam nicht von ungefähr, denn das Unternehmen setzt schon seit Jahren die B2B-Lösung TecCom für die Auftragsabwicklung mit dem Handel ein. Für TecWarranty sprach vor allem, dass diese Lösung das vom Gesamtverband Autoteile-Handel (GVA), dem Verband der Automobilindustrie (VDA) und dem Zentralverband Deut-

sches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) entwickelte Standardformular zu 100 Prozent abbildet. Zudem ist TecWarranty ein Service, den alle Marktteilnehmer nutzen können, unabhängig davon, ob sie bisher mit dem TecCom-System arbeiten. TecWarranty ist eine Internetlösung mit der Möglichkeit die Anträge zusätzlich offline über Microsoft Excel zu erfassen.



Bernd Giernoth,
Leiter After Sales Center bei Hella

Ein klassischer Fall

Mehrere tausend Mal am Tag passiert folgendes Szenario: Eine Werkstatt hat einen Gewährleistungsfall. Sie füllt das Standardformular aus und schickt Schadenteil und Formular an den Großhändler. Dieser nimmt den Fall entgegen, prüft, übernimmt ihn von Hand in seine Warenwirtschaft, druckt das Formular erneut aus und schickt das gesamte Paket an den Industrielieferanten. Und bei diesem beginnt der Prozess von vorne.

TecWarranty sorgt dafür, dass sich die Warenwirtschaften von Industrie, Handel und letztlich auch Werkstatt unterhalten. Idealerweise wird ein Gewährleistungsfall nur ein Mal erfasst, und auf diesen Datensatz greifen dann nacheinander alle Beteiligten zu. So kann sich zum Beispiel eine Werkstatt an der TecWarranty-Plattform anmelden, sucht ihren Großhändler und legt einen Antrag an. Der Großhändler loggt sich seinerseits ein und kann zum einen den Gewährleistungsfall bearbeiten und eine Rückmeldung wie „Anerkannt“

oder „Abgelehnt“ mit der entsprechenden Begründung an die Werkstatt senden. Zum anderen kann er den Gewährleistungsfall an den zuständigen Industrielieferanten weitergeben. Die Teilnehmer können sich in TecWarranty alle Gewährleistungsfälle anzeigen lassen – nach verschiedenen Kriterien wie Geschäftspartner, Status, Artikelnummer, Reklamationsgrund, usw. sortiert –, und diese elektronisch bearbeiten.

Die Abwicklung erfolgt damit ohne Medienbruch. Ob Werkstatt, Handel oder Industrie, jeder Teilnehmer der Wertschöpfungskette profitiert von dieser effizienten Bearbeitungsmöglichkeit. „Wir haben viel Zeit damit verbracht, die kompletten Gewährleistungsfälle in unser System zu über-

tragen. Da kämpfen Sie mit falsch oder unvollständig ausgefüllten Formularen, unleserlichen Handschriften, verschwundenen Antragszetteln und so weiter. Heute kennt unser Sachbearbeiter den Gewährleistungsfall schon, bevor die

Ware bei uns eintrifft. Bis die nämlich bei uns auf dem Hof ist, haben wir die gesamte Vorarbeit schon erledigt und können uns auf unsere Hauptaufgabe konzentrieren“, so Giernoth. Der Sachbearbeiter formuliert anschließend direkt in der Warenwirtschaft Entscheidungen und Zwischenbescheide, die automatisiert über TecWarranty an den Kunden übertragen werden. So weiß der Kunde immer über den Status Bescheid, beispielsweise „Antrag ist eingegangen“, „Ware ist eingegangen am“ oder „Anerkennung der Reklamation mit Entscheidungsgrund“. Hella hat eine Vollintegration von TecWarranty in sein SAP-System realisiert, um das komplette Potenzial ausschöpfen zu können. Das heißt konkret: weniger Arbeit, volle Prozesstransparenz und damit besserer Service.

Ähnlich sieht es auch Jennifer Merk, die beim Großhändler Hellmut Springer GmbH & Co. KG für die Gewährleistungsabwicklung zuständig ist. „In drei Minuten ist der Fall erfasst. Die Felder sind gekennzeichnet, das gesamte Formular ist übersichtlich. Da kann man keine Fehler machen, weil das System einen darauf hinweist. Und dann schickt man den Fall per Mausklick an den Lieferanten“, so Jennifer Merk. Der Großhändler Springer würde sich über mehr an TecWarranty angeschlossene Lieferanten freuen. Denn in dieser Lösung sieht er sehr viel Potenzial für einen besseren Kun-



Hella After Sales Center in Lippstadt

denservice. „Eine Gewährleistungsabwicklung dauert durchschnittlich drei bis vier Wochen. Mit TecWarranty können wir den Prozess beschleunigen und den Kunden jederzeit eine Rückmeldung über den Status seines Gewährleistungsfalles geben“, so Merk.

Bei Hella läuft alles auf Hochtouren, um mehr Großhändler an die TecWarranty-Lösung anzubinden. Ende 2006 sollen 50 Prozent der Händler angeschlossen sein. „Wir sind davon überzeugt, dass sich vorbildliche Serviceprozesse beim teilweise emotionsgeladenen Gewährleistungsthema im Markt durchsetzen werden“, so Giernoth.

Über Hella

Der Automobilzulieferer entwickelt und fertigt Komponenten und Systeme der Lichttechnik und Elektronik für die Automobilindustrie. In Joint-Venture-Unternehmen entstehen darüber hinaus komplette Fahrzeugmodule, Klimasysteme und Bordnetze. Hella verfügt über eine der weltweit größten Handelsorganisationen für Kfz-Teile und Zubehör mit eigenen Vertriebsgesellschaften und Partnern in mehr als 100 Ländern. Weltweit sind 24.000 Menschen in 65 Fertigungsstätten, Produktions-Tochtergesellschaften und Joint Ventures beschäftigt. Mehr als 2.900 Ingenieure und Techniker arbeiten konzernweit in Forschung und Entwicklung. Zu den Kunden zählen alle führenden Automobil- und Systemhersteller sowie der Kfz-Teilehandel.

Hella KGaA Hueck & Co.
Rixbecker Straße 75 ■ 59552 Lippstadt
Tel. +49 (0)2941-38-0
info@hella.com ■ www.hella.com

Über TecCom

TecCom ist die marktführende B2B-Plattform für den europäischen Kfz-Ersatzteilmarkt. Die Lösung verkürzt, vereinfacht und automatisiert die Auftragsabwicklung für Teilehersteller und Großhändler. Im Online-Dialog können Verfügbarkeiten eingesehen, Liefertermine abgeklärt, Ersatzteile bestellt, Bestellungen bestätigt, Lieferungen angekündigt und Rechnungen gestellt werden. Heute setzen bereits über 7.000 Großhändler und 80 Teilelieferanten TecCom ein.

TecCom GmbH
Steinheilstr. 10 ■ 85737 Ismaning
Tel. +49 (0)89-32 12 16-0 ■ Fax +49 (0)89-32 12 16-100
teccom@teccom.de ■ www.teccom.de