



Statement

„Rückrufaktionen werden zunehmen“

Georg Huber, Partner bei der Unternehmensberatung Kemény Boehme & Company (KBC), erläutert, warum die Zahl der Rückrufe noch weiter steigen wird und wie die Hersteller eine Trendumkehr schaffen können

München, 14. Juli 2016 – Überhöhte Diesel-Abgaswerte, defekte Zündschlösser und Probleme mit Airbags stehen vermehrt im Fokus der Öffentlichkeit. Aber ist der Höhepunkt von Rückrufaktionen damit schon erreicht? Nach unserer Einschätzung als Unternehmensberatung, die auf Technologie- und Automobilunternehmen spezialisiert ist, müssen wir das verneinen.

Ein Grund dafür: Fälle aus der Vergangenheit wie die Diesel-Manipulationen haben die Sensibilität der Behörden und Verbraucher erheblich erhöht und rücken somit Fahrzeughersteller und Zulieferer immer mehr in den Fokus kritischer Überprüfungen. Daher sind Hersteller noch stärker gezwungen, beim leisesten Verdacht auf Sicherheits- bzw. Gesetzesrelevanz zu reagieren, um nicht in den Verdacht zu geraten, bekannte Risiken unter der Decke zu halten. Zusätzlich werden zu erwartende Gesetzesnachbesserungen und das persönliche Haftungsrisiko des Managements die Situation weiter verschärfen. Deshalb sind wir überzeugt: Rückrufaktionen werden in den kommenden Jahren noch zunehmen.

Die Stellhebel der Rückrufvermeidung

Doch es gibt wirksame Rückrufvermeidungsstrategien. Ein Aspekt ist dabei das Lieferantenmanagement. Globale Wertschöpfungsketten, hohe Auslastungsschwankungen und Kostendruck sind nur ein paar Gründe für mögliche Fehlerquellen in der Lieferkette. Von der Definition der Spezifikationen bis zur Prozessüberwachung in der Serienproduktion haben wir hier erhebliche Stellhebel in der Optimierung. Transparenz und Durchgängigkeit spielen dabei eine wesentliche Rolle ebenso wie praktikable Absicherungsmechanismen, um Schwankungen in der Produktqualität zu verhindern.



Die Lieferanten sind jedoch nur ein möglicher Schwachpunkt. Bei den Herstellern sind es vor allem die Entwicklungsarbeit und deren Folgen, die oftmals spätere Rückrufe verursachen. Hier muss konsequent über die gesamte Kette der Produktentstehung aus vergangenen Qualitätsmängeln gelernt werden: Welche Prozesse haben ursächlich nicht richtig funktioniert? Wo hätte man den Fehler erkennen müssen bzw. können, bevor dieser beim Kunden auftrat? Daraus lassen sich vor allem Prozessveränderungen bzw. -verbesserungen ableiten, wenn nötig, mit Eingriffen in Strukturen und Organisationen, aber auch im Bereich der Mitarbeiterqualifikation.

Das Thema Zeit als wesentlicher Faktor im Ernstfall

Der größte Kostentreiber beim Rückruf ist in der Regel die Anzahl der vom Rückruf betroffenen Fahrzeuge. Ein wichtiger Faktor ist dabei eine sofortige Fehlererkennung. Hier müssen Unternehmen gezielt in Strukturen und Mechanismen zur Früherkennung und Risikobewertung von kritischen Fehlern investieren. Sind Fehler identifiziert, muss geprüft werden, welche Produktionschargen tatsächlich betroffen sind. Die genaue Eingrenzung ist eine logistische und datentechnische Herausforderung. Speziell bei mehreren Lieferanten für ein Bauteil ist eine fahrzeugspezifische und somit vom Kraftfahrt-Bundesamt akzeptierte Chargenauswahl nur dann möglich, wenn datenseitig eine exakte Zuordnung von verbauten Teilen zu Fahrgestellnummern verfügbar ist.

Schließlich ist das Behördenmanagement für die Schadensbegrenzung wichtig. Bei Anfragen müssen schnell alle relevanten Daten angeliefert werden, es gilt, Vertrauen aufzubauen. Offenheit zahlt sich unter dem Strich immer aus. Die Vergangenheit hat schließlich gezeigt, dass später nachgewiesene Verstöße zu empfindlichen Strafzahlungen führen.



Kemény Boehme & Company

Die mittelständische, international tätige Unternehmensberatung Kemény Boehme & Company, 2007 in München gegründet, unterstützt Technologieunternehmen, ihre komplette Bandbreite von der Entwicklung über den Einkauf bis zur Produktion zu optimieren und effizienter zu gestalten. Um dies zu ermöglichen, entwickelt Kemény Boehme & Company im ständigen Austausch mit Netzwerkpartnern aus Technologiezentren und Hochschulen branchenübergreifend innovative Lösungen.

Pressekontakt

Serviceplan Public Relations GmbH & Co. KG

Nuno Pedro dos Santos

Tel.: +49 89 2050 4156

Fax: +49 89 2050 60 4156

E-Mail: n.dossantos@serviceplan.com