

Fachhochschule Aschaffenburg  
Fachbereich Betriebswirtschaft

# Prozessdarstellung eines Garantiefalls

Präsentation im Seminar ARIS  
am 20. Juni 2002  
von Stefan Plogmann

# Inhaltsübersicht

- Rahmenbedingungen
- Eine Garantieabwicklung aus der Sicht des Kunden
  - Anruf
  - Registrierung
  - Schadensmeldung
  - Austausch
- Fazit

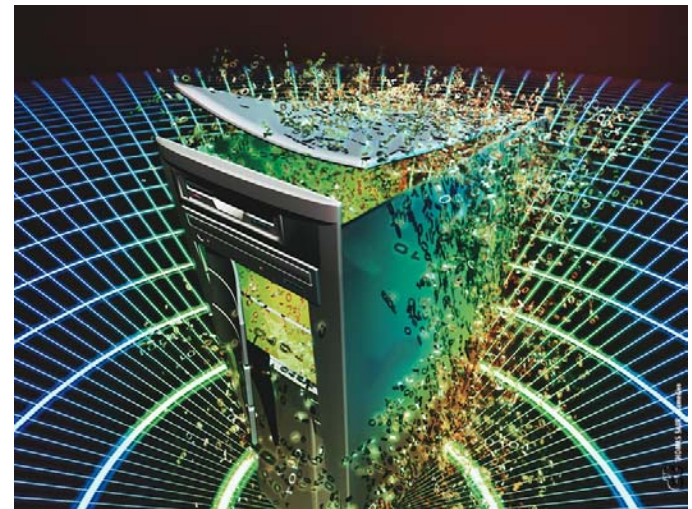
# Rahmenbedingungen

Was wird in dieser Arbeit dargestellt? Wie sehen die Umgebungsparameter für den Garantieaustausch aus?



# Houston, wir haben ein Problem...

- Ausgangssituation für die in dieser Arbeit beschriebenen Prozesse ist ein Defekt. Ein Computer-Bauteil oder ein komplettes System ist nicht mehr funktionsfähig.
- Der Fehler tritt in einem Gerät im preislich gehobenen Bereich auf. Dieser Bereich umfasst zum Beispiel:
  - Business-PCs und –Notebooks
  - Server
  - Hochwertige Netzwerkkomponenten
- Der Kunde hat diesen Defekt erkannt und möchte die schadhafte Teile austauschen lassen.



# Wer viel zahlt, kann auch viel erwarten...

- Bei Business-Computern oder Servern kann der Kunde einen erhöhten Service erwarten.
  - Leistungsdifferenzen sind im gehobenen Segment relativ gering. Unterscheidungskriterium ist vor allem der Kundenservice.
  - Bei Defekten oder Ausfällen stellt jede Minute des Stillstandes für den Kunden einen finanziellen Verlust dar.
  - Höhere Margen ermöglichen es, weniger Fragen zu stellen.
- Der Kunde erwartet schnelle und unkomplizierte Hilfe.

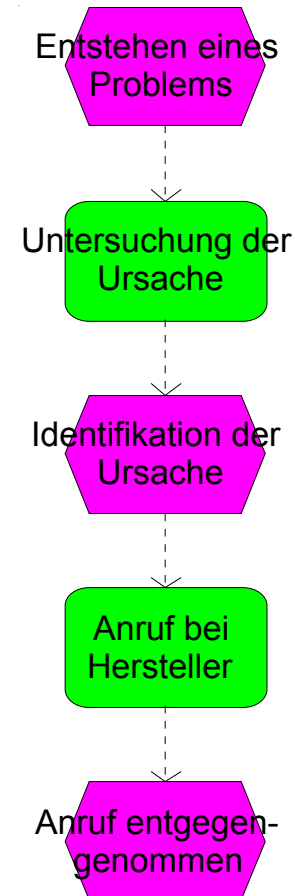
# Garantieabwicklung aus Sicht des Kunden

Aus Zeitmangel kann leider nur auf den Prozess für den Kunden eingegangen werden.



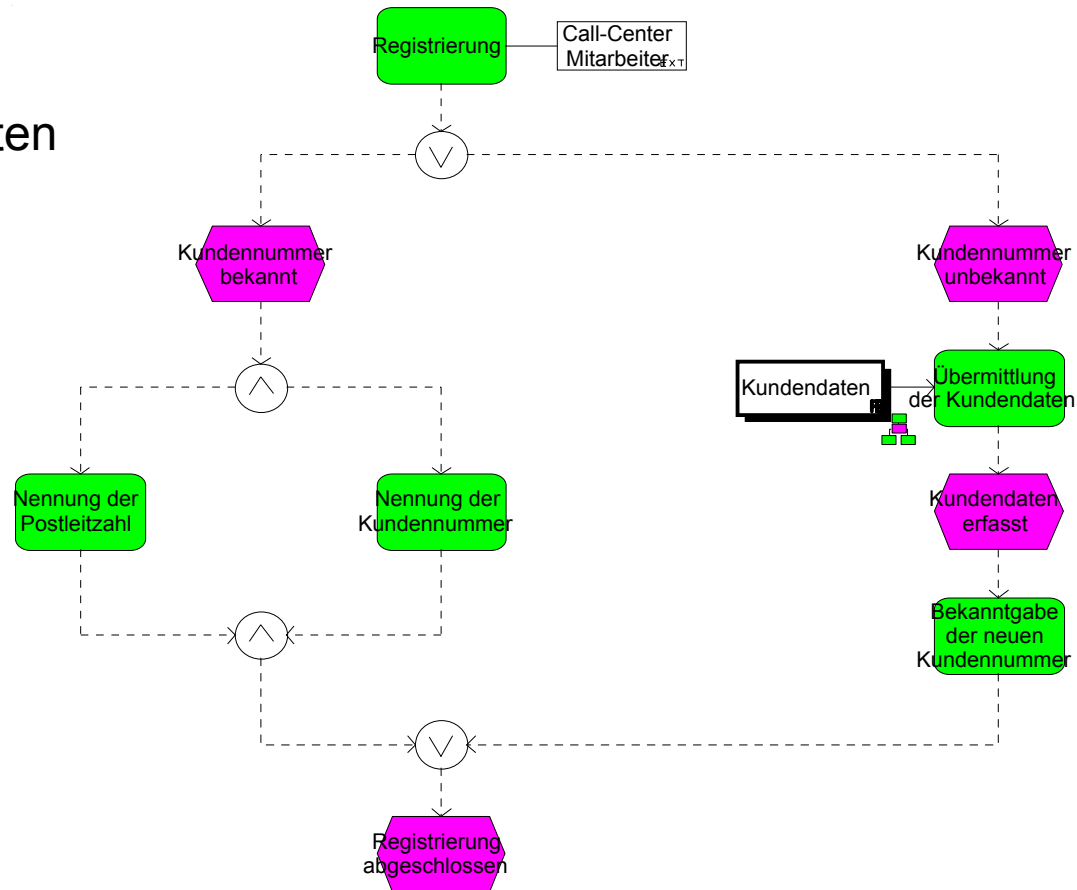
# Kontaktaufnahme mit dem Hersteller

- Das technische Problem wird erkannt und die Ursache gesucht.
- Nach der Identifikation der Ursache wird Kontakt zum Hersteller aufgenommen.
- Kontaktmöglichkeit über
  - Website
  - Hotline
  - Technischer Support vor Ort
- Zur Vereinfachung wird davon ausgegangen, dass die Kontaktaufnahme telefonisch erfolgt.



# Registrierung durch den Call-Center Mitarbeiter

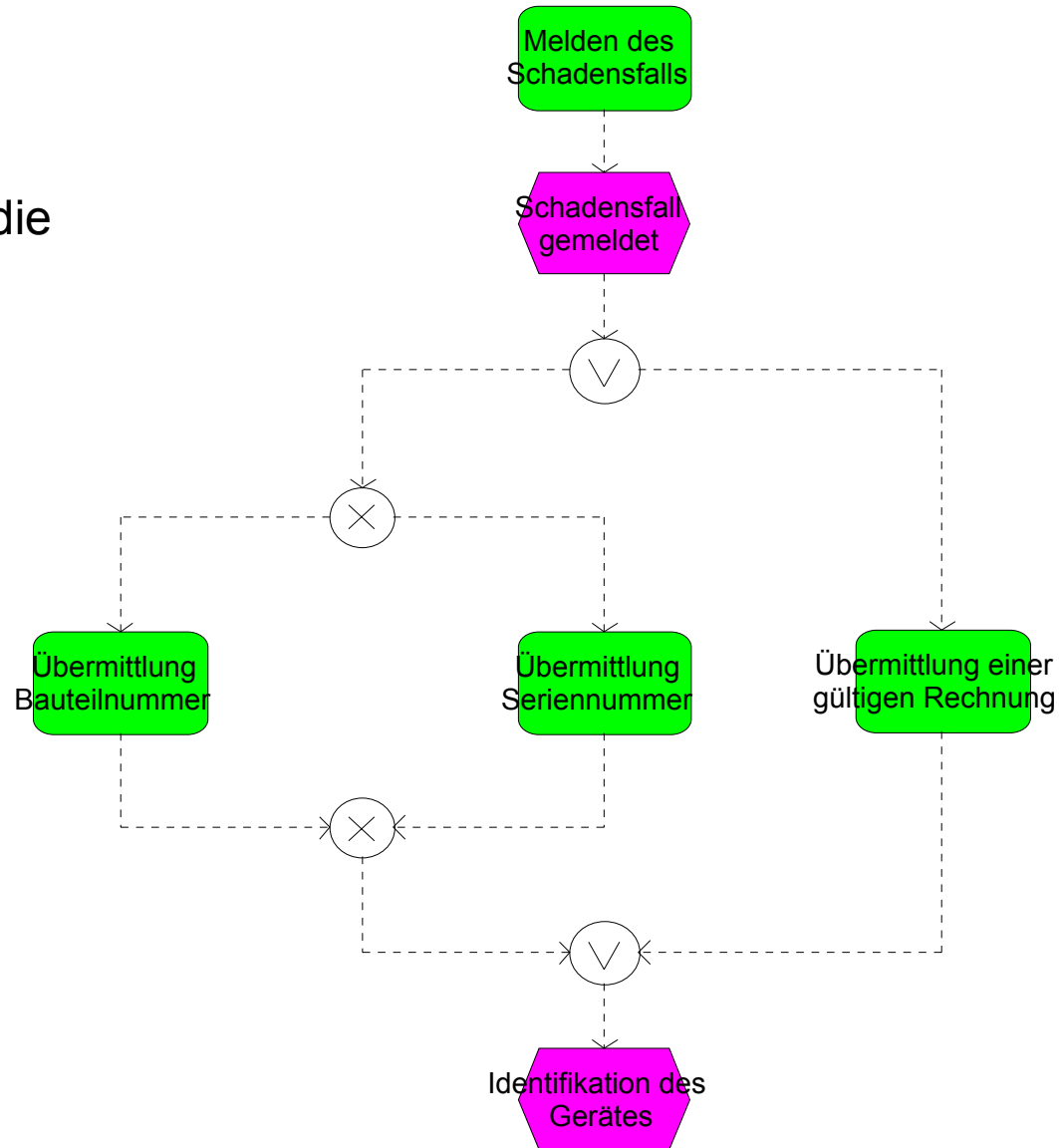
- Der Hersteller muss zur Bearbeitung des Anrufes die Identität und Kontaktdaten des Anrufers identifizieren.
- Kunde muss sich nur neu registrieren, wenn noch kein Datensatz von ihm vorhanden ist.
- Identifikation erfolgt in der Regel durch die Kundennummer und die Postleitzahl





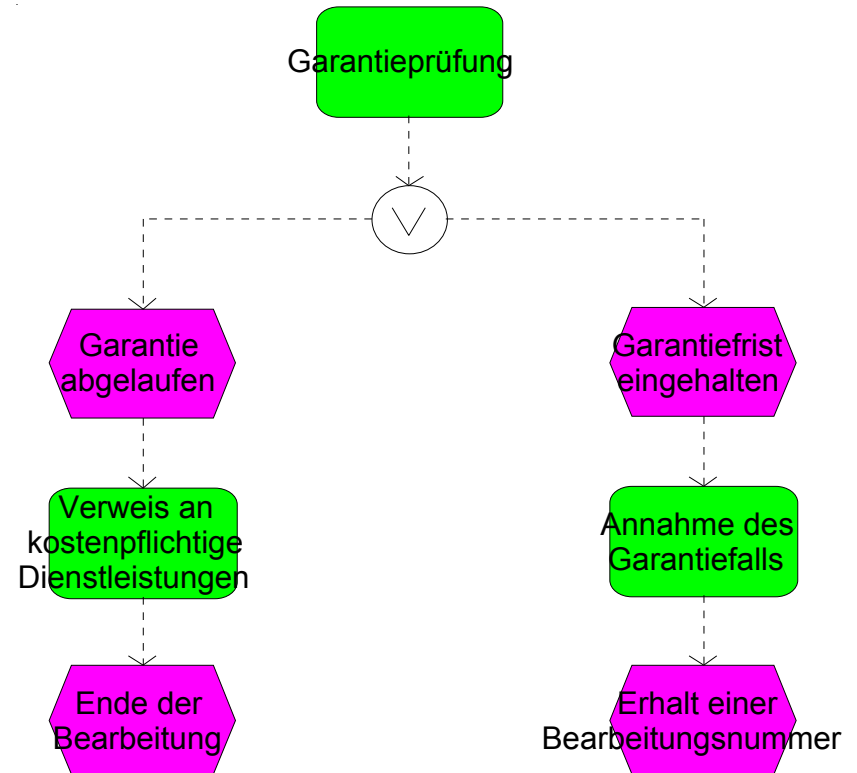
# Die Schadensmeldung wird abgegeben

- Der Kunde gibt eine Schadensbeschreibung ab, die vom Call-Center-Mitarbeiter aufgenommen wird.
- Identifikation des defekten Gerätes durch
  - Gerätenummer und/oder Seriennummer
  - Gültige Kaufrechnung



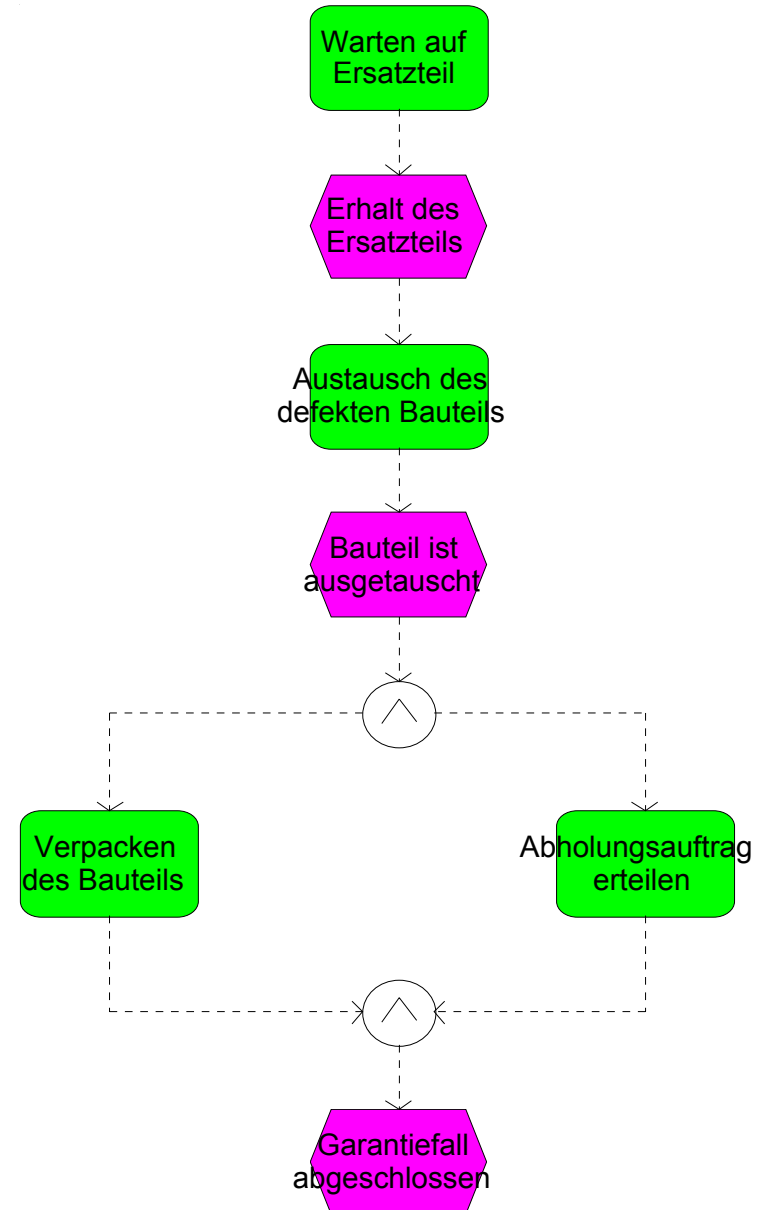
# Prüfung der gültigen Garantie

- Nach erfolgter Identifizierung überprüft der Call-Center-Mitarbeiter die Gültigkeit der Garantiefrist.
- Nur bei einer noch gültigen Garantiefrist kann der Schadensfall als Garantiefall angenommen werden.
- Andernfalls muss leider an kostenpflichtige Reparaturdienstleistungen verwiesen werden.



# Abschluss des Garantiefalls durch Austausch des defekten Gerätes

- Das Austausch-Gerät wird an den Kunden geliefert.
- Der Kunde tauscht das defekte Bauteil aus und verpackt es für die Abholung durch den Lieferservice



# Eine schnelle Garantieabwicklung muss inzwischen eine Selbstverständlichkeit sein

- Firmenkunden haben gehobenerere Ansprüche und sind bereit hierfür zu zahlen.
- Wichtig ist eine von vorneherein aktuelle und vollständige Datenbank mit allen Daten zu produzierten Modellen und Produktszeiträumen.
- Die aus Garantiefällen gewonnenen Daten können für die eigene Forschung aber auch für Direktmarketing u.ä. verwendet werden.

