

# CAQ-System unterstützt Reklamationsmanagement



*Bild 1: Damit die Fahrzeuge trotz Service-Fall schnell wieder rollen, nutzt Kögel ein CAQ-System.*

Mithilfe eines CAQ-Systems hat die Kögel Fahrzeugwerke GmbH ihr Service- und Reklamationsmanagement erweitert. Bereits 2005 ersetzte der Fahrzeughersteller sein manuelles Reklamationsystem, ein Jahr später folgte die Überarbeitung des kompletten Service- und Reklamationsmanagements im Kögel Service-Portal sowie des Ersatzteilkataloges.

Die Kögel Fahrzeugwerke GmbH, ein Hersteller von Pritschen- und Kofferverfahrenen in Europa mit Sitz im bayrischen Burtenbach, produziert durchschnittlich 60 Fahrzeuge am Tag. Dabei gibt es 41 verschiedene Fahrzeuglinien und eine Varianz von 50.000. Dabei vergehen vom Auftrag bis zum fertigen Auflieger im optimalen Fall gerade Mal drei Arbeitstage. Damit bei dieser Produktionsgeschwindigkeit und diesem Produktionsvolumen die Qualität nicht leidet, setzt Kögel das CAQ-System (Computer Aided Quality Assurance) f@stcheck.CAQ der InQu Informatics GmbH ein. Die miteinander vernetzten Qualitätsprozesse im Lieferantenmanagement, in der Wareneingangsprüfung und im Reklamationsmanagement werden seit

Jahren werksübergreifend durch das CAQ-System unterstützt. Seit der IAA 2006 werden auch das im Kögel-Portal integrierte Service- und Reklamationsmanagement von dieser Lösung abgedeckt. Ende 2005 beschloss Kögel im Zuge des Portalprojekts, dass die zeitintensive manuelle Reklamation von Gewährleistungsansprüchen (Telefon und Fax) und die mit dem Fahrzeug-Management (Full Service-Verträgen) verbundenen Aktivitäten durch die IT-gestützte Lösungsvariante eines Service- und Reklamationsmanagements abgelöst werden sollen. Bei der darauf folgenden Analyse wurde klar, was für Daten in diesem Bereich relevant sind: die Daten aus dem CAQ-System. Bodo Deutschmann, Leiter IT & Organisation Kögel Fahrzeugwerke

GmbH, erklärt dazu: „Nach einer gründlichen Marktsondierung kamen wir aufgrund der passenderen Datenstruktur und des Dateninhalts wieder auf InQu.“ Zudem habe sich die Software mit der Offenheit, grafischen Bedienung und der Internetfähigkeit – zur Anbindung an die Händler und Partner mit Query-Funktionalität – in das Groß-Projekt ‘Kögel Service-Portal’ eingefügt.

## Drei Säulen des Projektes

Das Projekt besteht aus den Säulen Service, Fahrzeughistorie und Ersatzteilkatalog und basiert auf einer Oracle-Datenbank. Nach etwas mehr als einem halben Jahr wurde das Service-Portal freigeschaltet. Und pünktlich zur IAA 2006 konnte das Unterneh-

men auch das komplette Service- und Reklamationsmanagement im CAQ-System sowie den Ersatzteilkatalog innerhalb des Service-Portals starten. Die Säulen Service (Gewährleistung), Fahrzeughistorie und Ersatzteilkatalog sind über entsprechende Schnittstellen eng miteinander verbunden und verzahnt. Bodo Deutschmann erläutert: „Wenn heute einer unserer ca. 420 Servicepartner irgendwo in Europa im Rahmen der Gewährleistung Teile reklamiert, greift er via f@stcheck.CAQ auf den Ersatzteilkatalog zu, erhält dort Informationen wie Verfügbarkeit und Preis, kann sich ein Angebot machen lassen oder sofort im Shop einen Bestellvorgang im XML-Format auslösen.“ Wenn der Servicepartner ohne Gewährleistungsanspruch Teile für eine Re-

paratur benötigt, gilt das auch. Dann greift er aber direkt auf den Ersatzteilkatalog zu. Die Konzentration des Unternehmens auf integrierte Lösungen hat zu einem einheitlichen CAQ-System mit Anschluss an das Internet-Kundenportal und auch vollständiger Anbindung zum ERP-System geführt. Die Gesamtlösung besteht also aus dem ERP-System, dem CAQ-System, dem Content Management System, dem Web Shop und dem elektronischen Ersatzteilkatalog.

### Anlagenstillstand vermeiden

Das wichtigste Ziel im Service-Bereich ist für Kögel, dass Fahrzeugstillstandszeiten vermieden oder zumindest reduziert werden. Das geschieht zum einen durch Wartung und Instandsetzung und zum anderen durch die damit verbundene Reduzierung der Kosten beim Kunden oder Partner und bei Kögel selbst. Die hohe Erreichbarkeit sowie eine schnelle, bereichsübergreifende Abwicklung sind heute genauso selbstverständlich wie die zuverlässige und fristgerechte Fertigstellung der Aufträge, damit das Kundenfahrzeug schnell wieder dorthin kommt, wo es Profit bringt: auf die Straße. „Das Kögel Service-Portal ist für unsere Kunden und Partner der

virtuelle Helfer zu allen Tages- und Nachtzeiten – und das 365 Tage im Jahr und sorgt damit für eine hohe Verfüg- und Nutzbarkeit des Fahrzeugs beim Kunden“, fasst Bodo Deutschmann die Dienstleistung zusammen.

### Service-Management

Die Verbindung des Service-Managements über die Fahrzeugidentnummer mit den Bereichen Wareneingang, Fertigung und Endabnahme ermöglicht eine lückenlose Fahrzeughistorie, Rückverfolgung von Teilen und bietet weitere Möglichkeiten der Analyse. Hat die Bearbeitung eines Service- und Reklamationsmanagements noch bis zu drei Tage gedauert und der Austausch von Informationen per Fax noch dreistellige Euro-Beträge gefordert, so ist heute innerhalb von 24 Stunden zu einem Bruchteil der Kosten alles Notwendige erledigt. Denn die erforderlichen Informationen stehen in der Fahrzeuglebensakte CAQ-System zentral zur Verfügung.

### Hilfe mittels Internet-Portal

Das Internet-Portal unterstützt den Kunden bei den Themen Ersatzteilbeschaffung, Abruf von technischen Informationen, Ga-



*Bild 3: Bei Kögel ist das Service-Management über die Fahrzeugidentnummer mit dem Wareneingang, der Fertigung und der Endabnahme verbunden.*

rantianfragen, Produkte und Dienstleistungen. Mit einer Online-Registrierung erhalten Kunden und Partner Zugang zu den Service-Fällen. Über die Identifikation und die Fahrgestell-Nummer wird ein zielgenaues Leistungspaket angeboten: Fahrzeugspezifische Aufgliederung von Baugruppen und Teilen. Durch Selbstauswahl wird genau das Teil identifiziert, das benötigt wird. Deshalb gibt es keine Unklarheiten bei Begrifflichkeiten und Variantenauswahl, wenn Ersatzteile schnell verfügbar sein müssen. Im Service-Fall erfolgt auf der Grundlage der Fehlersituation eine Anzeige der möglichen Gründe und der verbundenen Maßnahmen. „Im Rahmen unseres Portal-Projekts“, führt Bodo Deutschmann aus, „wurde der Stammdatenbestand auf Wildwuchs geprüft und auf einen überschaubaren Umfang zusammengefasst. Heute sind es etwa 25 verschiedene Gründe für einen Fahrzeugdefekt und zehn Maßnahmen, um diese Defekte zu beheben.“ Nach Eingabe der Gründe und Maßnahmen im Portal werden unmittelbar und automatisch die Arbeitsleistung und der Preis für die Ersatzteile kalkuliert und ein Kostenvorschlag erstellt. Hat der Servicepartner die Service-Anfrage abgesendet, erhält er eine Kosteninformation über die notwendige Reparatur. Durch die Integration des Ersatzteilkatalogs in die Repara-

turanfrage wurde der Vorgang zur Auswahl der benötigten Ersatzteile vereinfacht. Auch der Upload von Schadensbildern und anderen Dokumentationen ist im Kögel-Portal möglich und wird im zugeordneten Dokumentensystem zum Service-Fall verwaltet.

### Komplette Integration

Kögel hat ein Internetportal mit zielgenauer Nutzerinformation und Nutzerführung sowie einer ortsunabhängigen 24-Stunden-Verfügbarkeit. Mithilfe der kompletten Integration des mehrsprachigen Service- und Reklamationsmanagements in das CAQ-System hat der Fahrzeughersteller den Erfassungsaufwand und die Fehlereingaben reduziert sowie die Datenqualität verbessert.

■



*Bild 2: Wie Bodo Deutschmann, Leiter IT & Organisation Kögel Fahrzeugwerke GmbH erklärt, erhalten Servicepartner über den Ersatzteilkatalog Informationen wie Verfügbarkeit und Preis der Teile.*



*Autor: Tino M. Böbler ist freier Journalist in Dresden.*