



Babtec.WM

Felddaten beherrschen mit Warranty Management

In innovativen Branchen wie der Automobilindustrie sind systematische Methoden implementiert, um die Qualität der Produkte während der üblichen **Nutzungsdauer** im Feld zu beobachten. Ziel ist es, bislang unerkannte Gefahren und Risiken beim Einsatz der Produkte frühzeitig zu erkennen und **wirksame Korrekturmaßnahmen** einzuleiten.

Hersteller moderner und komplexer Produkte sind heute mehr denn je auf das Feedback aus dem Feld angewiesen, um wettbewerbsfähig zu bleiben und ihre Marktposition zu stärken. Erwachsene **Gewährleistungsansprüche** hingegen stellen ein erhebliches wirtschaftliches Risiko dar. Erfüllen Sie Ihre Marktbeobachtungspflichten und nutzen Sie das Potenzial von Felddaten – mit dem Babtec-Modul für Warranty Management.

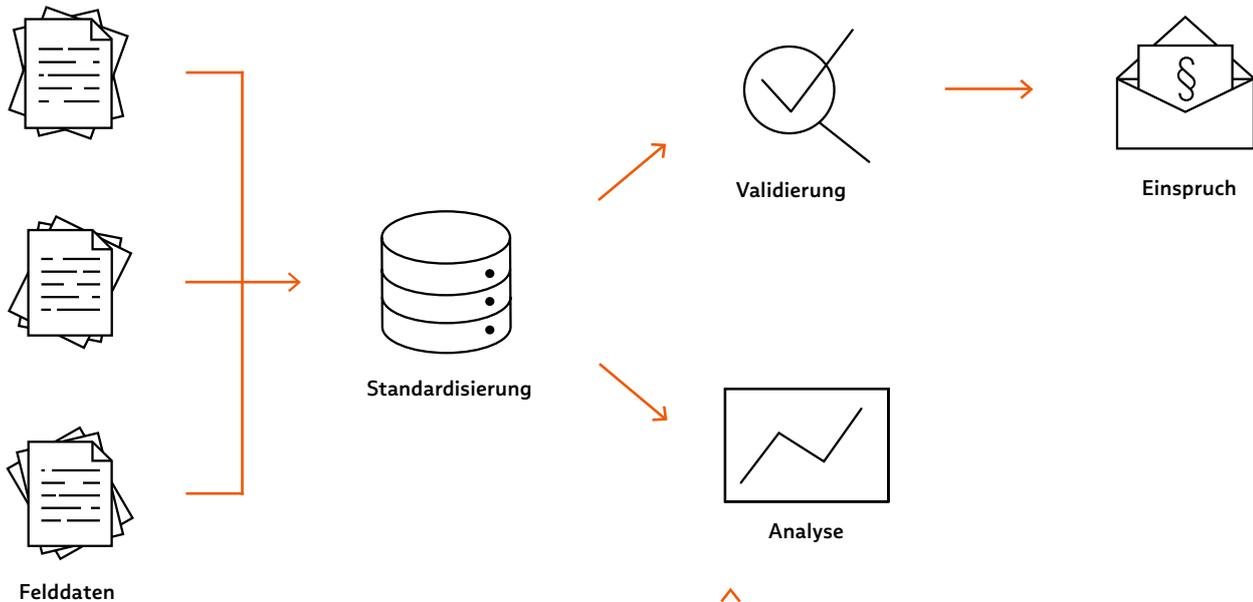
Als Zulieferer der Automobilindustrie erhalten Sie nützliche Daten aus dem Feld bereits automatisch im Rahmen von Gewährleistungsansprüchen Ihrer Kunden. Das **Sammeln und Analysieren** dieser Felddaten sind die Hauptaufgaben eines wirksamen Warranty Managements.

Die Automobilhersteller haben für die Kommunikation und den Datenaustausch mit ihren Lieferanten eigene Portale etabliert. Dort melden ihnen die Hersteller auch **Reklamationen aus dem Feld** und daraus resultierende Gewährleistungsansprüche. Diese Ansprüche werden in Bezug auf die betroffenen Produkte angezeigt und sind meist in Form von Excel-Dateien hinterlegt.

Kundendaten standardisieren

Die Herausforderung für Sie: Zunächst sind die **Gewährleistungsansprüche** gegen die vertraglichen Vereinbarungen zu prüfen – und das innerhalb der geltenden **Einspruchsfristen**. Da Ihre Kunden mit unterschiedlichen Datenformaten arbeiten, war die Überprüfung des Formats bisher mit einem

erheblichen manuellen Aufwand verbunden. Überlassen Sie diese **aufwändigen Routinetätigkeiten** zukünftig der Babtec-Software und investieren Sie Ihre Zeit in den technischen Analyseprozess.

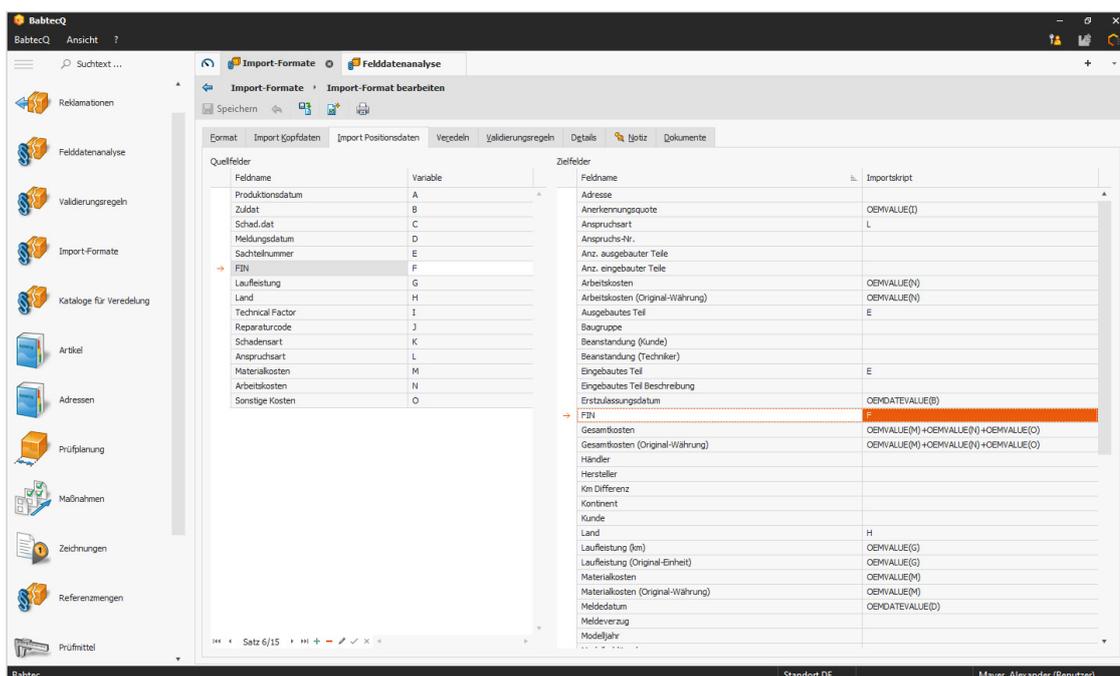


Das Modul für Warranty Management unterstützt Sie bei der systematischen Aufbereitung Ihrer Felddaten – von der Standardisierung über die Validierung bis zur Analyse.

Mit Babtec.WM **automatisieren** Sie die Überprüfung der bereitgestellten Daten. Voraussetzung dafür ist es, die verschiedenen Kundendaten zu standardisieren und damit gleichzeitig eine einheitliche Datenbasis für die Analyse der enthaltenen Felddaten zu schaffen.

Mit Hilfe frei **konfigurierbarer Schablonen** (Import-Formate) für alle relevanten Kunden-Formate werden die Daten direkt

beim Importieren in Ihre CAQ-Datenbank in ein **einheitliches Format** gebracht. Dafür ordnen Sie im Import-Format die vom Kunden bereitgestellten Daten den entsprechenden Feldern Ihres Zieldatenformats zu. Die Schablonen werden **einmalig definiert** und bei jedem Datenimport angewendet. Sollte sich ein Kunden-Format ändern, können Sie die erforderliche Anpassung einfach selbst vornehmen.



Die Schablonen für den Import verschiedener Kunden-Formate sind frei konfigurierbar.

Gewährleistungsansprüche prüfen

Die Überprüfung der importierten Kundendaten erfolgt mit Hilfe von **Validierungsregeln**, die Sie entsprechend Ihrer Anforderungen **flexibel einstellen**. So können Sie z. B. auf Knopfdruck erkennen, ob es sich überhaupt um Ausfälle handelt, die innerhalb der Gewährleistungszeit liegen, oder ob vereinbarte Anerkennungsquoten bei der Berechnung der Ansprüche berücksichtigt wurden.

Die Anwendung der Validierungsregeln sorgt für eine **schnelle und sichere** Überprüfung der gemeldeten Gewährleistungsansprüche. Die Validierungsergebnisse werden Ihnen sofort übersichtlich und in Bezug zur importierten Position angezeigt. Für die Unterstützung Ihres internen Einspruchsverfahrens steht zudem ein Bericht zur Verfügung, in dem alle einspruchsrelevanten Positionen aufgeführt sind. Berichte können selbstverständlich auf Ihre individuellen Anforderungen angepasst werden (Babtec.RPT).

Pos.-Nr.	Validierung	Einspruch	Nicht plausibel	FIN	Laufleistung (km)	Eingebautes Teil	Eingebautes Teil (Artikel-Nr.)	Anerkennungsquote	Produktionsdatum	Reparatur-Code*
+ 11	\$			WWVZZZ1BZ4W005307	3.872,00	BR000SN2	100/4864/503	80,00	01.01.2004	Austausch
+ 30	\$	✓	✓	WVGZZZ1CZ4W003806		BR000SN1	110/2020/003	70,00	01.03.2004	Verschleiß
+ 41	\$	✓	✓	WVGZZZ1CZ4W003393	10.358,00	BR000SN1	110/2020/003	70,00	01.01.2004	Verschleiß
+ 155	\$	✓		WWVZZZ1BZ4B005170	214.416,00	BR000SN1	110/2020/003	70,00	01.01.2004	Austausch
+ 161	\$			WVGZZZ1CZ4W003969	56.381,00	BR000SN2	100/4864/503	80,00	01.01.2004	Verschleiß
+ 174	\$			WVGZZZ3AZ4D004574	5.975,00	BR000SN2	100/4864/503	80,00	01.01.2004	Austausch
+ 190	\$			WWVZZZ1BZ4B005252	12.566,00	BR000SN1	110/2020/003	70,00	01.01.2004	Service
+ 383	\$			WWVZZZ1BZ4B005193	37.623,00	BR000SN1	110/2020/003	70,00	01.02.2004	Austausch
+ 575	\$			WWVZZZ1BZ4B005126	126.843,00	BR000SN2	100/4864/503	80,00	01.04.2004	Verschleiß
+ 638	\$			WWVZZZ1BZ4B005160	77.990,00	BR000SN2	100/4864/503	80,00	01.01.2004	Verschleiß
+ 1095	\$			WVGZZZ1CZ3W002725	244.659,00	BR000SN1	110/2020/003	70,00	01.02.2004	Verschleiß
+ 1114	\$			WVGZZZ1CZ3W000635	190.203,00	BR000SN2	100/4864/503	80,00	01.02.2004	Service
+ 2328	\$			WVGZZZ1CZ3W002597	77.489,00	BR000SN1	110/2020/003	70,00	01.08.2004	Austausch
+ 2351	\$			WVGZZZ1CZ3W002128	82.486,00	BR000SN2	100/4864/503	80,00	01.08.2004	Austausch

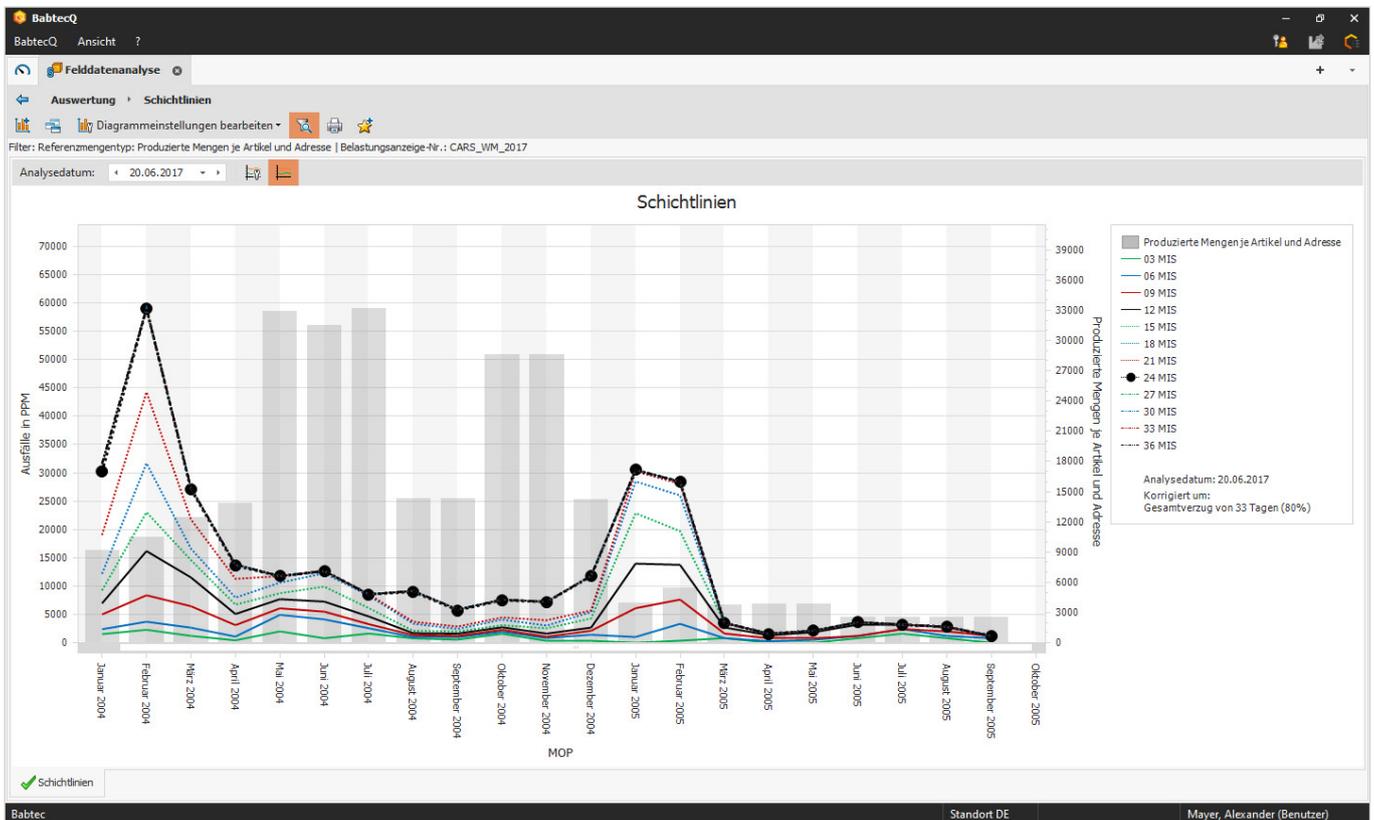
Pos.-Nr.	Meldungsart	Validierungsanweisung	Meldungsart Bezeichnung	Zeitpunkt	Beschreibung
11	?	Sendemarkt	Einspruch	26.04.2017 16:20:07	Die Reparatur fand nicht im vereinbarten Sendemarkt (DEU oder ...)
41	?	Laufleistung oberhalb der Plausibilität	Hinweis	26.04.2017 16:20:07	Die Laufleistung von 10358,00 Km liegt oberhalb der geschätzten
41	!	unplausibles Reparaturdatum	Einspruch	26.04.2017 16:20:07	Das angegebene Reparaturdatum liegt vor dem Zulassungsdatum
155	?	Meldung: Außerhalb der Gewährleistung	Einspruch	26.04.2017 16:20:07	Hinweis (USA: 36 Monate, Aktuell: 43 Monate)
155	?	Laufleistung oberhalb der Plausibilität	Hinweis	26.04.2017 16:20:07	Die Laufleistung von 214416,00 Km liegt oberhalb der geschätzten
161	!	Meldung: Außerhalb der Gewährleistung	Einspruch	26.04.2017 16:20:07	Hinweis (DEU): 24 Monate, Aktuell: 30 Monate)

↗
Einspruch oder nicht? Die Ergebnisse der Validierung sind auf Knopfdruck verfügbar.

Verlässliche Datenbasis schaffen

Aus den importierten Felddaten geht u. a. hervor, wann ein Fahrzeug produziert, zugelassen und repariert wurde sowie welches Teil Grund für die Reklamation ist. Für eine umfassende Felddatenanalyse ist es erforderlich, die importierten Daten entsprechend Ihrer eigenen Standards zu interpretieren und um weitere Informationen anzureichern. Darüber hinaus können unplausible Felddaten von der Analyse ausgeschlossen werden.

Mit Hilfe von **Wörterbüchern** übersetzen Sie spezifische Kundenangaben, wie z. B. die Angabe von Land, Schadensart oder Modell in Ihren **eigenen Sprachgebrauch**. Außerdem legen Sie im Import-Format über Veredelungs-Vorschriften fest, wie die Felddaten auf Basis der übermittelten Daten um Angaben wie Produkt-Typ, Produkt-Variante oder Schadenskategorie ergänzt werden sollen. In Abhängigkeit Ihres einheitlichen Zielformats legen Sie fest, welche **Kataloge** Sie für die Vereinheitlichung der Kundenangaben benötigen, z. B. Länder, Schadensarten, Schadenskategorien oder Produkt-Typen.



^
Schichtlinien-Diagramm: Ausfallquoten je Produktionsmonat in Abhängigkeit des Fahrzeugalters.

Felddaten analysieren

Primäres Ziel der Felddatenanalyse ist es, das **Ausfallverhalten** Ihrer Produkte frühzeitig zu erkennen. Lassen Sie sich über den Babtec.Q.Agent regelmäßig und automatisch per E-Mail über aktuelle Ausfälle und **Ausfallquoten** benachrichtigen. Mit Hilfe flexibler Pivot-Analysen können Sie **Ausfall-schwerpunkte** und -häufigkeiten ermitteln.

Diese Ergebnisse nutzen Sie dafür, erforderliche **Schadteilbefundungen** zu organisieren. An schadhafte Teile aus dem Feld untersuchen Sie, ob Abweichungen gegenüber der vereinbarten Spezifikation aufgetreten sind und welche Ursachen dafür verantwortlich waren. Für die Planung und Durchführung erforderlicher Prüfungen im Rahmen der Befundung steht das Modul Musterprüfung (Babtec.MP) mit einer strukturierten Prüfplanung und intuitiven Prüfdatenerfassung zur Verfügung.

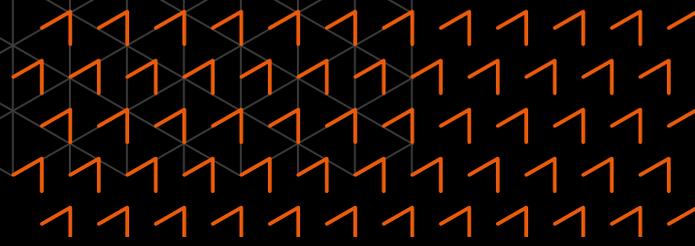
Zudem unterstützt das Modul Reklamationsmanagement (Babtec.REK) diesen Analyseprozess und sorgt für eine vollständige Dokumentation der Analyseergebnisse. Identifizierte **Korrekturmaßnahmen** verfolgen und bearbeiten Sie im zentralen Maßnahmenmanagement (Babtec.MM).

Über das Ausfallverhalten Ihrer Produkte in Abhängigkeit des Fahrzeugalters informieren aussagekräftige **Schichtlinien-Diagramme**. Wie sich das Ausfallverhalten bis zum Ende der Gewährleistungszeit und in Abhängigkeit der produzierten Mengen entwickeln wird, lassen Sie sich über **statistische Prognoseverfahren** auf Basis der bekannten Ausfälle vorhersagen.

Nutzen Sie die Felddatenanalyse auch für die **Planung der Ersatzteilproduktion** oder für die Prognose der zu erwartenden **Gewährleistungskosten**. Ein wirksames Warranty Management hilft, wirtschaftliche Risiken für Ihr Unternehmen zu minimieren.

Babtec.WM

Auf einen Blick



- Flexible Konfiguration von Schablonen für den Import kundenspezifischer Datenformate in Ihr Standardformat für Felddaten
 - > mit Kopf- und Positionsdaten
 - > inkl. der Definition von Vorschriften für die Standardisierung und Veredelung der importierten Felddaten
 - > mit Zuweisung von Validierungsregeln
 - > Export- und Importfunktion für Import-Formate
- Import von Felddaten (z. B. Kaufteilbeschreibungslisten) im CSV-Format und Verwaltung der importierten Vorgänge
- Automatische Veredelung (Standardisierung und Ergänzung) der importierten Felddaten mit dem Ziel, eine einheitliche und zuverlässige Datenbasis zu erzeugen
- Erstellung und Verwaltung von Wörterbüchern und Katalogen zur Überführung kundenspezifischer Angaben in einen einheitlichen unternehmensweiten Sprachgebrauch (z. B. Länder, Schadensarten) im Rahmen der Veredelung
- Automatisierte inhaltliche und vertragsrechtliche Überprüfung der importierten Felddaten mit Hilfe von Validierungsregeln
- Übersichtliche Darstellung der Validierungsergebnisse mit Bezug zur importierten Position
- Unterstützung des unternehmensinternen Einspruchsverfahrens mit
 - > der Kennzeichnung einspruchsrelevanter Positionen
 - > der Erstellung eines Berichtes mit allen einspruchsrelevanten Positionen
 - > Überwachung der Einspruchsfristen
- Individuelle Definition von Validierungsregeln inkl. Export und Importfunktion
- Verwaltung externer Artikelinformationen sowie artikel- und kundenspezifischer Anerkennungsquoten mit Angabe des Gültigkeitszeitraums
- Aussagekräftige Rückmeldungen über Fehler und Warnungen beim Importieren, Veredeln und Validieren hinsichtlich der Datenintegrität
- Import und Verwaltung von Referenzmengen für die Ermittlung von Ausfallquoten, Ausfallwahrscheinlichkeiten und Prognosen (z. B. produzierte Menge je Artikel und Monat)
- Automatische Informationsverteilung, Kommunikation und Reporting über Babtec.Q.Agent (z. B. Benachrichtigung über aktuelle Ausfallschwerpunkte per E-Mail)
- Flexible Pivot-Auswertungen für
 - > die Durchführung von Schwerpunktanalysen
 - > die Ermittlung von Ausfallhäufigkeiten und Trends
 - > die Auswertung von Gewährleistungskosten
- Felddatenanalyse als Grundlage für die Organisation und Durchführung von Schadteil-Befundungen (Babtec.MP, Babtec.REK, Babtec.MM, Babtec.AM)
- Analyse des Ausfallverhaltens anhand aussagekräftiger Schichtlinien-Diagramme in Abhängigkeit des Fahrzeugalters
- Ermittlung von Ausfallwahrscheinlichkeiten und Anwendung statistischer Prognoseverfahren (z. B. Weibullanalyse nach Sudden-Death-Methode)

- Export importierter und veredelter Felddaten-Positionen nach Microsoft Excel
- Gestaltung unternehmensspezifischer Berichte und Formulare über den Berichtsdesigner (Babtec.RPT)
- Erweiterung des standardisierten Zieldatenformats um unternehmensspezifische Zusatzfelder per Customizing



Lassen Sie sich von uns beraten

Wir beraten Sie

Gerne stellen wir Ihnen das Modul in einem persönlichen Termin genauer vor und zeigen Ihnen, wie unsere Lösung Ihre Prozesse optimiert. Dabei erfassen wir den aktuellen Stand und erläutern die weitere Vorgehensweise.

[Termin vereinbaren](#)

Unsere Lösungen

Sie haben Interesse an weiteren Modulen, die Ihre Prozesse noch besser unterstützen? Schauen Sie sich einfach auf unserer Website um.

[Zur Website](#)

Unsere Leistungsübersicht

Sie möchten einen Überblick über unser gesamtes Leistungsangebot bekommen? In der aktuellen Leistungsübersicht stellen wir Ihnen unsere Softwarelösungen und Dienstleistungen vor.

[PDF downloaden](#)

Babtec Informationssysteme GmbH

Clausenstraße 21, 42285 Wuppertal

T +49 202 4960-0

Geschäftsstellen

Altmarkt 10c, 01067 Dresden

Lehrer-Wirth-Straße 2, 81829 München

Marie-Curie-Straße 14, 78048 Villingen-Schwenningen

Clausenstraße 21, 42285 Wuppertal

Babtec Österreich GmbH

Maria-Theresia-Straße 51, 4600 Wels

T +43 7242 224357-00

info@babtec.de

www.babtec.de

Letzte Aktualisierung: Februar 2020

BABTEC

Die Software für Qualität

