

## Europaweite Nachbesserung von Tisch-Kappsägen

### Einleitung

Produktrückrufe sind für Unternehmen eine Herausforderung, die nicht nur finanzielle Auswirkungen haben, sondern auch das Vertrauen der Kunden beeinträchtigen können. Eine effektive und professionelle Abwicklung solcher Rückrufe ist entscheidend, um potenzielle Risiken zu minimieren und das Image des Unternehmens zu schützen. Hier präsentieren wir eine Fallstudie über die erfolgreiche Durchführung eines europaweiten Produktrückrufs von Tisch-Kappsägen, geleitet von Adecco Business Solutions (ABS), welcher aufgrund potenzieller Sicherheitsrisiken notwendig wurde.

### Die Herausforderung

Ein weltweit führender Hersteller von professionellen Tisch-Kappsägen sah sich mit der Herausforderung konfrontiert, etwa 8.000 Kappsägen nachbessern zu müssen, um potenzielle Brandgefahren zu vermeiden. Das Unternehmen benötigte eine Lösung, die die Rekrutierung und Schulung von 14 Technikern, Kundenkontakt in 6 Sprachen sowie eine kalkulierte Projektlaufzeit von 6 Monaten umfasste. Zusätzlich waren der Austausch der Hauptplatine und eine umfassende Inspektion mit dem Austausch von Verschleißteilen erforderlich. Um diese Aufgabe zu bewältigen, war die Einrichtung einer eigenen Werkstatt am Standort Hamburg notwendig.



[abs-group.de](https://abs-group.de)

## Maßgeschneiderter ABS Lösungsansatz

### 1. Hamburger Werkstatt

Einrichtung einer eigenen Werkstatt in Hamburg.

### 2. Effiziente Rückrufaktion

Rückruf der Kappsägen aus 12 europäischen Ländern zur zentralen Werkstatt in Hamburg, um eine effiziente Nachbesserung zu gewährleisten.

### 3. Nacharbeiten und Reparaturen

Bewältigung eines durchschnittlichen Arbeitsvolumens von etwa 300 Nacharbeiten oder Reparaturen pro Woche, um den Rückruf zeitnah abzuschließen.

### 4. Zuverlässige Versandlösung

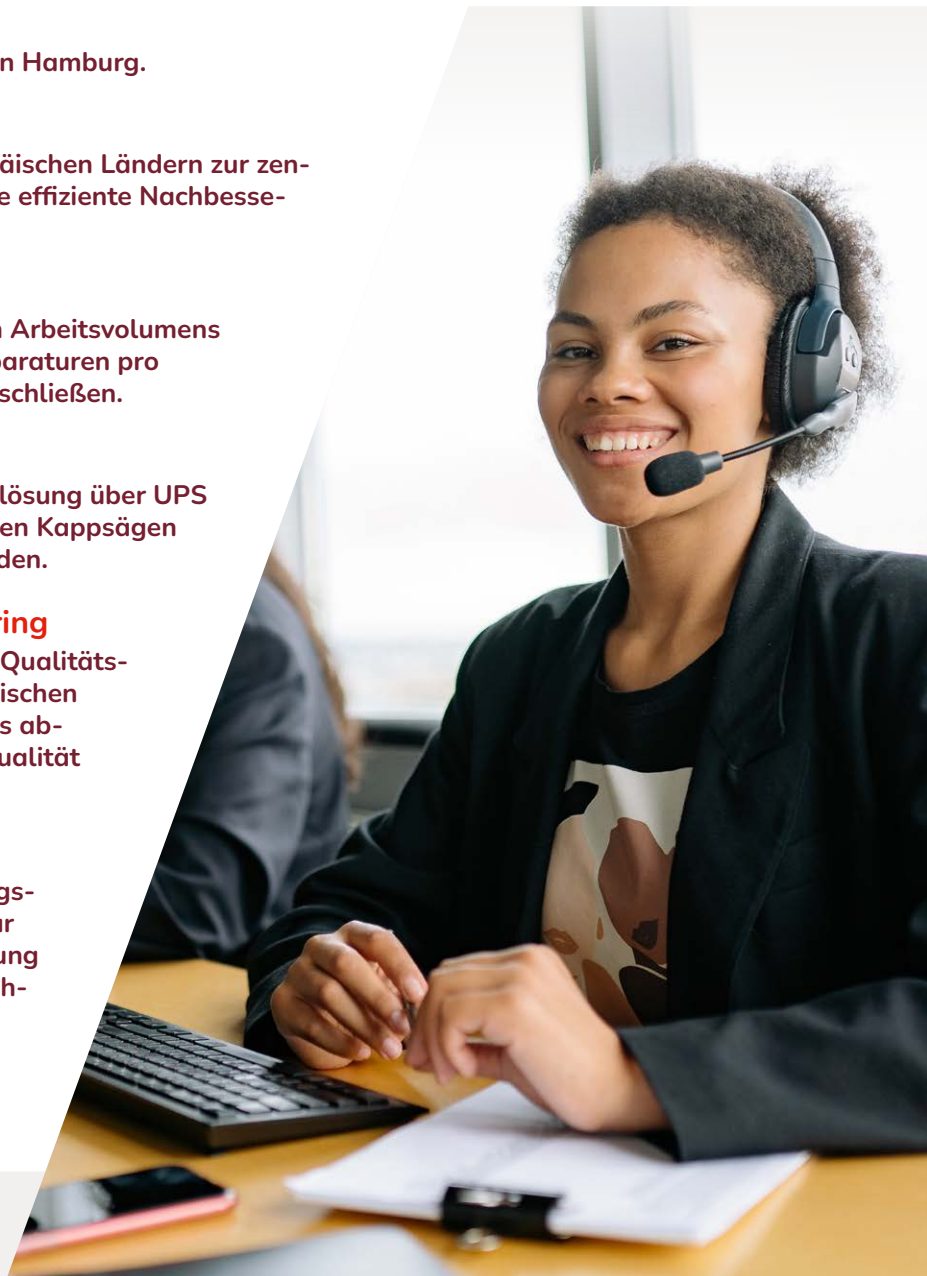
Nutzung einer zuverlässigen Versandlösung über UPS für den sicheren Transport der defekten Kappsägen zur Werkstatt und zurück zu den Kunden.

### 5. Qualitätskontrolle und Monitoring

Implementierung einer umfassenden Qualitätskontrolle, Inhouse-Logistik und technischen Leitung, die alle Aspekte des Rückrufs abdecken, um eine hohe Effizienz und Qualität sicherzustellen.

### 6. Überwachung und Steuerung

Einsatz eines eigenen Nachverfolgungssystems in Form einer App-Lösung zur effizienten Überwachung und Steuerung des gesamten Projekts, von der Annahme der Kappsägen bis zur Rücksendung an die Kunden.



## Erfolgreiche Durchführung und positive Auswirkungen

### → **Bearbeitete Reparaturen**

Erfolgreiche Durchführung von 8.230 Reparaturen innerhalb des Zeitraums von Februar bis Oktober, um die Sicherheit der Kappsägen zu gewährleisten und potenzielle Brandgefahren zu beseitigen.

### → **Unterschrittene Fehlerrate**

Die vereinbarte Fehlerrate von 3 % wurde deutlich unterschritten, wobei eine tatsächlich Fehlerrate von unter 1,2 % im gesamten Projekt erreicht wurde, was die Effizienz und Qualität der Reparaturen unterstreicht.

### → **Austausche**

Identifizierung und Austausch fehlerhafter Komponenten wie Sägeblätter, Kleinteile, Kabel und andere defekte Teile, um die Funktionalität und Sicherheit der Kappsägen wiederherzustellen.

### → **Erfolgreiche Umsetzung**

100%ige Umsetzung aller vereinbarten Leistungen gemäß den Projektanforderungen und Kundenvereinbarungen, was auf die Zuverlässigkeit und Professionalität unserer Mitarbeitenden verweist.

### → **Hohe Kundenzufriedenheit**

Kundenzufriedenheitsmessung bei allen betroffenen Kunden mithilfe der NPS-Methodik, die einen beeindruckenden NPS-Score von 84 ergab. Ein Indikator für hohe Kundenzufriedenheit und das Vertrauen in die ABS Dienstleistungen.

ABS identifizierte erfolgreich fehlerhafte Bauteile und tauschte sie aus, um die Sicherheit der Kappsägen zu gewährleisten. Die Errichtung einer zentralen Werkstatt in Hamburg ermöglichte eine effiziente Reparatur aller Geräte in ganz Europa. Durch professionelle Abwicklung des Projekts konnte ABS das Kundenimage stärken und revisionssichere Dokumentation für Versicherungszwecke bereitstellen. Eine umfassende und professionelle Herangehensweise, die es ermöglichte, alle vereinbarten Leistungen zu 100 % umzusetzen und die Zufriedenheit der Kunden zu gewährleisten.

## Über ABS

Adecco Business Solutions GmbH, eine 100%ige Tochter der Adecco Personaldienstleistungen GmbH, ist seit über 30 Jahren in Deutschland der Full Service Partner für komplexe Outsourcing-Lösungen. Dank maßgeschneiderter Strategien übernimmt ABS die volle Prozess- und Ergebnisverantwortung für die Ihr übertragenen Aufgaben und Funktionsbereiche.

Auch in den Bereichen Logistics, Business Process Outsourcing, Technical Services und Field Sales & Marketing bewirtschaftet ABS für namhafte Unternehmen anspruchsvolle Aufgabenstellungen. Auf Grundlage von Werk- und Dienstverträgen bewirtschaftet ABS für namhafte Unternehmen anspruchsvolle Aufgabenstellungen in den Bereichen Logistik, Energie- und Finanzwirtschaft, technischer Service sowie Sales & Marketing. Die Durchführung dieser Outsourcing-Prozesse erfolgt entweder vor Ort beim Auftraggeber (Inhouse Outsourcing) oder in den ABS eigenen Standorten (Service Center und Nearshoring).

Als Teil der Adecco Group, das weltweit führende Unternehmen für Talentberatung und Personallösungen mit Hauptsitz in der Schweiz, greift ABS auf ein globales Netzwerk mit über 500 Niederlassungen und Projektstandorten zurück und kann so flexibel, schnell und größenunabhängig auf verschiedenste Serviceaktionen reagieren. Zur ABS Group gehören die Tochterfirmen Adecco Service Center Solutions GmbH, die CST energy services GmbH sowie die CSP Customer Services Polska Sp. z o.o..

## Ansprechpartner



Maik Nausedat

+49 172 65 88 768

[maik.nausedat@abs-group.de](mailto:maik.nausedat@abs-group.de)