

Fachhochschule Aschaffenburg
Fachbereich Betriebswirtschaft

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Schriftliche Ausarbeitung des Vortrages
im Seminar ARIS
vom 20. Juni 2002
von Stefan Plogmann

Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort	3
1.1.	Absteckung des Rahmens für diese Seminararbeit.....	3
1.2.	Beschreibung der Rahmenbedingungen des gehobenen Preissegments in der Computerindustrie	3
2.	Darstellung des Abwicklungsprozesses	4
2.1.	Annahmephase	4
2.1.1.	Identifikation des Anrufers	5
2.1.2.	Eruieren der Wünsche des Anrufenden.....	7
2.1.3.	Die Schadensannahme.....	8
2.1.4.	Statusauskunft	10
2.1.5.	Informationsauskunft.....	10
2.2.	Die Abwicklungsphase	10
2.3.	Kontrolle	11
3.	Der Abwicklungsprozess aus der Sicht des Kunden	12
4.	Fazit	18

1. Vorwort

1.1. Absteckung des Rahmens für diese Seminararbeit

In dieser Seminararbeit möchte ich auf den Prozess eines Garantieaustausches bei Hardware im gehobenen Preissegment eingehen. Dieses Preissegment zeichnet sich dadurch aus, dass eventuelle Garantievorfälle möglichst unkompliziert für den Kunden abgewickelt werden sollen.

Zur Vereinfachung der Darstellung des Prozesses werde ich nur auf Garantieleistungen eingehen. Die Hersteller beheben natürlich auch Defekte außerhalb der Garantiefrist. Verkompliziert wird der Prozess jedoch in diesem Fall durch die Untersuchung des Defektes, Erstellung eines Angebotes, Akzeptierung des Angebotes durch den Kunden sowie die Zahlung des Preises für die Reparatur.

1.2. Beschreibung der Rahmenbedingungen des gehobenen Preissegments in der Computerindustrie

Im Low-Budget-Segment ist der Kunde oft gezwungen zahlreiche Anrufe oder gar längere Fahrten in Kauf zu nehmen, um beispielsweise sein CD-ROM-Laufwerk über den lokalen Einzelhändler an den Hersteller zu schicken. Solche Garantieprozesse können sich oft über Wochen erstrecken und sind nicht gerade für die Zufriedenheit des Kunden zuträglich.

Das gehobene Segment umfasst in der Regel Business-PCs, Consumer PCs mit erweiterten Garantieleistungen oder natürlich hochwertigere Netzwerkausstattung oder Server. In den höheren Preisen sind auch verbesserte Garantieleistungen enthalten. Gerade bei Servern im kritischen Umfeld möchte der Kunde nicht erst Tausende von Fragen beantworten. Er möchte sofort ein Ersatzteil. In diesem Segment ist es daher auch unüblich, dass der Kunde (zumindest bei modularen Bauteilen) erst das defekte Element einsenden und dann auf das Austauschgerät warten muss. In der Regel wird erst das Austauschgerät zugeschickt und danach der Kunde um Zusendung des defekten Gerätes gebeten.

Umfang und Geschwindigkeit der Garantieleistungen sind in der Regel von der Art des Servicevertrages abhängig, der beim Kauf eines Gerätes enthalten ist oder extra abgeschlossen wird. Üblich ist jedoch eine Garantieleistung zum nächsten Werktag. Wird also ein Schaden am Montag gemeldet, sollte am Dienstag das Ersatzteil vor Ort sein.

Durch den Abschluss von besonderen Serviceverträgen können die Austauschzeiten für elektronische Geräte auf wenige Stunden reduziert werden. Für die Gewissheit, dass im Schadensfall innerhalb von zwei bis drei Stunden eventuell sogar ein kompletter Ersatzserver vor Ort steht, zahlt der Kunde aber oft mehr als 15 Prozent des Kaufpreises als jährliche Servicegebühr.

Gerade bei kritischen Anwendungen ist dies allerdings im Verhältnis nur ein geringer Preis. Bei einem Server im Wert von 30.000€ wäre zum Beispiel eine jährliche Servi-

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

cegebühr von 4.500€ denkbar. So ein Rechner kann gut und gerne mehreren Hundertschaften von Mitarbeitern als zentraler Datenbankserver dienen. Bei einem Ausfall des Systems von nur wenigen Stunden können sich die Kosten durch den Ausfall der produktiven Arbeitskraft der Mitarbeiter schnell auf mehrere Zehntausend Euro belaufen. Es gilt daher für den Kunden abzuwägen, welche Serviceverträge geeignet und welche Maßnahmen zur Absicherung der vollen Verfügbarkeit der Systeme notwendig sind.

2. Darstellung des Abwicklungsprozesses

Grob kann man den Prozess einer Garantieabwicklung aus Sicht des abwickelnden Unternehmens in drei Teile aufteilen.

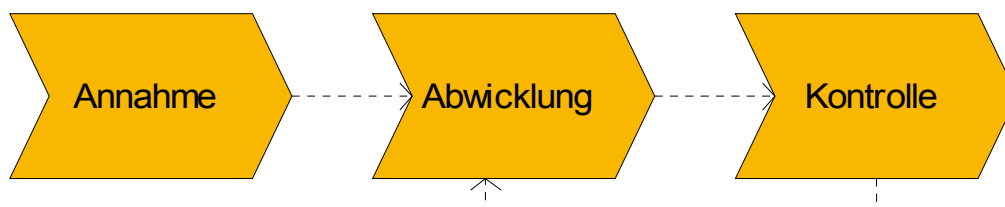


Abbildung 1 - Der Abwicklungsprozess in der Übersicht

In der ersten Phase der „Annahme“ findet die direkte Interaktion mit dem Kunden statt. Dieser kann sein Problem schildern und einen Austausch veranlassen. Die zweite Phase der „Abwicklung“ umfasst die Bearbeitung des Vorfalls durch das Unternehmen. In der abschließenden Phase „Kontrolle“ wird die erfolgreiche Abwicklung des Vorfalls kontrolliert und gegebenenfalls noch einmal neu veranlasst, wenn Fehler aufgetaucht sind.

2.1. Annahmephase

Schauen wir nun etwas genauer in die einzelnen Phasen der Abwicklung des Garantiefalles. Für das Unternehmen ist die Schadensmeldung eines Kunden der Auslöser für einen Bearbeitungsvorgang.

In der Praxis ist eigentlich nur eine telefonische Schadensmeldung durch den Kunden üblich. Bei der Auftragsannahme sind mehrere direkte Rückfragen an den Auftraggeber notwendig. Bisher bietet kein namhafter Hersteller eine komplette Garantieabwicklung über eine Website oder ein anderes softwarebasiertes Tool an. Daher möchte ich mich in diesem Beispiel auf eine Annahme eines Garantiefalles durch einen Anruf beschränken. Das vorliegende EPK könnte jedoch ohne größere Abwandlungen auch für die Ausgestaltung einer webbasierten Anwendung zur Schadensannahme dienen.

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

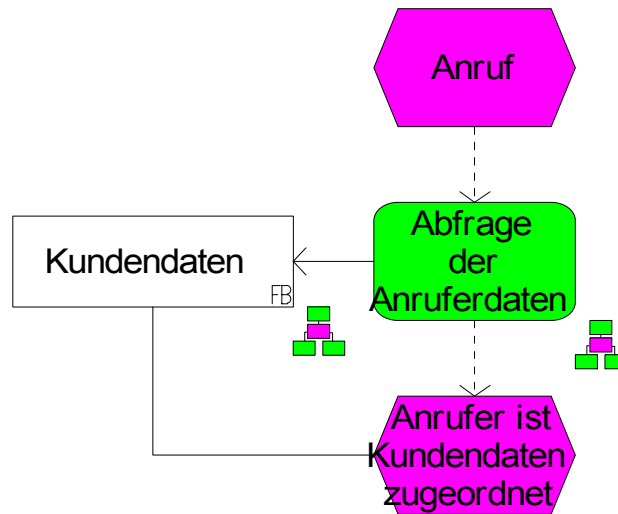


Abbildung 2 - Annahme (erster Teil)

2.1.1. Identifikation des Anrufers

Zur Verifizierung des Anrufers und zur Erfassung seiner Daten ist zunächst eine Abfrage der Kundendaten notwendig.

Der Kunde wird vom Call-Agent nach seiner Kundennummer bzw. dem Namen seines Unternehmens gefragt. Als zusätzliche Absicherung und zur Kontrolle wird nach der Postleitzahl am Wohnsitz des Kunden gefragt. Die Angaben des Anrufers werden mit den Daten in der Kundendatenbank verglichen. Sollte der Anrufer nicht in der Kundendatenbank verzeichnet sein, muss ein neuer Kundendatensatz angelegt werden. Der Call-Agent wird daher dem Anrufer um die Angabe der benötigten Daten bitten.

Die Kundendatenbank umfasst in der Regel mindestens die in Abbildung 3 gezeigten Felder.

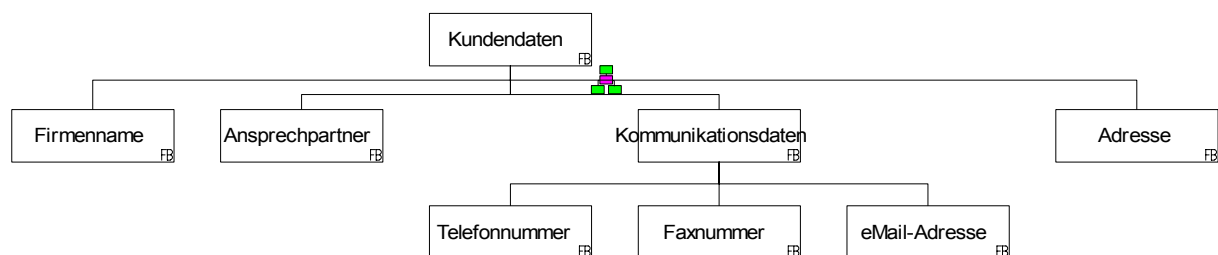


Abbildung 3 - Mussfelder in der Kundendatenbank

Der Phantasie sind hierbei jedoch keine Grenzen gesetzt. Sinnvoll könnte zum Beispiel die Erweiterung der Kundendatenbank um eine optionale Lieferadresse oder Unteransprechpartner für verschiedene Themen sein.

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

Der Gesamtprozess der Identifikation des Anrufers könnte dem in Abbildung 4 dargestellten EPK entsprechen.

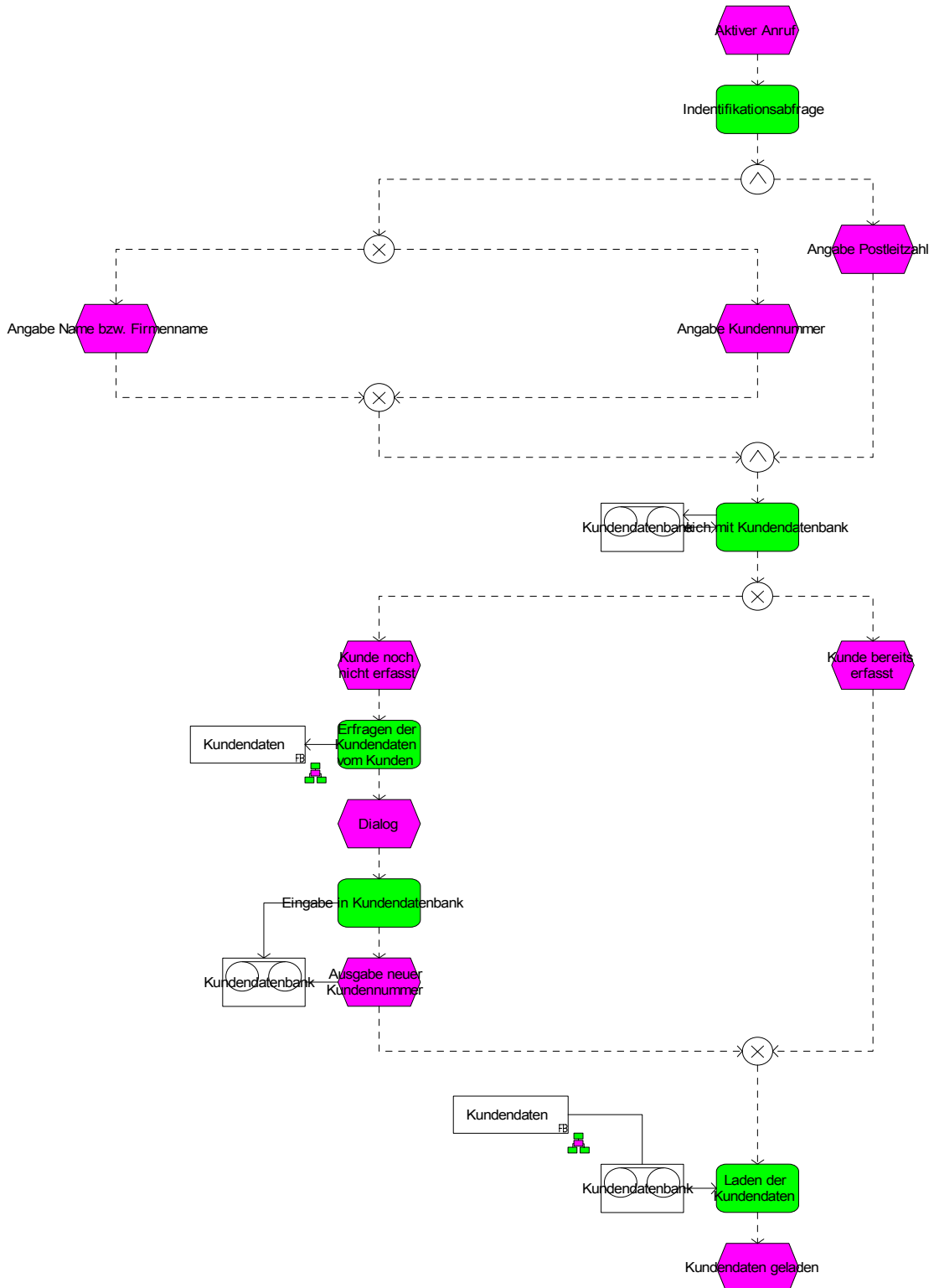


Abbildung 4 - Abfrage der Anruferdaten

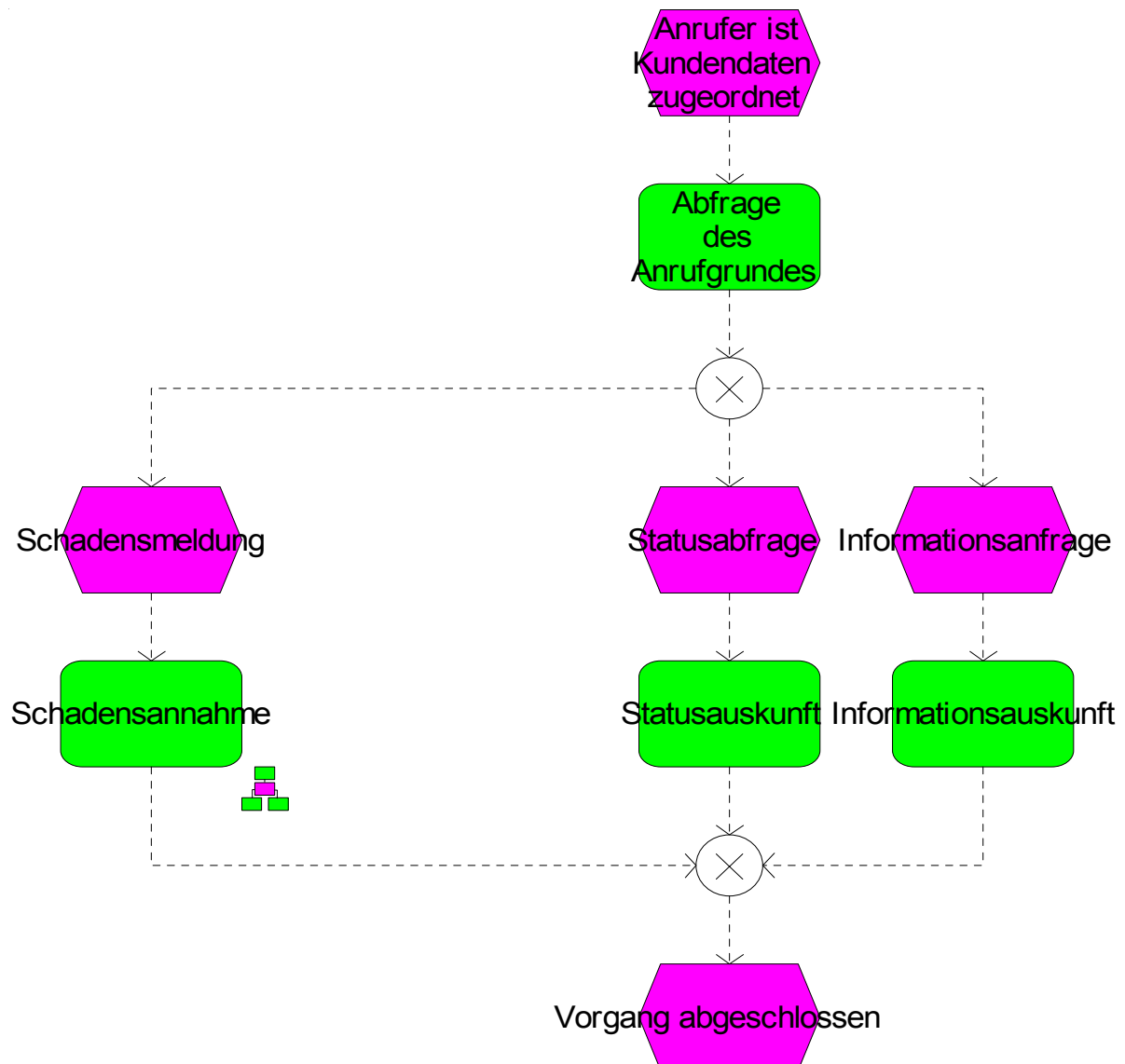
Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

Wichtig ist vor allem die Trennung zwischen bereits in der Kundendatenbank erfassten und neuen Kunden. Bereits erfasste Kunden können sehr schnell identifiziert werden, wenn der Anrufer seine Kundennummer parat hat oder die Suchfunktionen der Datenbank das Finden eines Datensatzes unter Angabe des Namens ohne große Probleme ermöglicht.

2.1.2. Eruiieren der Wünsche des Anrufenden

Nach erfolgter Identifikation des Anrufers kann nach den Wünschen des Kunden gefragt werden. Es stehen drei Möglichkeiten zur Auswahl. Der Kunde kann einen neuen Schadensfall melden oder Fragen allgemeiner Natur sowie zum Status bestehender Aufträge stellen.



Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

2.1.3. Die Schadensannahme

Relevant für diese Betrachtung ist der Punkt „Schadensannahme“. Dieser Prozess wird in der folgenden Grafik genauer dargestellt.

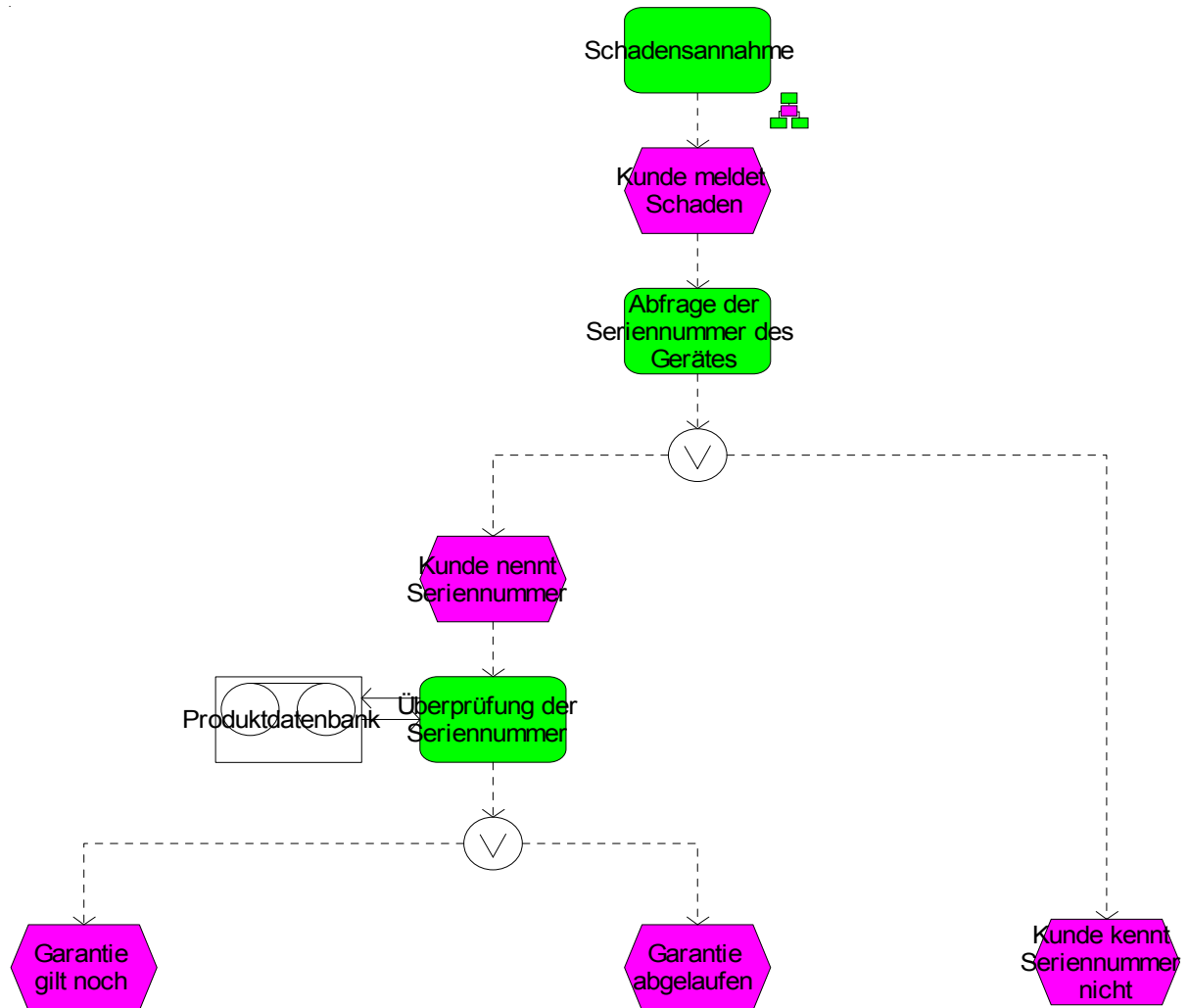


Abbildung 5 – Schadensannahme (Teil 1)

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

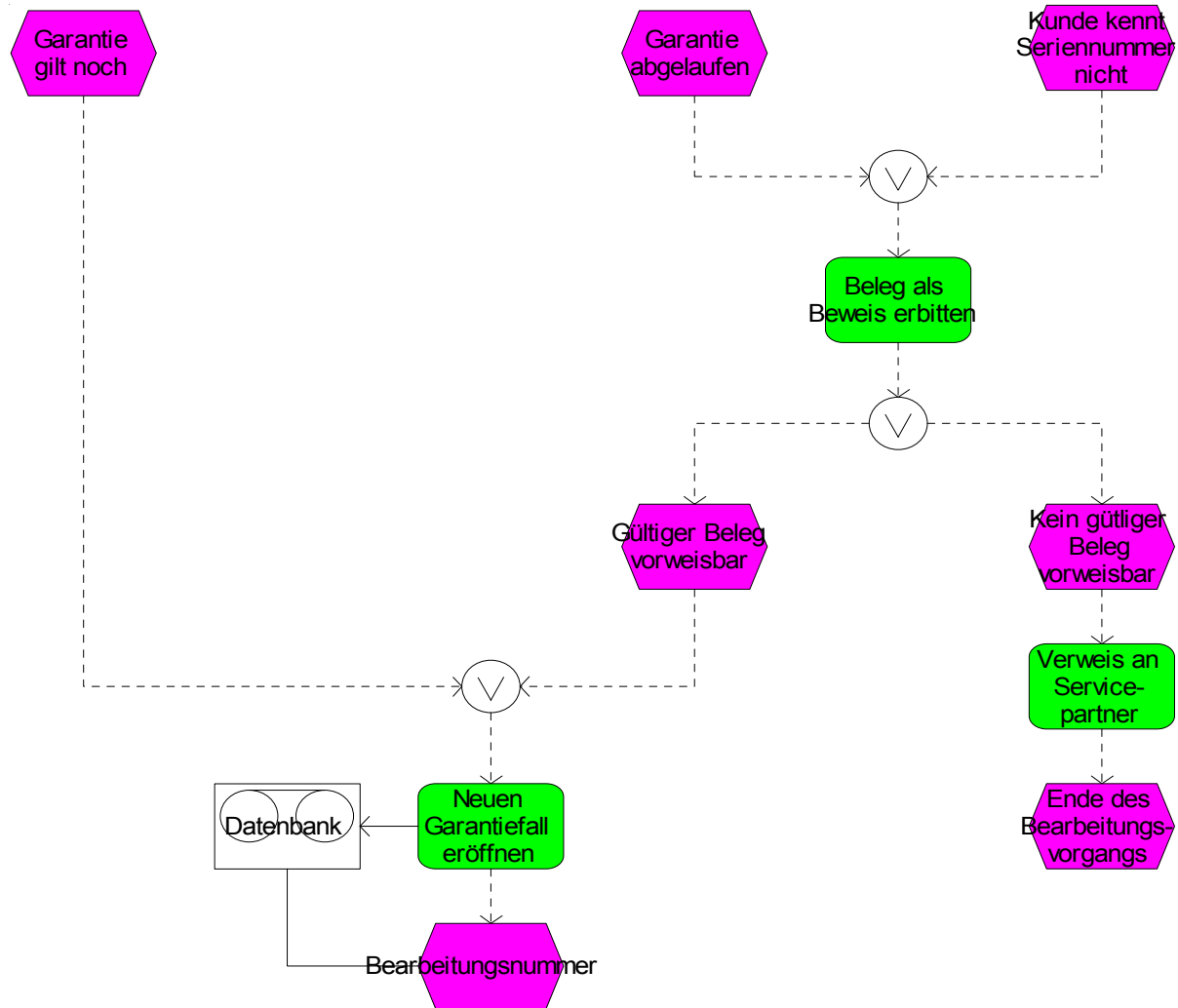


Abbildung 6 - Schadensannahme (Teil2)

Der Kunde wird zunächst um eine allgemeine Schilderung des Problems gebeten. Danach wird die Seriennummer des betroffenen Gerätes erfragt. Ist dem Kunden die Seriennummer bekannt (kann zum Beispiel mit einem Aufkleber auf dem Gerät verzeichnet sein), fragt der Mitarbeiter die Produktdatenbank ab, um zu prüfen, ob das Gerät noch innerhalb der Garantiefrist ist. Die Garantie beträgt meistens zwischen einem und drei Jahren, manchmal sogar bis zu fünf Jahren.

Bei einer abgelaufenen Garantie oder bei einer unbekanntem Seriennummer kann der Kunde durch eine gültige Kaufrechnung für das Gerät beweisen, dass er sich noch innerhalb der Garantiefrist befindet. Sollte eine solche Rechnung nicht mehr vorhanden sein, kann keine Garantieannahme mehr erfolgen und der Kunde muss leider an einen Servicepartner verwiesen werden, der eine kostenpflichtige Reparatur oder einen Austausch vornehmen kann.

Bei noch gültiger Garantie kann der Schaden in einer Datenbank aufgenommen und die Abwicklung veranlasst werden. Der Kunde erhält eine Bearbeitungsnummer, um

bei Rückfragen oder Problemen schneller den aktuellen Vorfall in der Datenbank finden zu können.

2.1.4. Statusauskunft

Bereits begonnene Garantievorgänge kann der Kunde z.B. unter Nennung der Bearbeitungsnummer vom Mitarbeiter überprüfen lassen. Auf diese Weise kann der Kunde z.B. auf Lieferungsverzögerungen oder Falschliefereien hinweisen. Natürlich kann er auch Garantieprozesse nachträglich verändern (z.B. eine neue Lieferadresse nennen) oder gar stornieren.

2.1.5. Informationsauskunft

Für eine Informationsauskunft an den Kunden kann man wahrscheinlich allenfalls höchst abstrakte Prozessdiagramme erstellen. Alle nicht einem neuen oder bestehenden Garantiefall zuordenbaren Anrufe von Kunden können unter diesem Punkt zusammengefasst werden.

Die Zahl der Varianten für die Informationsauskunft dürfte wahrscheinlich mit der Vielschichtigkeit und Zahl der Kunden korrelieren. Vorstellbar wären zum Beispiel Anfragen zu Garantielaufzeiten („Hat mein Computer noch Garantie?“), allgemeiner technischer Support („Hilfe! Mein Drucker funktioniert nicht. Ist er jetzt kaputt?“) oder Fragen nach Produktspezifikationen und –features.

Die Mitarbeiter des Unternehmens sollten hierbei weitgehend nach bestem Wissen und Gewissen dem Kunden zur Seite stehen. Hilfreich ist alleine schon, wenn sie für den Kunden den Kontakt mit Spezialisten (z.B. dem technischen Support) ermöglichen oder durch Weiterverbinden direkt herstellen.

2.2. Die Abwicklungsphase

Die Abwicklungsphase schließt sich direkt an die Annahmephase an. Nach der Aufnahme des Schadensfalls durch einen Mitarbeiter befindet sich der Vorfall in einer Datenbank. Diese wird regelmäßig durch die Zuständigen für die Abwicklung auf neue Aufträge überprüft.

Bei Eingang eines neuen Auftrages wird zunächst überprüft, ob dieser erfüllt werden kann. Es wird ermittelt, ob im Lager noch das gewünschte Bauteil bzw. Gerät bereit liegt. Bei Nichtverfügbarkeit des Ersatzteils muss die Weiterbearbeitung des Vorfalles leider unterbrochen und der Kunde von dieser Verzögerung informiert werden.

Bei Verfügbarkeit des gewünschten Austauschobjektes wird dieses verpackt und kommissioniert. Abhängig von der Dringlichkeit des Auftrages wird das verpackte Objekt entweder direkt durch einen Mitarbeiter (oder einen Express-Service) zum Kunden gebracht oder durch einen normalen Paket- oder Postdienst ausgeliefert.

Das defekte Bauteil wird entweder vom eigenen Mitarbeiter vom Kunden wieder zurück gebracht oder vom Paketdienst geliefert.

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

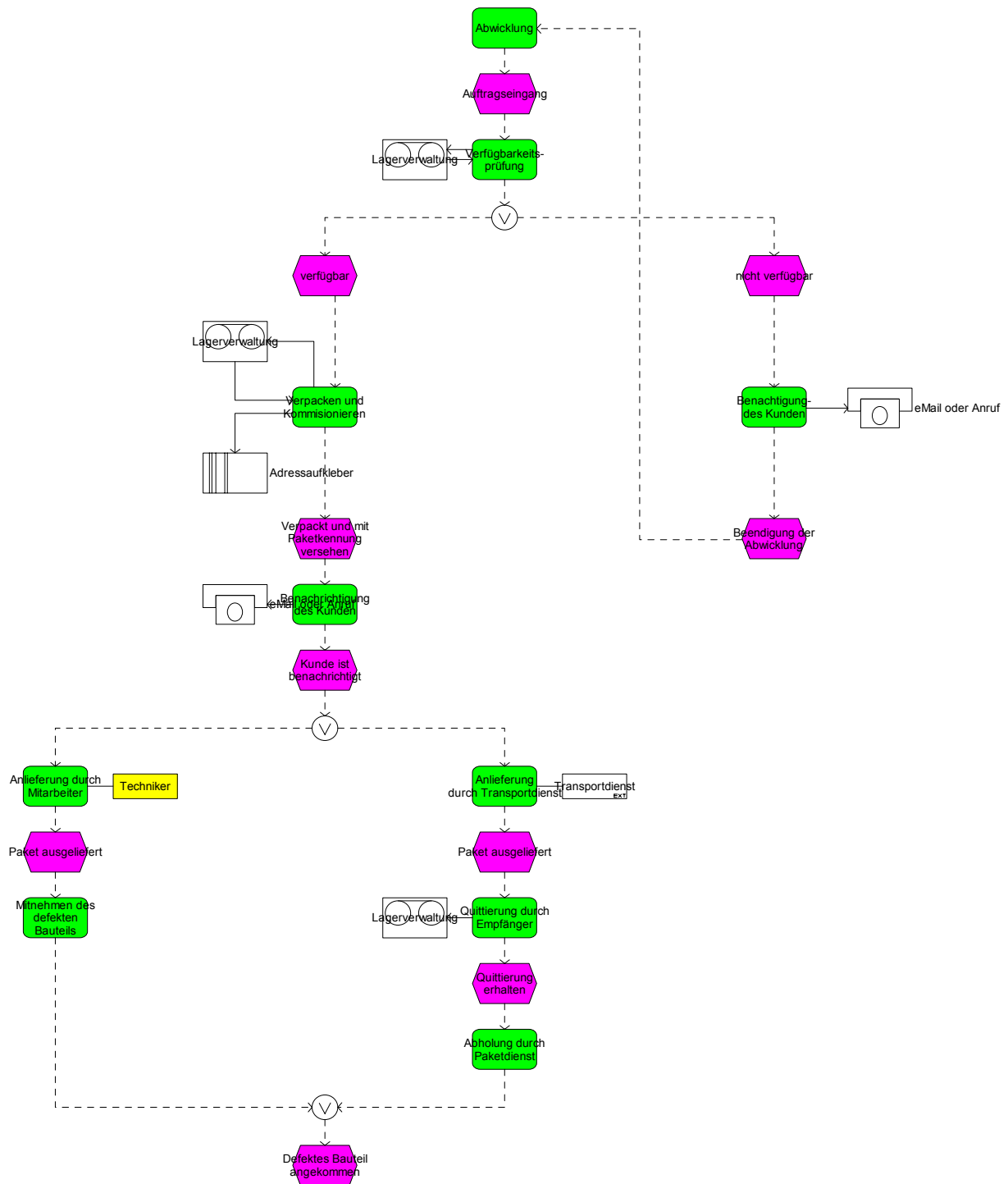


Abbildung 7 – Abwicklung des Garantiefalls

2.3. Kontrolle

Letzter Schritt der Abarbeitung eines Garantiefalles durch das Unternehmen wird in der Regel eine Nachkontrolle sein.

Unter diesem Punkt können mehrere Funktionen bzw. Aufgaben zusammengefasst sein.

- Überwachung der schnellen und reibungslosen Abwicklung des Austauschprozesses. Gerade bei zeitweise nicht verfügbaren Ersatzkomponenten muss gewährleistet werden, dass der Kunde nicht unnötig warten muss. Bei Falschlieferungen oder Fehlern der Abwicklung kann die Kontrolle in den Prozess eingreifen und steuern bzw. korrigieren.
- Überprüfung des als defekt eingelieferten Austauschobjektes auf Fehler, um zu überprüfen, ob der Garantieaustausch gerechtfertigt war. Eventuell kann dem Kunden der Austausch in Rechnung gestellt werden, wenn keine Garantiebedingung erfüllt ist (z.B. bei grober Fahrlässigkeit des Kunden).
- Sammlung von Erfahrungsdaten für die Qualitätssicherung. Durch die Auswertung der Fehlerhäufigkeit einzelner Bauteile und eine eventuelle Erfassung der Begleitumstände der Defekte kann das Unternehmen Erfahrungen sammeln. Diese können die Grundlage für die zukünftige Auswahl der verbauten Komponenten sein oder Produktions- und Entwicklungsfehler frühzeitig aufzeigen und zahlenmäßig dokumentieren.
- Gewinnung von Kundendaten aus den Garantiefällen. Meistens gibt es keinen direkten Kontakt zwischen Hersteller und Kunde, da der Vertrieb in der Regel über Zwischenhändler erfolgt (nur Großkunden bestellen häufig ihre Rechner in hohen Stückzahlen direkt beim Produzenten). Ein Garantiefall ist also ein (wenn auch unschöner) Anlass, um einen direkten Draht zum Kunden zu bekommen. Die gewonnenen Adress- und Kundendaten können sich eventuell gut für das Direktmarketing eignen.
- Nicht zuletzt dient die Kontrolle auch der Erfassung statistischer und buchhalterischer Informationen, um innerhalb des Unternehmens die Aufwendungen und Kosten für Garantieleistungen abschätzen zu können.

Die Kontrolle dient dem Unternehmen also nicht nur als Überwachungsfunktion des gesamten Abwicklungsprozesses, sondern auch als Sammler von Erfahrungswerten und Kundendaten. Die Auswertung von Garantiefällen können dem Unternehmen hohe Kosten sparen, wenn zum Beispiel eventuelle Fehler in der Produktion mit den gewonnenen Erfahrungswerten vermieden werden können.

Mit der Kontrolle endet daher nicht unbedingt der von einem Garantiefall ausgelöste Prozess. Der Vorfall kann Auswirkungen auf das gesamte Unternehmen haben und schließlich eventuell verhindern, dass der gleiche Fehler noch einmal vorkommt.

3. Der Abwicklungsprozess aus der Sicht des Kunden

Nach der Darstellung des Prozesses aus Sicht des Unternehmens bzw. Herstellers möchte ich nun zum Abschluss noch einen kurzen Blick aus der Kundensicht auf die Abwicklung werfen.

Maxime dieses dargestellten Prozesses war eine möglichst hohe Vereinfachung des ganzen Garantiefalles für den Kunden. Für den Kunden ist es schon ärgerlich genug,

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

dass ein Bauteil oder gar ein ganzer Rechner ausgefallen ist. Daher möchte er möglichst schnell und unkompliziert das Problem aus der Welt schaffen.

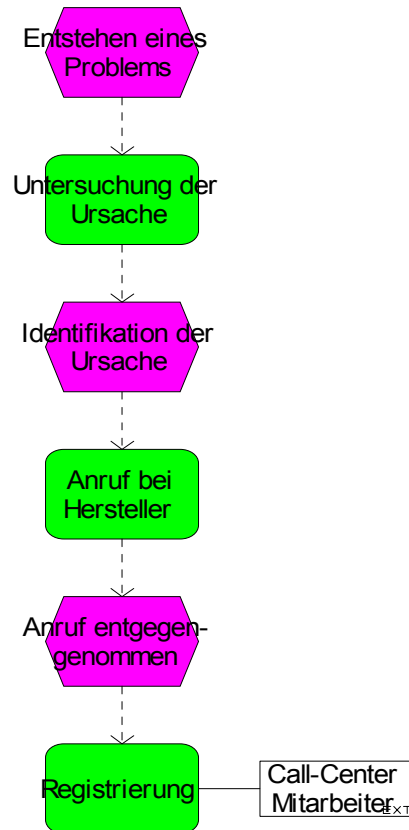


Abbildung 8 - Abwicklung aus Kundensicht (Teil 1)

Nach der Entdeckung und Identifikation des Fehlers durch den Kunden sollte der Garantieprozess möglichst einfach gestaltet werden.

Zur Vereinfachung wird davon ausgegangen, dass der Kunde telefonisch mit dem Unternehmen Kontakt aufnimmt. Andere Kommunikationsmedien wären natürlich denkbar.

Der Anruf wird zum Beispiel von einem Mitarbeiter eines Call-Centers entgegen-genommen. Zur Bearbeitung des Vorfalls benötigt das Unternehmen die Kontaktdaten des Anrufers. Die Identifikation des Kunden kann durch die Ausgabe von Kunden-nummern und den ständigen Hinweis auf diese Nummer in der gesamten Kommunikation mit dem Kunden erleichtert werden. Die Identifikation würde sich damit auf die kurze Beantwortung der Frage „Wie lautet Ihre Kundennummer und ihre Postleitzahl?“ beschränken.

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

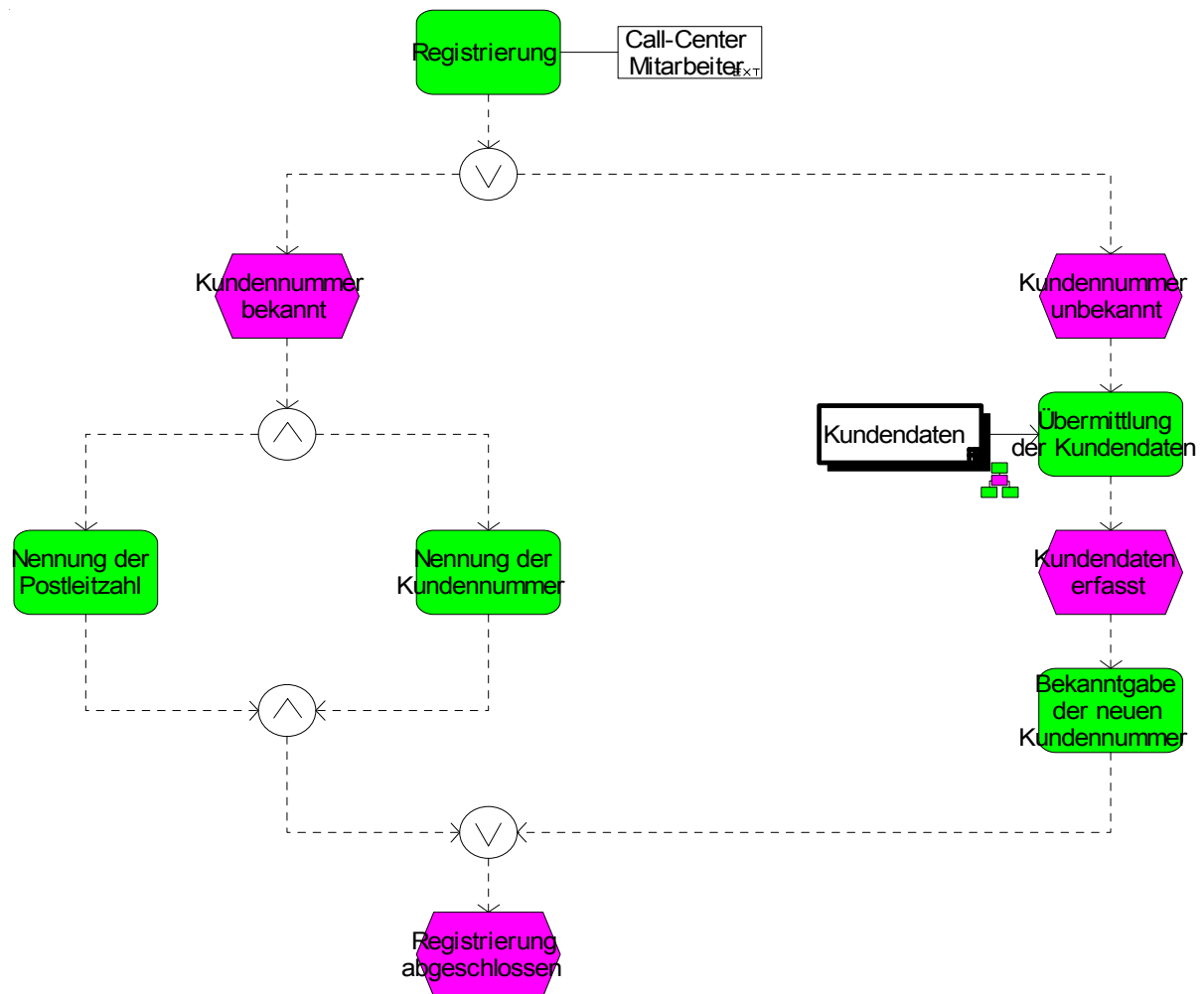


Abbildung 9 - Abwicklung aus Kundensicht (Teil 2)

Sollte der Kunde noch nicht in der Kundendatenbank erfasst sein, erfragt der Call-Center Mitarbeiter die Stammdaten vom Anrufer. Mit der Eingabe der Kundendaten wird ein neuer Datensatz angelegt und eine neue Kundennummer ausgegeben.

Im Anschluss an die Registrierung kann der Kunde seinen Schaden beschreiben. Die Meldung wird in der Datenbank erfasst. Zur Verifizierung der Gültigkeit der Garantie und der genauen Identifizierung des defekten Bauteils wird die Seriennummer bzw. Bauteilnummer erbeten. Sollten dem Kunden diese Daten unbekannt sein, kann er die Gültigkeit der Garantiefrist auch durch die Kaufrechnung des Gerätes beweisen.

Durch die gut sichtbare Anbringung von Seriennummern sowie Identifikationsnummern auf den Bauteilen kann die Prüfung der Gültigkeit der Garantie und die Übermittlung des genauen Bauteils ebenfalls extrem vereinfacht werden. Durch die Fragen „Wie lautet die Seriennummer ihres betroffenen Gerätes?“ und „Bitte nennen Sie die Bauteilnummer des defekten Bauteils“ sind bereits alle notwendigen Informationen für den Garantieaustausch übermittelt.

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

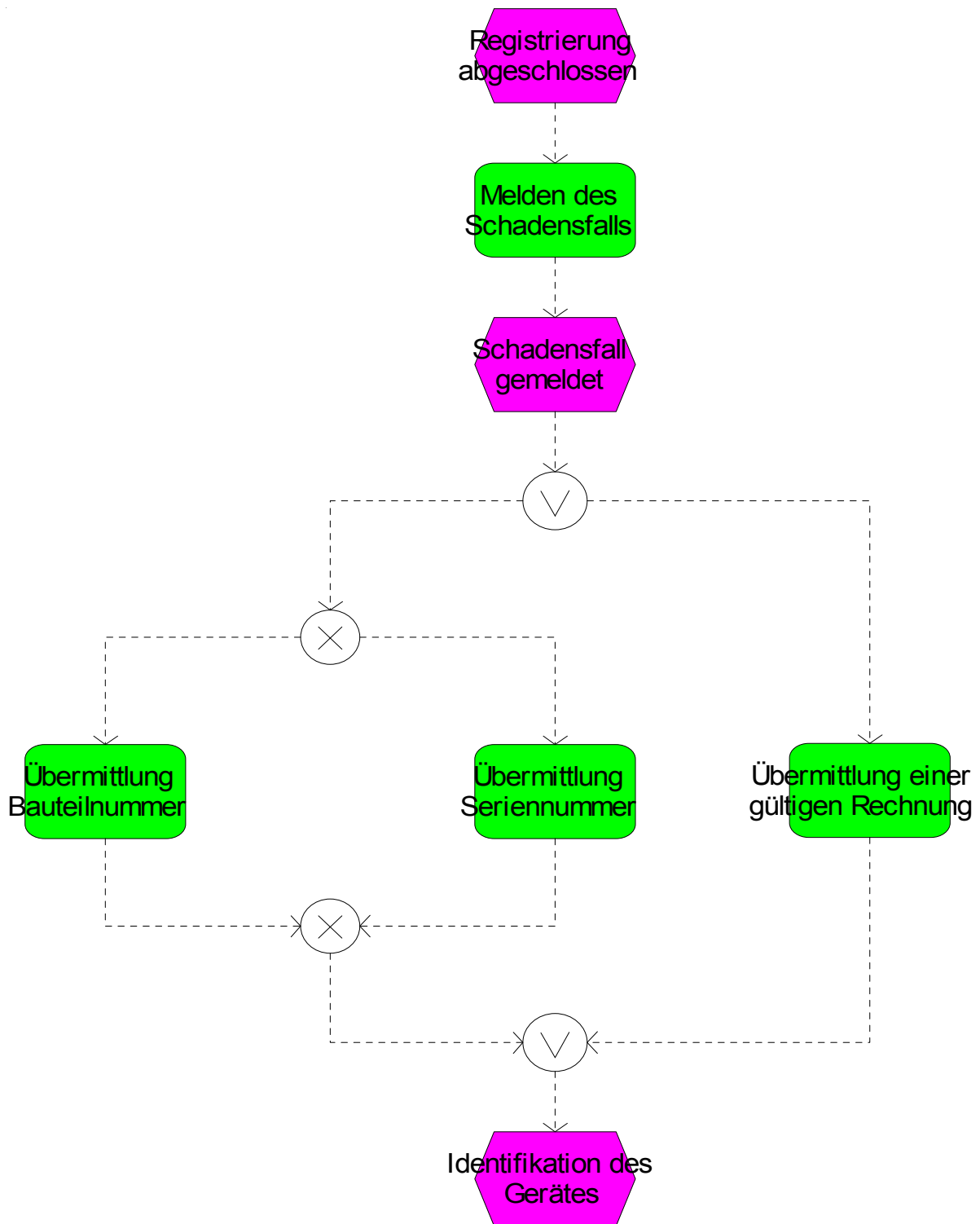


Abbildung 10 - Abwicklung aus Kundensicht (Teil 3)

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

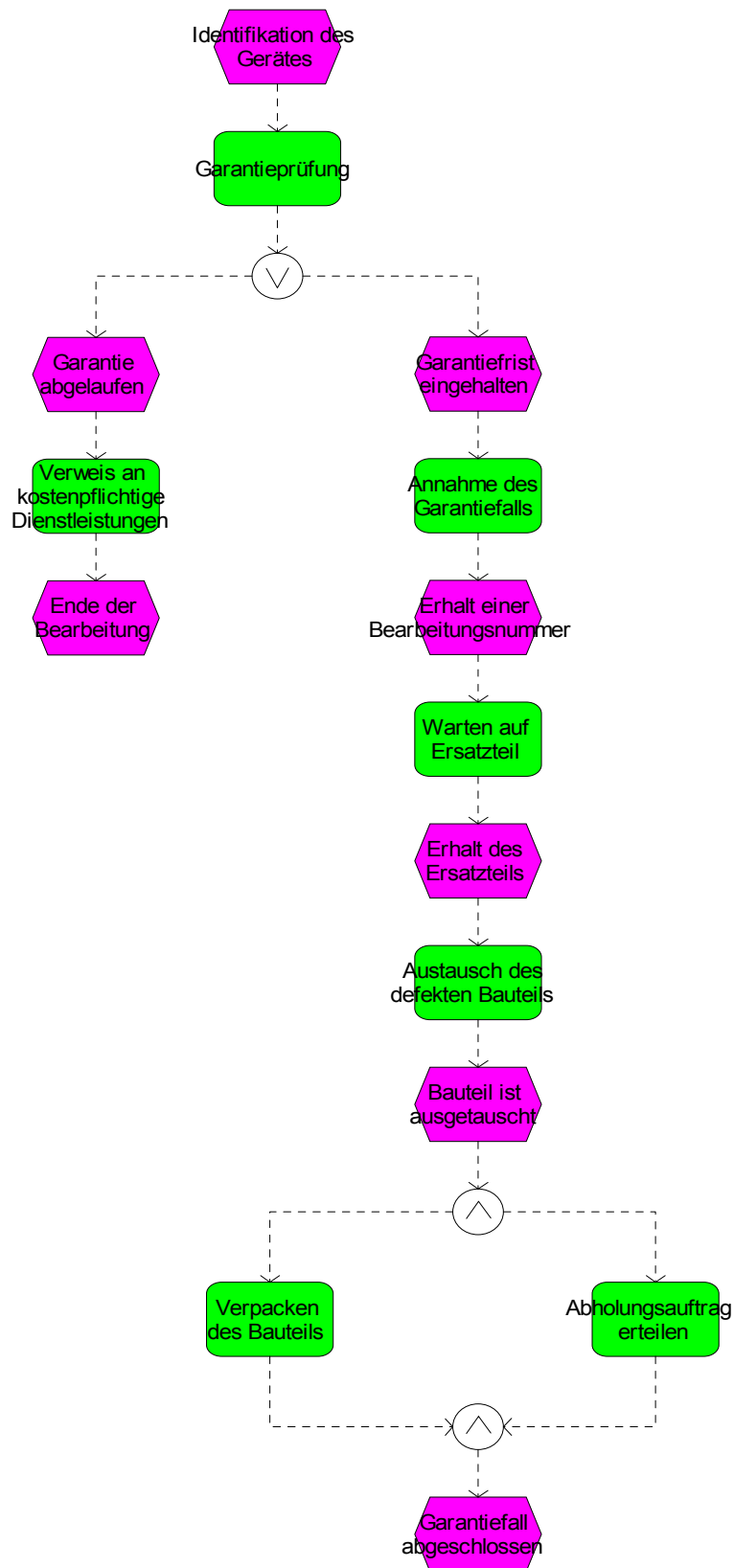


Abbildung 11 - Abwicklung aus Kundensicht (Teil 3)


Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

In der letzten Phase des Garantieaustausches wird das Ersatzteil vom Unternehmen an den Kunden geschickt. Dieser kann dann die Bauteile austauschen und die defekte Komponente zurücksenden.

Bei der Rücksendung des defekten Bauteils kann ebenfalls für den Kunden einiges vereinfacht werden. Durch ein leicht zu öffnendes und wieder verschließbares Verpackungskonzept kann zum Beispiel dafür gesorgt werden, dass der Kunde das Paket, das die Austauschkomponente enthält, wieder verwenden kann.

Bei Compaq verwendet man beispielsweise Pakete, die mit kurzen Handgriffen geöffnet werden können. Das neue Bauteil wird entnommen und das defekte Bauteil nimmt seinen Platz im Paket ein. Mit ein wenig Klebeband wird die Verpackung wieder verschlossen. Auf der Außenseite ist der Adressaufkleber mit der Adresse des Kunden abziehbar. Darunter befindet sich die Rücksendeadresse von Compaq und eine kostenlose Telefonnummer von UPS, um die Abholung des Paketes beauftragen zu können.



Danke dafür, dass Sie die Serviceart Customer Replaceable Unit ausgewählt haben. Anleitungen, wie Sie ein defektes Teil austauschen können, finden Sie pro Produktmodell auf der folgenden Web Seite

http://www.compaq.com/support/techpubs/maintenance_guides/index.html

Wählen Sie einfach das Modell aus, an dem Sie arbeiten möchten, um Zugang zur entsprechenden Dokumentation zu erhalten. Compaq wird Ihnen ein Austauschteil, in einer wiederverwendungsfähigen Verpackung, zusammen mit einem vorgefertigten "Return Label" zusenden, um Ihnen die Rücksendung des defekten Teils an Compaq zu ermöglichen. Sollten Sie technische Unterstützung benötigen, können Sie sich jederzeit an die technische Support Abteilung von Compaq wenden. Bitte senden Sie das defekte Teil innerhalb von fünf Tagen zurück.

(Wenn Sie das Ersatzteil annehmen, stimmen Sie gleichzeitig zu, das defekte Teil gemäß beigefügtem Ablauf zurück zu senden. Compaq behält sich das Recht vor, Ihnen den Wert des nicht zurück gelieferten defekten Ersatzteiles in Rechnung zu stellen. Wir bitten Sie mit Erhalt des Ersatzteiles dieses vorsichtig auszupacken und zur Reparatur Ihres Computers zu verwenden.

1. Lokalisieren Sie den großen weißen Adressen-Aufkleber auf die Außenseite der wiederverwendbaren Verpackung (üblicherweise auf der Rückseite).
2. Ziehen Sie vorsichtig diesen Aufkleber (der Ihre Adresse enthält) ab, indem Sie mit der oberen Ecke beginnen, wie auf dem gelben Hinweis angegeben: "Peel off this corner to reveal Return Label". Der nicht gebrauchte Adressen-Aufkleber (mit Ihrer Adresse) und der Rücksende-Aufkleber (mit der Adresse von Compaq) sind durch eine durchsichtige Folie getrennt. Bitte entfernen Sie diese Folie auf keinen Fall, wenn Sie den oberen Adressen-Aufkleber abziehen! Den Adressen-Aufkleber können Sie entweder bei Ihren Unterlagen aufbewahren oder vernichten. Trennen Sie den "Return Tag" vom Adressen-Aufkleber entlang der perforierten Linie. Behalten Sie den "Return Tag", da er Informationen über die Rücksendung enthält.
3. Rufen Sie die UPS Telefonnummer an, die auf dem Rücksende-Aufkleber steht und vereinbaren Sie eine für Sie kostenlose Abholung. Die Dringlichkeit der Rücklieferung ist zwischen den Barcodes auf dem Rücksende-Aufkleber aufgedruckt. UPS wird Sie nach der "UPS Account Number" fragen. Die Nummer finden Sie unter Punkt 3. auf dem "Return Tag", der sich unten auf dem Adressen-Aufkleber befindet, den Sie gemäß Schritt 2. abgelöst haben.
4. Wir bitten Sie, den "Return Tag" in die antistatische Tüte, die mit dem Teil mitgeliefert wurde, zu legen oder in den Fällen, in denen keine antistatische Tüte beiliegt, den "Return Tag" in der Verpackung mit dem defekten Teil zu platzieren. Der "Return Tag" stellt für Compaq die Identifikation Ihrer Rücksendung bei Erhalt sicher. Schließen Sie das Paket, das das defekte Teil und den "Return Tag" enthält, damit es für die Abholung durch UPS bereit steht.
5. Der UPS Fahrer wird das defekte Teil bei Ihnen abholen und an Compaq weiterleiten. Falls Sie wider Erwarten Schwierigkeiten haben, das defekte Teil zurückzusenden, rufen Sie bitte ebenfalls UPS unter der angegebenen Telefonnummer an.

Wenn Sie irgendwelche anderen Fragen haben, wenden Sie sich bitte an die Stelle bei Compaq, bei der Sie Ihre Serviceanfrage geltend gemacht haben.

Mit freundlichen Grüßen

Compaq Global Services

Abbildung 12 – Etwas langatmigtes Begleitschreiben eines Compaq Austauschpaketes samt Foto des Return-Labels

Ideal wäre hierbei, wenn das Paket automatisch vom Paketdienst am nächsten Werktag wieder abgeholt würde. Somit würde dem Kunden auch der Aufwand für einen Anruf beim Paketdienst erspart.

Insgesamt bedeutet ein Garantiefall in diesem Beispiel für den Kunden nur wenige Minuten administrativer Aufwand bei der Interaktion mit dem Hersteller. Damit können die Nerven geschont bleiben, die wahrscheinlich durch die Entstehung des Defektes bereits angegriffen genug sind.

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

4. Fazit

Für die Hersteller von Computersystemen ist eine Vereinfachung des Garantieprozesses möglich. Die Garantieabwicklung kann auf wenige Schritte reduziert werden und spart damit zum Beispiel den IT-Abteilungen größerer Firmen wertvolle Zeit. Eine schnelle Beseitigung eines Defektes erhöht zudem die Zufriedenheit des Kunden. Für den Kunden ist der Schaden an sich schon Ärger genug – folglich sollte eine schnelle Abwicklung den bereits entstandenen Schaden so gering, wie möglich halten.

Nicht übersehen darf man jedoch, dass für die Vereinfachung des Prozesses zahlreiche Vorbedingungen erfüllt sein müssen, die schon über lange Frist Vorplanung und Pflege bedingen.

Essentiell ist eine aktuelle und vor allem vollständige Datenbank aller Systeme, die bisher produziert und verkauft wurden. Jedes System muss mit einer eindeutigen Seriennummer und Typenbezeichnung versehen sein, die in einer Datenbank abgelegt ist. Jeder Typenbezeichnung müssen die in dem System enthaltenen Komponenten mit genauen Komponentenbezeichnungen zugeordnet sein. Die Komponenten müssen natürlich in der Datenbank mit allen technischen Spezifikationen hinterlegt werden.

Seriennummer	Modell	Produktionsdatum	Ablauf Garantie
ABCD1234567	NB 205	15.04.2001	15.04.2002
ABCD1234568	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234569	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234570	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234571	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234572	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234573	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234574	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234575	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234576	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234577	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234578	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234579	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234580	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234581	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234582	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234583	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234584	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234585	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234586	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234587	NB 205	15.04.2001	
ABCD1234588	NB 205	15.04.2001	

Modell NB 205			
Komponenten			
Nr.	Klasse	Beschreibung	Sonstiges
HD3674627	Harddisk	20 GB IDE Festplatte	
CD123456	CD-ROM	40x CD-ROM normal	
CPU643764	CPU	Prozessor 1,4 GHz	

Aus der Datenbank muss daher zum Beispiel ersichtlich sein, dass das Notebook mit der Seriennummer ABCD1234567 und Modellnummer NB 205 ein CD-ROM mit der Komponentenummer CD123456, eine Festplatte mit der Komponentenummer HD3674627, usw. beinhaltet. Nur so kann gewährleistet werden, dass der Kunde ohne große Rückfragen oder Missverständnisse auf jeden Fall einen gleichwertigen Ersatz für sein defektes Bauteil erhält.

Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Ausarbeitung für das Seminar ARIS

Auf Seiten des Herstellers bedeutet die Pflege einer derart umfangreichen Datenbank einen sehr hohen Aufwand und damit enorme Kosten. Im Gegenzug erhöht dies dem Service für den Kunden und kann somit nachhaltig das Ansehen des Herstellers positiv beeinflussen. Die höheren Preise im Business-Bereich rechtfertigen sich nur durch die darin enthaltene bessere Betreuung. Ohne diese Dienstleistungen könnten sich die Kunden sonst auf den Kauf von leistungsmäßig gleichwertigen No-Name-Produkten verlegen, die ihre günstigeren Preise durch geringere Serviceleistungen refinanzieren.

Ein weiterer positiver Nebeneffekt einer vollständigen Produktdatenbank stellte die erhöhte Qualitätskontrolle durch den Hersteller dar. Probleme in der Fertigung oder gar Produktionsfehler in bestimmten Chargen können schnell eingegrenzt werden, wenn auf der einen Seite alle verbauten Bauteile erfasst und den Defekten gegenübergestellt werden. Schwachstellen können somit entdeckt und zahlen- und kostenmäßig belegt werden.

Sehr positiv möchte ich den Trend beurteilen, dass in den letzten Jahren immer mehr Hersteller im Computerbereich den Kundenservice bei Garantiefällen sehr verbessert haben.

Zunächst strebten die Hersteller untereinander nach einer Annäherung im Leistungsbereich. Die namhaften Marken können es sich nicht mehr leisten minderwertige Produkte auf den Markt zu werfen. Im Bezug auf die Leitung gibt es damit kaum noch ein Unterscheidungsmerkmal.

In den Folgejahren erfolgte im gehobenen Preissegment eine zunehmende Annäherung im Service-Bereich. Auch hier sind die Unterschiede inzwischen größtenteils ausgeglichen und erlauben den Herstellern kaum noch eine Profilierung im positiven Sinne.

Nach einer Phase des offenen Preiskampf konzentrieren sich mehr und mehr große Marken auf die Betonung von Design und Ergonomie sowie den Verkauf von „ganzheitlichen“ Lösungen, die alle untereinander vernetzt und zusammenhängend agieren können.

Für den Kunden ist es positiv, dass er im höheren Segment inzwischen einen guten Service als Selbstverständlichkeit erachten kann. Man kann erwarten, dass sich der Service auch im unteren Segment langfristig durchsetzen wird, da hier die Angriffswaffe Preis oft an ihre Grenzen gekommen ist. Für den Kunden ist dies mit Sicherheit eine positive Entwicklung.