



KUNDENMANAGEMENT BEI EINEM ZULIEFERER DER AUTOMOBILINDUSTRIE



HINTERGRUND

„Wir haben vielfältigen Kontakt zu unseren Kunden, dennoch wissen wir nicht genau, wie gut die Prozesse zwischen uns und unseren Kunden funktionieren. Wir müssen all unsere Aktivitäten bündeln und auf unsere Kunden fokussieren.“

Peter Trox, Europe Sales Manager

ZIELSETZUNG

Einführung eines Kundenmanagements und Optimierung aller kundenrelevanten Prozesse mit den Zielen:

- Zufriedene Kunden durch optimale Abwicklung ihrer Ansprüche in technischer und kommerzieller Hinsicht
- Reduzierung der berechtigten Reklamationen durch die Kunden
- Senkung der Kosten durch ungerechtfertigte Reklamationen und Fehlleistungen von Lieferanten

ERGEBNISSE

Die Kundenzufriedenheit wurde signifikant gesteigert.

Die strukturierte Bearbeitung von Reklamationen führte zu einer Senkung der ungerechtfertigten Reklamationskosten.

Die Fehlerabstellung wurde durch eine bereichsübergreifende Zusammenarbeit erheblich verbessert und beschleunigt.

Operative Kennzahlen:

- Reduktion der Reklamationskosten (gerechtfertigt und ungerechtfertigt) um fast 50%
- Das Projekt hatte sich bereits nach einer Laufzeit von 4 Projektmonaten amortisiert

„Die finanziellen und operativen Ziele haben wir sehr viel schneller erreicht als vorgesehen. Die Gründe lagen im stark umsetzungsorientierten Vorgehen sowie in der intensiven Integration unserer Mitarbeiter.“

Peter Trox, Europe Sales Manager



THYSSENKRUPP PRESTA STEERTEC MÜLHEIM A. D. RUHR, DEUTSCHLAND

Die ThyssenKrupp Presta SteerTec entstand im Oktober 2003 durch Übernahme der Mercedes-Benz Lenkungen GmbH durch die ThyssenKrupp Presta AG. Das Unternehmen ist 1st tier Lieferant und entwickelt und fertigt hydraulisch sowie elektrisch unterstützte Lenkgetriebe für PKW und Nutzfahrzeuge. Weiterhin tritt sie als Systemlieferant für komplette Lenksysteme auf. Die jährliche Produktionsmenge von Lenkgetrieben liegt bei ca. 1,7 Mio. Einheiten. Der jährliche Umsatz liegt bei über 300 Mio. €, weltweit sind ca. 1.500 Mitarbeiter beschäftigt.

HERAUSFORDERUNG

Qualität und Preis sind nicht mehr die einzigen Faktoren, um die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Weitere entscheidende Faktoren für Wettbewerbsfähigkeit sind Service und Kundenbetreuung: von der Produktentwicklung über die Produktion bis hin zum After Sales. Die Geschäftsleitung der damaligen Mercedes-Benz Lenkungen GmbH erkannte, dass die notwendigen Prozesse zur Abwicklung von Reklamationen mit den Kunden nicht ausreichend waren, um

- die MB Lenkungen vor ungerechtfertigten Ansprüchen zu schützen,
- berechnete Reklamationen zur Zufriedenheit der Kunden, sowohl technisch als auch kommerziell, abzuwickeln und
- eine Weiterleitung lieferantenverursachter Kosten an die Lieferanten zu gewährleisten. Außerdem gab es keine ausreichende Kenntnis über Fehlerkosten, die durch Reklamationen der Kunden verursacht wurden.

ZIEL

Einführung eines durchgängigen Kundenmanagements und Implementierung aller kundenrelevanten Prozesse mit dem Ziel der Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch:

- Reduzieren berechtigter Reklamationen
- Optimales Abwickeln aller Kundenansprüche an die ThyssenKrupp Presta SteerTec
- Nutzung eines transparenten Kennzahlensystems zur Steuerung der Reklamationen sowie Senkung der Qualitätskosten durch Schutz vor ungerechtfertigten Reklamationen

VORGEHEN

Als Basis wurde der interne Prozess zur kommerziellen Abwicklung aller Reklamationen gemeinsam mit den Mitarbeitern neu definiert und umgesetzt, einschließlich der Prozesse der technischen Abwicklung (Befundung und Fehlerabstellung) und des Lieferantenmanagements. Zusätzlich wurden entsprechende Kennzahlen für das Prozessmanagement entwickelt und eingeführt. Vor diesem Hintergrund wurden die Schnittstellen zu den Kunden modifiziert und in den Prozess zur Abwicklung der Reklamationen integriert. Ein Coaching der Mitarbeiter und Führungskräfte verankerte nachhaltig die entwickelten Prozesse und Managementpraktiken. Die Dauer des Projektes belief sich auf 25 Wochen.

ERGEBNISSE

Die strukturierte Bearbeitung von Reklamationen führte zu einer Senkung der ungerechtfertigten Reklamationskosten und zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit. Der Fehlerabstellungsprozess wurde durch eine bereichsübergreifende Zusammenarbeit erheblich verbessert und beschleunigt. Gerechtfertigte und ungerechtfertigte Reklamationskosten wurden um fast 50% reduziert. Das Projekt hatte sich bereits nach einer Laufzeit von 4 Projektmonaten amortisiert.

WARUM C2 CONSULTING?

Die Ziele mussten mit einem fokussierten und raschen Vorgehen schnell erreicht und dauerhaft verankert werden. Die intensive Einbindung der Mitarbeiter von ThyssenKrupp Presta SteerTec war deshalb von entscheidender Bedeutung. c2 consulting verfügte über die notwendige Methodenkompetenz zur nachhaltigen Umsetzung und garantierte die Erreichung der Projektziele in der geplanten Zeit.