



## FAHRZEUGHERSTELLER WICKELT REKLAMATIONEN VIA INTERNET AB

# Brummendes Geschäft

Die rasche Reaktion auf Kundenreklamationen und Ersatzteilanforderungen ist für Fahrzeughersteller ein Muss bei der Kundenorientierung. Bereits seit Jahren vernetzen die Kögel Fahrzeugwerke alle qualitätsrelevanten Prozesse miteinander. Jetzt gelang ihnen mit einer QS-Software der Schritt zu einem kundenfreundlichen und hochautomatisierten Reklamationsmanagement via Internet.

Bis zu 60 Pritschen- und Kofferrfahrzeuge produziert die Kögel Fahrzeugwerke GmbH im bayerischen Burtenbach an einem Tag. Knapp 1 000 Mitarbeiter erwirtschafteten im Jahr 2005 einen Umsatz von 250 Millionen Euro und machen das Unternehmen zu einem der Branchenführer in Europa. Gerade mal drei Arbeitstage vergehen im besten Fall vom Auftrag bis zum fertigen Auflieger – und das bei 41 verschiedenen Fahrzeuglinien und einer Varianz von 50 000. Die hohe Produktionsgeschwindigkeit und das große Produktionsvolumen stellen erhebliche Anforderungen an die Sicherung der Produktqualität und an die Rechnerunterstützung. Bereits seit 2000 setzt Kögel das CAQ-System fastcheck.CAQ der InQu Informatics GmbH, Dresden, ein. Die Lösung unterstützt alle miteinander vernetzten Qualitätsprozesse im Lieferantenma-

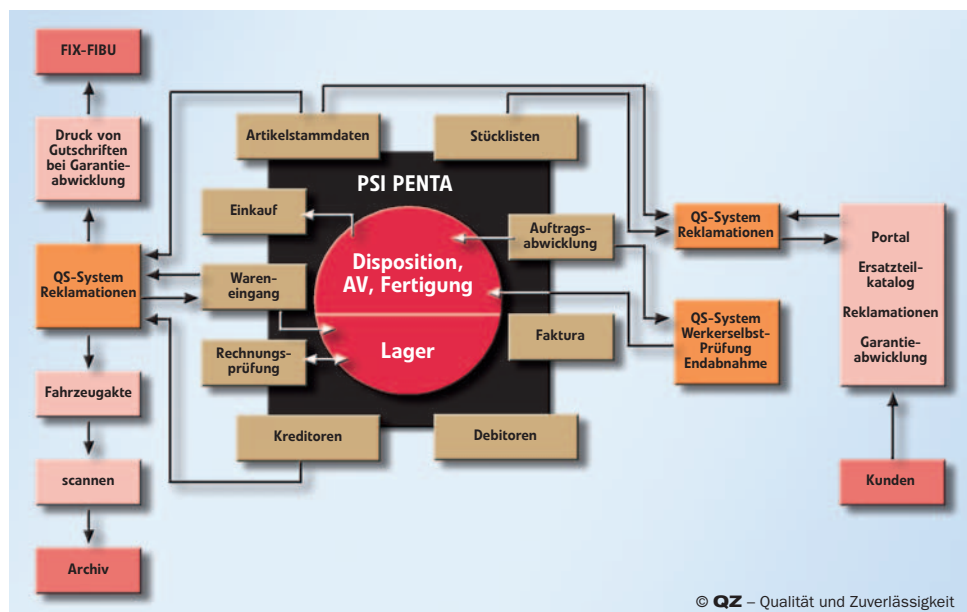
nagement, in der Wareneingangsprüfung und im Reklamationsmanagement. Im Zuge des Projekts Internetportal beschloss man Ende 2005, die zeit- und kostenintensive manuelle Reklamation von Gewährleistungsansprüchen per Telefon und Fax durch ein IT-gestütztes Service- und Reklamationsmanagement abzulösen.

Schnell zeigte sich, dass die hierfür relevanten Daten jene aus dem CAQ-System sind. Weil Datenstruktur und Dateninhalt sich für den Zweck als bestens geeignet erwiesen, entschied sich Kögel auch hier für die InQu-Lösung. Mit seiner Offenheit

und Flexibilität sowie seinen Internetfähigkeiten fügt sich fastcheck.CAQ zudem gut in das Großprojekt „Kögel Service-Portal“.

### Service und Ersatzteilkatalog spielen zusammen

Den größten Teil der Implementierung umfasste das Update der vorherigen Progress-Datenbank auf Oracle. Weil das neue Release dieser Software in den meisten Features dem Vorgängersystem ähnlich ist, waren nur begrenzte Mitarbeiterschulungen notwendig. So konnte das



Die Prozesslandschaft zeigt die Bedeutung des Reklamationsmanagements

Foto: www.forollia.de © Elenathewise

Service-Portal bereits nach einem halben Jahr freigeschaltet werden, wenige Monate später gingen das komplette Service- und Reklamationsmanagement sowie der Ersatzteilkatalog live. In der Produktion kamen die CAQ-Einsatzgebiete Wareneingangsprüfung, Werkerselbstprüfung und Endabnahme hinzu.

Heute sind bei Kögel die drei Säulen des Service-Portals eng miteinander verzahnt: Service (Gewährleistung), Fahrzeughistorie und Ersatzteilkatalog. Benötigt einer der 420 Kögel-Servicepartner europaweit Ersatzteile, so greift er via fastcheck.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. Wichtigstes Ziel im Service-Bereich ist es, für die Kunden die Fahrzeugstillstandszeiten durch Wartung und Instandsetzung zu reduzieren und die damit verbundenen Kosten beim Kunden oder Partner, aber auch bei Kögel selbst zu reduzieren. Größtmögliche Erreichbarkeit sowie eine schnelle, bereichsübergreifende Abwicklung sind heute genauso selbstverständlich wie die zuverlässige und fristgerechte Fertigstellung der Aufträge, damit das Kundenfahrzeug schnell wieder nutzbar und somit profitabel ist. Gleichzeitig garantiert die Verbindung des Service-Managements über die Fahrzeugidentnummer mit den Bereichen Wareneingang, Fertigung und Endabnahme eine lückenlose Fahrzeughistorie und Rückverfolgung von Teilen und bietet viele andere Möglichkeiten der Analyse.

Vor Einführung des Service- und Reklamationsmanagementsystems dauerte die Bearbeitung eines Service-Falls noch bis zu drei Tage, der Austausch von Informationen per Fax forderte dreistellige Euro-Beträge. Heute ist innerhalb von 24 Stunden zu einem Bruchteil der Kosten alles Notwendige erledigt: Alle erforderlichen Informationen stehen in der Fahrzeuglebensakte der Software zentral und lückenlos zur Verfügung. Im Internetportal wird der Kunde unterstützt bei der Er-

satzteilbeschaffung, beim Abruf von technischen Informationen, bei Anfragen zu Garantie, Produkten und Dienstleistungen. Mit einer einfachen Online-Registrierung erhalten Kunden und Partner Zugang zu den Service-Fällen. Über die Identifikation und die Fahrgestell-Nummer wird ein zielgenaues Leistungspaket angeboten: Aus fahrzeugspezifisch aufgliedernden Baugruppen und Teilen wird durch Selbstauswahl genau das Teil identifiziert, das benötigt wird. Fehler und Verzögerungen durch unklare Begrifflichkeiten und Variantenauswahl werden vermieden.

### Fahrzeugspezifische Defektlisten führen den Nutzer

Im Rahmen des Portal-Projekts wurde auch der Stammdatenbestand überprüft und auf einen überschaubaren Umfang zusammengefasst. Heute gibt es etwa 25 verschiedene Gründe für einen Fahrzeugdefekt und zehn Maßnahmen, um ihn zu beheben. Mögliche Defektgründe und Gegenmaßnahmen werden auf dem Portal abhängig von der Fehlersituation angeboten. Hat der Servicepartner ausgewählt, so werden automatisch Arbeitsleistung und Preis für die Ersatzteile kalkuliert und ein Kostenvoranschlag erstellt. Den Vorgang zur Auswahl der benötigten Ersatzteile erheblich vereinfacht hat die Integration des Ersatzteilkatalogs in die Reparaturanfrage. Auch der Upload von Schadensbildern und anderen Dokumentationen ist im Portal möglich und wird im zugeordneten Dokumentensystem zum Service-Fall verwaltet.

Heute verfügt Kögel über ein anwenderorientiertes Internetportal mit zielgenauer Nutzerinformation und Nutzerführung. Früher erkannte man Probleme in der Fertigung erst in der Endabnahme. Nun können Probleme in der Fertigung sofort angegangen werden, da alle Daten zentral und unmittelbar aus der Fertigung eingehen. Alle Mängel können bereits während der Fertigung behoben werden. Dank der kompletten Integration des mehrsprachigen Service- und Reklamationsmanagements in das CAQ-System hat Kögel zudem den Erfassungsaufwand spürbar reduziert, Fehleingaben minimiert und die Datenqualität erheblich verbessert. Als nächsten Schritt plant man das softwaregestützte Lieferantenaudit. □

Tino Böhler, Dresden



f@stcheck.CAQ

#### Eigenschaften

- MES-Integration
- modularer Aufbau
- mehrsprachigkeit (auch chinesisches)
- Web-fähig
- normenkonform
- kennzahlenorientiert
- zentral und dezentral nutzbar

#### Komponenten

- Prüfplanung, CAD-Prüfplanung
- Erstmusterprüfung
- Control Plan
- Wissensdatenbank
- Normenverwaltung
- FMEA, APQP
- Auditsystem
- Wareneingang/-ausgang
- Lieferantenmanagement
- Reklamationsmanagement
- Servicemanagement
- Maschinenfähigkeit
- SPC
- Fertigungsprüfung KFP
- Chargenrückverfolgung
- Prüfmittelmanagement
- DKD-Labor
- Prüfmittelfähigkeit
- Dokumentenverwaltung
- QS-Wörterbuch
- Job-Scheduler
- Report-Generator

#### Schnittstellen

- ERP-Interface (SAP etc.)
- Messmittel, Messmaschinen
- QDAS-Interface
- CAD-Interface
- MS-Office (Outlook etc.)

#### IT-Technologie

- Client-Server, Terminalserver
- Web-Applikation, .net
- Oracle, SQL-Server, Progress

#### Service

- Beratung, Systemintegration
- Schulung
- Wartung, Hotline
- kostenlose Updates (Wartung)

#### Anbieter

InQu Informatics GmbH  
T 03 51/2 13 14 00  
office@inqu.de  
www.inqu.de

#### Kontakt

Tino Böhler  
T 03 51/6 47 54 35

QM-Infocenter.de ▶ QZ102413