

Gewährleistung, Garantie & Kulanz neu denken – und hohe Kosten vermeiden

„China-Kracher? Das war einmal. Autos aus dem Reich der Mitte haben westliches Niveau erreicht“, war kürzlich im Handelsblatt zu lesen. In einigen Bereichen wurden deutsche Hersteller von chinesischen bereits überholt. So zeigt ein Blick auf die Gewährleistungsdaten: Im internationalen Vergleich bezahlen chinesische Unternehmen am wenigsten – und deutsche am meisten.

SCHINHAMMER & PARTNER
Unternehmensberatungen

Marienstraße 28 / 70178 Stuttgart
T +49 711 505361-0
F +49 711 505361-10
info@schinhammer-partner.de
www.schinhammer-partner.de

Geschäftsführung:
Andrea Schinhammer
Markus Schinhammer

PR 143 / AG Stuttgart
USt-IdNr. DE226371179

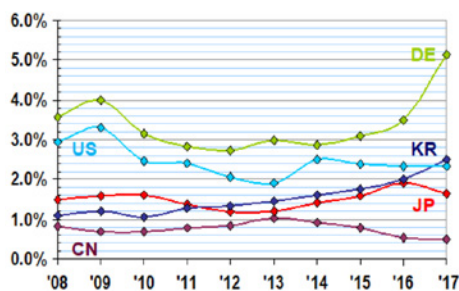
Kostentreiber Gewährleistung

Seite 1 von 3

Gewährleistung, Garantie und Kulanz haben sich zu Kostentreibern entwickelt – unabhängig von Abgasskandal und politischen Großwetterlagen. Denn auch ohne „höhere Gewalt“ entstehen bei Herstellern fortlaufend immense Kosten, die sich vermeiden lassen.

Wir wollen Sie dazu einladen, die richtigen Fragen zu stellen – und Antworten zu finden, die über den Tellerrand des klassischen „Warranty Managements“ hinausgehen.

Hersteller in der Kostenfalle



Anteil am Produktverkauf pro Jahr
Autohersteller weltweit nach Ländern;
durchschnittliche Gewährleistungs-/
Garantieansprüche (Warenverkauf
in Prozenten, 2008-2017)
Quelle: Warranty Week, Oktober 2018

In einem sind sich die Experten einig: Gewährleistung, Garantie und Kulanz bieten dem Endkunden hohen Nutzen – und sind für den Hersteller wichtiges Marketinginstrument, um sich im Wettbewerb zu differenzieren.

Allerdings entstehen in diesem Bereich auch erhebliche Aufwände. Laut einer Schätzung von Warranty Week liegen diese Kosten der deutschen Automobilindustrie bei fünf Prozent des Verkaufsumsatzes – Tendenz steigend.



Warum im Warranty Management die Kosten explodieren

Seite 2 von 3

Zumeist liegen die Probleme im System. Oft sind die Prozesse zwischen Hersteller und Werkstatt nicht transparent genug, die Qualifikation vor Ort reicht nicht aus. Zudem können Diagnostik und Information fehlerhaft sein – und/oder die Abwicklung unsachgemäß, die Dokumentation unzureichend, die Zeitberechnung überhöht. Selbst Missbrauch und gar Betrugsversuch finden statt – mit gravierenden Folgen:

- Hersteller bezahlen überhöhte und ungerechtfertigte Rechnungen
- Dokumentationen sind unvollständig oder fehlerhaft
- Kunden sind unzufrieden, weil ihre Autos nicht fachgerecht repariert wurden

Spielwiese für schwarze Schafe

Der elektronische Austausch von Daten zwischen Hersteller und Servicepartner birgt das Risiko, dass Fehler in der Abwicklung unerkannt bleiben und schon leichte Fahrlässigkeit zu Unregelmäßigkeiten und damit zu einem signifikanten Anstieg der Kosten für die Hersteller führt. Schwarze Schafe unter den Servicepartnern können die etablierten Abwicklungsprozesse zum eigenen Vorteil missbrauchen und nicht erbrachte Leistungen abrechnen. Für den Hersteller sind solche Sachverhalte leider nicht ohne Weiteres erkennbar.

Warranty Management im Detail optimieren – ein Beispiel:



Im Fall eines weltweit führenden Premiumherstellers analysiert Schinhammer & Partner die Gewährleistungsdaten laufend stichprobenartig. Dabei werden quantitative und qualitative Methoden gezielt miteinander kombiniert, sodass „versteckte“ Auffälligkeiten systematisch erkannt werden können. Die im Lead-Audit festgestellte Rückbelastungsquote fällt gegenüber den lokalen NSC-Audits etwa doppelt so hoch aus. Bei Gewährleistungsaufwendungen von über zwei Milliarden Euro pro Jahr liegt hier ein enormes Optimierungspotenzial. Die Kosten lassen sich deutlich verringern, wenn es gelingt, Daten zum Sprechen zu bringen: mit intelligenter Technologie und branchen- und fachübergreifendem Know-how.



Fazit

Seite 3 von 3

Während Einkauf und Produktion bei den Herstellern auf Rendite getrimmt sind, steckt im Warranty Management oftmals noch Optimierungspotenzial. So können Gewährleistungskosten von mehr als fünf Prozent des Verkaufsumsatzes deutlich verringert werden. Die systematische Analyse von Werkstattdaten kann Erfahrungswerte relativieren – und strukturelle Voraussetzungen vor Ort schaffen, um Gewährleistungs-, Garantie- und Kulanzfälle fachgerecht und kostensenkend abzuwickeln.

Schinhammer & Partner bringt hier nicht nur die Erfahrung mit, sondern auch den nötigen Instinkt in der Steuerung von Händlern und Servicepartnern.

Sie haben bei der Lektüre das eine oder andere Mal mit dem Kopf genickt? Dann freuen wir uns auf das Gespräch mit Ihnen – zum Beispiel über:

- Lead-Audits, Audits und Auditmanagement in den Bereichen Gewährleistung, Garantie, Kulanz und Service-/Reparaturpakete
- Rückrufmanagement
- Reklamations-, Beschwerde- und Kulanzmanagement
- Methodik und Verfahrensweisen, Audit-Management-Systeme

Gerne bieten wir Ihnen an, sich zu diesen Themen persönlich und exklusiv mit einem profilierten Experten auszutauschen: Falk Wütherich.

Er freut sich auf Ihre Nachricht an f.wuetherich@schinhammer-partner.de oder Ihren Anruf unter +49 711 5053610.

Kontakt

Falk Wütherich, Markus Schinhammer
Schinhammer & Partner
Telefon: +49 711 5053610
E-Mail: info@schinhammer-partner.de