



## Einführung eines Reklamationscontrollings

Areva Wind entwickelt, produziert, vertreibt und wartet Windenergieanlagen für den Betrieb in Offshore Windparks. Die Geschäftseinheit Areva Wind, die zum Bereich erneuerbare Energien gehört, ist ein national wie international stark wachsender Teil des Areva Konzerns.

Im Rahmen des Projektes „Einführung eines Reklamationscontrollings“ wurden Handlungsempfehlungen für das Unternehmen Areva Wind erarbeitet hinsichtlich der verursachungsgerechten Erfassung von Lieferantenreklamationen. Von entscheidender Bedeutung war hierbei, dass zum einen eine hohe Transparenz der Reklamationskosten angestrebt wurde und zum anderen der Verwaltungsaufwand niedrig gehalten werden sollte.

Das Projekt „Einführung eines Reklamationscontrollings“ beinhaltete als Zielsetzung die verursachungsgerechte Erfassung der Lieferantenreklamationen in SAP bei Areva Wind.

Bedingt durch das starke Wachstum des Unternehmens steigt auch der Bedarf an Komponenten für den Bau von Windkraftanlagen stetig an. In Folge der starken Expansion kam es in den letzten Jahren zu einem deutlichen Anstieg der Lieferantenreklamationen. Diese Entwicklung ist für Areva Wind daher aus kostentechnischer Sicht von wachsender Bedeutung.

Es musste aus diesem Grund eine Methode gefunden werden um die hieraus resultierenden Kosten verursachungsgerecht zu erfassen. Bei der Durchführung des Projektes konnte in Erfahrung gebracht werden, dass eine Unterscheidung vorzunehmen ist hinsichtlich des Nachbesserungsaufwandes der Reklamationen. Während minderschwere Reklamationen, die Kosten unter 300 € verursachen, im Unternehmen als gelbe Reklamation bezeichnet werden, werden schwerwiegende Reklamationen als rote Reklamation bezeichnet. Da die AGBs von Areva Wind vorsehen, dass Reklamationen die Kosten unter 300 € verursachen nicht an den Lieferanten weiterberechnet werden, konnte für diese gelben Reklamationen die Handlungsempfehlung ausgesprochen werden einen Innenauftrag mit der Bezeichnung „extern Fehler“ zu erstellen. Auf diesen Innenauftrag können alle Kosten verbucht werden die durch solche Reklamationen verursacht werden.



- 2 -

Da die Kosten für rote Reklamationen generell an den Lieferanten weiterberechnet werden, musste hier eine detailliertere Erfassungsmethode zur Anwendung kommen. Hierfür wurde die Handlungsempfehlung erarbeitet zukünftig für solche Reklamationen ein eigenes PSP-Element mit Hilfe der SAP-Funktion „Project Builder“ anzulegen.

Auf diesem PSP-Element können die verursachten Kosten, die durch Nacharbeit entstanden sind, erfasst werden und mit den Einnahmen aus der Weiterberechnung an den Lieferanten verrechnet werden.

Die im Rahmen des Projektes erarbeiteten Handlungsempfehlungen garantieren dem Unternehmen eine hohe Transparenz der verursachten Reklamationskosten und minimieren dabei den Verwaltungsaufwand.

Projektmitarbeiter

[Björn Böttcher](#)

[Dirk Berthold](#)