



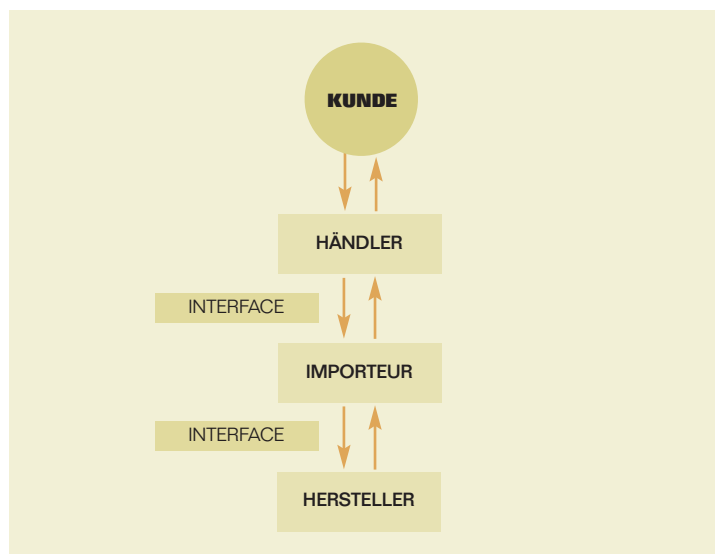
Neben der gesetzlichen Notwendigkeit ist die Gewährleistung auch ein Instrument zur Kundenbindung, mit dem Ansprüche und Wünsche des Kunden erfüllt werden. Ein leistungsfähiges System zur zeitnahen Abwicklung von Gewährleistungen muss einen hohen Integrations- und Automatisierungsgrad aufweisen, um Anträge schnell und transparent verarbeiten zu können. Dies führt zu mehr Kundenzufriedenheit und gleichzeitig zur Reduzierung der Abwicklungskosten.

Lösungen im Überblick

mySAP™ AUTOMOTIVE: GARANTIEABWICKLUNG

Bisher gab es keine etablierten Systemstandards für eine durchgängige Gewährleistungsabwicklung. Die Systeme zur Abwicklung von Gewährleistungen waren häufig Eigenentwicklungen, die nur den individuellen Abläufen gerecht wurden und keine Anbindung an Fremdsysteme hatten. Auch Papier-basierte Verfahren wurden verwendet, die einen hohen administrativen Aufwand forderten, eine langwierige Abwicklung bedeuteten und wenig Transparenz bei den Entscheidungsprozessen zuließen.

Diese Mängel bestehender Systeme haben zur Entwicklung eines Standard-Gewährleistungssystems innerhalb der Lösung mySAP Automotive geführt, das den Kernprozess zwischen Händler, Importeur und Hersteller abbildet. Es ist "stand-alone" einsetzbar, modular aufgebaut und flexibel. Durch den automatisierten Ablauf von regelbasierten Prüfungen kann eine hohe Anzahl von Garantieanträgen schnell und kostengünstig verarbeitet werden.

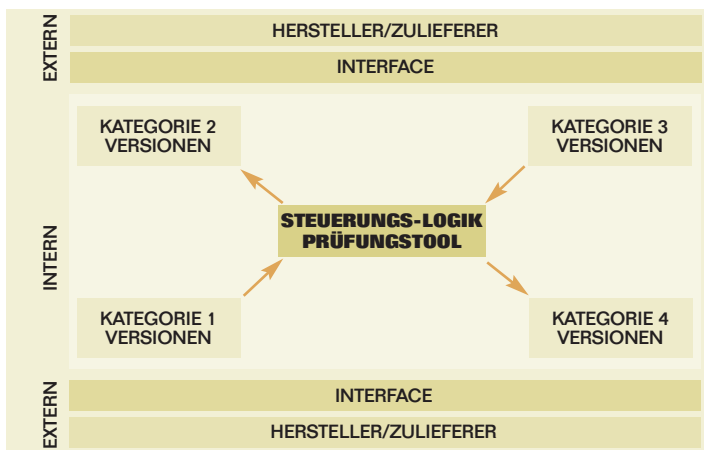


PROZESSBESCHREIBUNG

Der Händler erfasst für seinen Kunden einen Garantierantrag über ein oder mehrere Positionen unterschiedlicher Art. Es kann sich bei den Objekten um Arbeitswerte, Ersatzteile oder sonstige Leistungen handeln, die benötigt werden, um den Schaden des Kunden zu beheben. Der Antrag gelangt per elektronischer Datenverarbeitung (EDI) in das verarbeitende System beim Importeur oder Distributionszentrum. Wenn keine EDI-Anbindung besteht, kann eine Internetanwendung genutzt werden, um den Gewährleistungsantrag zu erfassen. Sie bietet dem Service Mitarbeiter beim Händler, der sich um die Betreuung der Kunden kümmert, die Möglichkeit, Garantieranträge direkt im Importeursystem anzulegen. Dort wird er jederzeit über den aktuellen Bearbeitungsstand des Antrags unterrichtet.

Bearbeitungs- und Änderungsstände werden als Versionen des Gewährleistungsantrags abgelegt. Die Versionen werden in vier verschiedenen Kategorien zusammengefasst, je nachdem, welcher der beteiligten Partner (Händler, Importeur, Distributionszentrum, Hersteller, Zulieferer) den Antrag bearbeitet:

- Kategorie 1: eingehende Anträge des Antragstellers
- Kategorie 2: ausgehende Anträge zum Ersteller (Hersteller)
- Kategorie 3: nach der Bearbeitung eingehende Anträge des Erstatters



- Kategorie 4: nach der Bearbeitung der Anträge ausgehende Anträge zum Antragsteller

Eine Kategorie kann auch mehrere Versionen enthalten. So entsteht eine Historie, die es später ermöglicht, die Schadensabwicklung nachzuvollziehen, zu analysieren und für statistische Zwecke zu nutzen.

Wenn der Händler den Antrag an den Importeur übermittelt, erzeugt das System automatisch eine eingehende Version des Antragstellers (Kategorie 1). Es ist sinnvoll, diese Version als Originalversion zu erhalten. Für die weitere Verarbeitung kann die Originalversion kopiert und als Arbeitsversion verwendet werden.

Je nach Prozessablauf wird eine neue ausgehende Version an den Händler oder den Hersteller erzeugt:

Wenn der Importeur oder das Distributionszentrum den Gewährleistungsanspruch sofort gegenüber dem Händler einlöst (Pre-Crediting), wird aus der Bearbeitungsversion des Händlers (Kategorie 1) eine Version an den Händler (Kategorie 4) angelegt. Die Höhe der Erstattung ist in diesem Fall abhängig von den Konditionen des Händlers. Diese Version enthält unter Umständen auch Positionen, die nach den Prüfungen abgelehnt wurden. Beim Senden der Version an den Antragsteller können automatisch Buchungen im Finanzwesen und im Controlling erfolgen. Im Controlling ist eine Kontierung auf Aufträge, Kostenstellen und Ergebnisobjekte möglich.

Wenn der Importeur erst die Entscheidung des Herstellers abwartet, bevor er den Gewährleistungsanspruch einlöst (Post-Crediting), wird eine ausgehende Version zum Hersteller (Kategorie 2) angelegt. Die Höhe der beantragten Mittel sind in diesem Fall abhängig von den Konditionen des Herstellers.

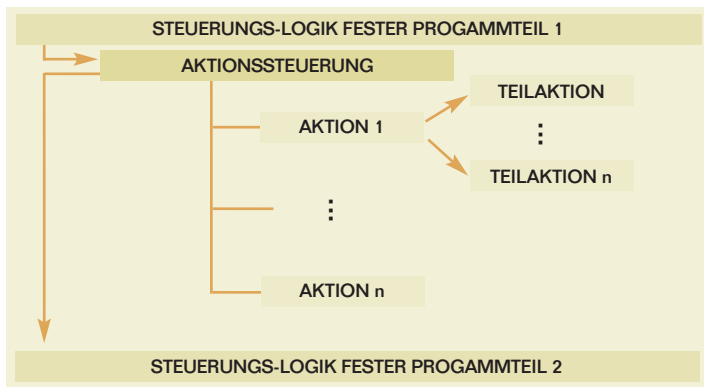
Nachdem der Hersteller den Antrag bearbeitet hat, übermittelt er sein Ergebnis, welches als neue Version von dem Hersteller in das System eingeht (Kategorie 3). Diese Version kann erneut geprüft und anschließend akzeptiert oder erneut bearbeitet wer-

den. Je nach den vorgenommenen Einstellungen können an dieser Stelle des Prozesses ebenfalls Buchungen im Finanzwesen und im Controlling erfolgen.

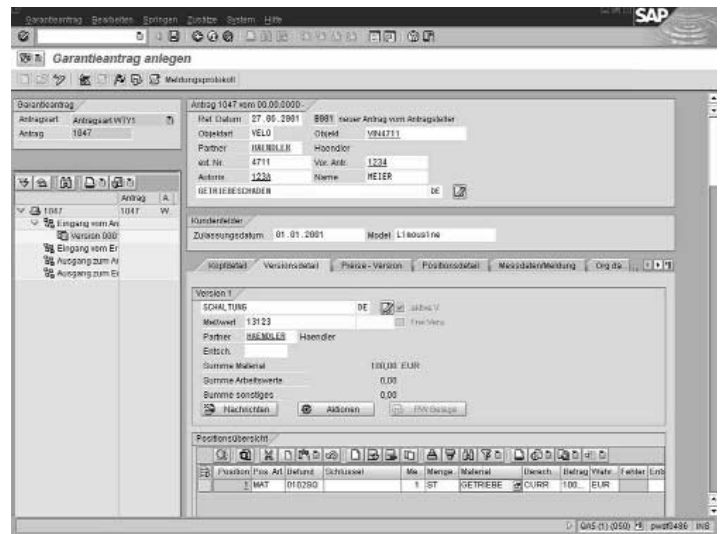
Abschließend wird eine Antwort in Form einer ausgehenden Version zum Händler gesendet (Kategorie 4).

Die automatische Verarbeitung des Antrags steuert eine Vielzahl von Aktionen. Eine wichtige Aktion ist das Prüfungs-Tool, in dem verschiedene, vom Importeur selbst definierte und miteinander kombinierte Prüfungen ablaufen. Die Preis- und Nachrichtenfindung sowie das Kopieren von Versionen sind ebenso definierte Aktionen.

Die Auswahl und Kombination der Aktionen ist abhängig vom jeweiligen Prozessablauf. Die einzelnen Aktionen laufen hintereinander ab und können mehrere Teilaktionen enthalten. Die Modulare und flexible Modellierung ermöglicht ein einfaches Anpassen an die verschiedenen Prozesse und Kundenanforderungen. Neue Prozessabläufe können einfach realisiert werden.



Alle Funktionen der Garantieabwicklung sind in einer ergonomischen Oberfläche zusammengefasst und optimal an den Arbeitsablauf des Antragsbearbeiters angepasst. Die Kategorien und Versionen sind in einem Navigationsbaum übersichtlich angeordnet.



BUSINESS BENEFITS

Die Gewährleistungsabwicklung ist vollständig in das SAP-Umfeld integriert. Buchungen im Finanzwesen und Controlling erfolgen automatisch. Außerdem besteht die Möglichkeit einer Anbindung an das Qualitätsmanagement.

Durch einen hohen automatischen Bearbeitungsanteil werden die Durchlaufzeiten des Antrags optimiert und somit die Bearbeitungskosten gesenkt. Es ist möglich, komplexe Kombinationen von Gewährleistungen abzubilden, z.B. wenn zusätzlich zu zwei Jahren Garantie auf das gesamte Fahrzeug, acht Jahre Garantie gegen das Durchrostern und Zusatzgarantien für den Motor bestehen.

Die Internetfunktion zum Anlegen der Gewährleistungsanträge ist ein Bestandteil des *mySAP Workplace für Händler*. Darin sind weitere Funktionen wie der Neuwagenvertrieb und die Bestellung von Ersatzteilen enthalten.

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15

69190 Walldorf

T +49/180/5 34 34 24*

F +49/180/5 34 34 20*

*DM 0,24/Minute (in Deutschland)

www.sap.de/automotive

Die Versionierung des Gewährleistungsantrags ermöglicht einen Überblick über alle von den verschiedenen Partnern geforderten und genehmigten Ansprüche. Es existiert darüber hinaus die Möglichkeit, die Analysen der angefallenen Schäden, z.B. über einen Schadenskatalog mit finanziellen Auswertungen zu verknüpfen.

Selbstverständlich kann die Gewährleistungsabwicklung auch für mehrere Marken durchgeführt werden.

DIE E-BUSINESS-PLATTFORM mySAP.com

Um in der heutigen, vom Internet geprägten Geschäftswelt profitabel und wettbewerbsfähig operieren zu können, müssen erfolgreiche Firmen in der Lage sein, über traditionelle Unternehmensgrenzen hinweg zusammenzuarbeiten und innerhalb globaler virtueller Netze zu kooperieren. In mySAP.com vereint SAP fundiertes betriebswirtschaftliches und branchenspezifisches Know-how mit einer umfassenden E-Business-Plattform für Lösungen, Services und Technologien. Durch die Verknüpfung ihrer Geschäftsstrategien mit mySAP.com erzielen Unternehmen einen langfristigen Wettbewerbsvorteil, einen messbaren Mehrwert sowie größtmöglichen Return on Investment.

Die E-Business-Plattform mySAP.com versteht sich als Gesamtpaket aus Lösungen und Services, das Unternehmen und ihren Mitarbeitern eine erfolgreiche Zusammenarbeit ermöglicht – überall und jederzeit. Mit den Lösungen im Rahmen von mySAP.com kann jedes Unternehmen – ungeachtet seiner Größe – Geschäftsabläufe optimieren und sich in der *neuen* New Economy einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil sichern. mySAP.com basiert auf einer offenen, flexiblen und für die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit konzipierten Servicearchitektur, die SAP-Systeme sowie Systeme anderer Anbieter unterstützt.

Mit mySAP.com können Unternehmen schnell auf neue Geschäftsmöglichkeiten reagieren und Kostensenkungen erzielen. mySAP.com leistet somit einen wichtigen Beitrag zur Wertschöpfung und ermöglicht es Unternehmen, zusammenzuarbeiten, sich miteinander zu verzahnen und fit zu machen für den Geschäftserfolg in der *neuen* New Economy – die, die endlich Gewinne macht.