



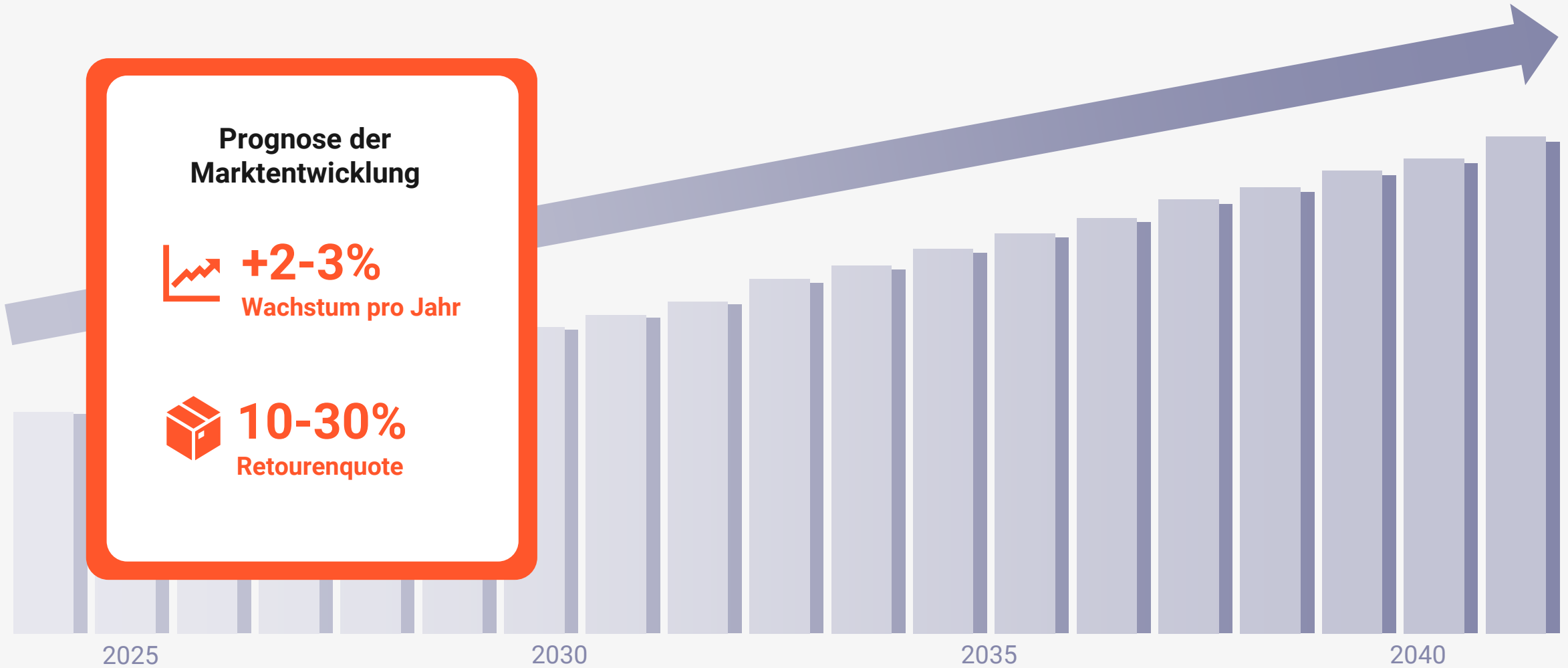
Masato Dünßer  
Dipl.-Inform. Univ.

Product Owner @ TecCom

# Modernes Retourenmanagement – mit effizienten Prozessen und Daten zum Erfolg

## Praxisbeispiele von MAHLE und SKF

# Marktentwicklung im Aftermarket



# Herausforderungen im Aftermarket

## Prognose der Marktentwicklung



**+2-3%**

Wachstum pro Jahr



**10-30%**

Retourenquote



Komplexität der Lieferkette



Fehlende Ursachenanalyse



Zunehmender Kostendruck



Fachkräftemangel



Steigende Kundenerwartungen



Fehlende Systemintegration



Mehr Fokus auf Nachhaltigkeit



Wandel und neue Geschäftsmodelle

2025

2030

2035

2040



# Das ist TecCom Returns

Globale  
Plattform



Flexible  
Anbindung



Standardisierte  
Prozesse



Individuelle  
Anpassbarkeit



Transparenz  
& Übersicht



Skalierbarkeit



Einfacher  
Zugang



Kunden-  
zentrität



Validierung via  
TecDoc, TecRMI

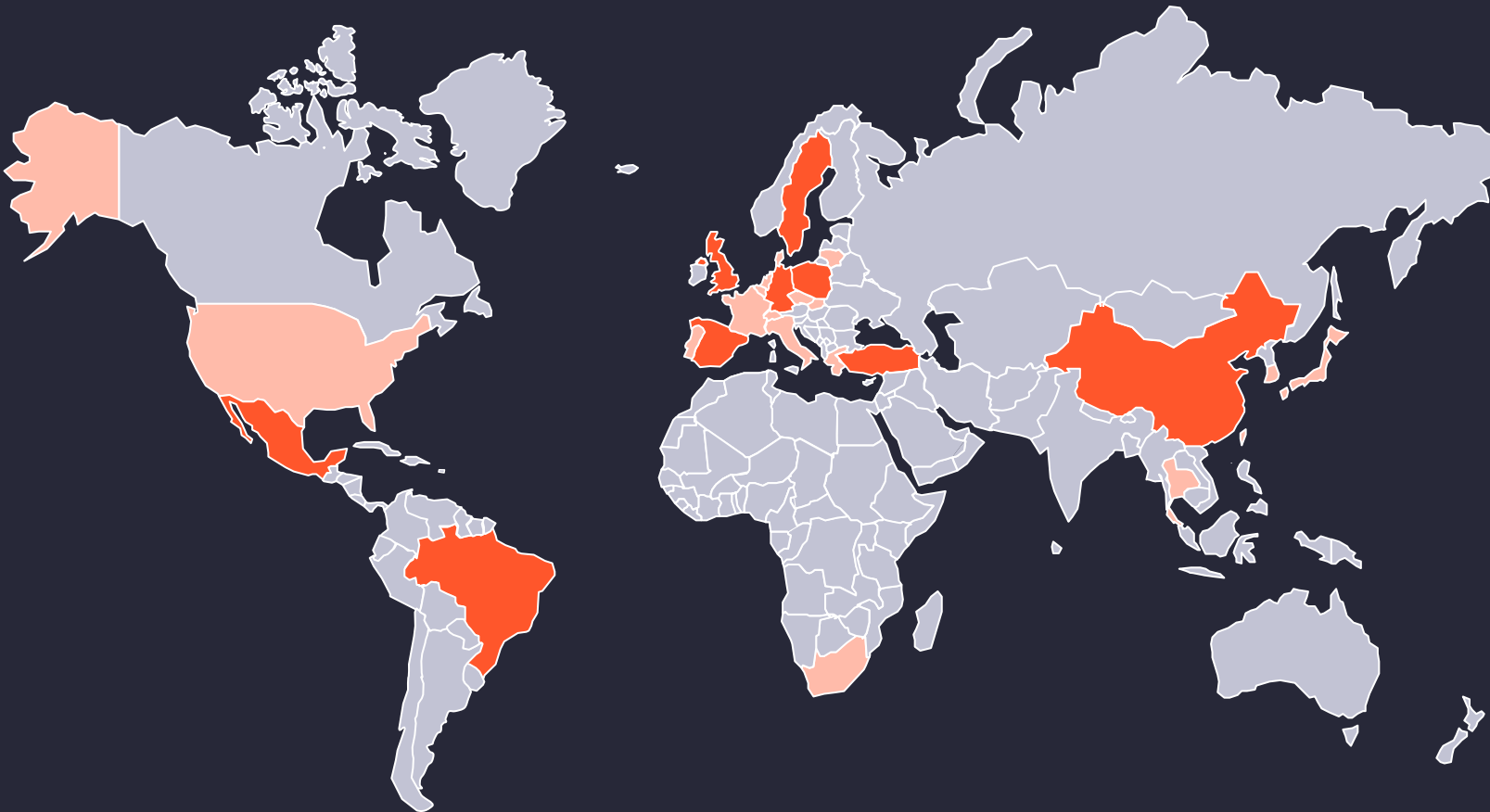


Nachhaltigkeit



TecCom Returns

# Fokusbmärkte 2025



2023	2024	2025 YTD
------	------	-------------

## Europa

Deutschland	▲	++++
Polen	▲	++
Türkei	▲	+++
Großbritannien	▲	+++
Frankreich	▲	+
Portugal	▲	+

## Asien

China	▲	+++
-------	---	-----

## Amerika

Brasilien	▲	+++++
Mexiko	▲	++
USA	▲	+





# Ihre strategischen Vorteile



## WARUM TECCOM PLATTFORM STATT EIGENENTWICKLUNG

Kriterium	Plattform	Eigenentwicklung
<b>Investitionskosten</b>	Deutlich geringere Anfangsinvestitionen	Hohe Anfangskosten für Entwicklung & Infrastruktur
<b>Skalierbarkeit</b>	One-to-many: eine Anbindung für viele Partner	Linear, jede Erweiterung erfordert neue Projekte
<b>Time-to-Market</b>	Neue Vertriebskanäle schnell integrierbar	Lange Entwicklungs- und Rollout-Zeiten
<b>Transaktionskosten</b>	Niedrig dank standardisierter Prozesse	Höher, da individuelle Lösungen pro Kunde nötig
<b>ROI</b>	Schnelle Amortisation, langfristig höherer Nutzen	Späte Amortisation, ROI oft erst nach Jahren
<b>Wartungsaufwand</b>	Zentralisiert durch Plattformanbieter	Eigenes Team für Wartung, Updates und Sicherheit erforderlich
<b>Reichweite &amp; Netzwerk</b>	Zugang zu etabliertem Markt-Ökosystem, Netzwerkeffekte	Begrenzte Sichtbarkeit, aktives Marketing nötig
<b>Innovation &amp; Anpassung</b>	Kontinuierliche Optimierungen und neue Funktionen für alle Nutzer	Anpassungen und Weiterentwicklungen müssen intern erfolgen



# Legen Sie los mit TecCom Returns!

**1.**

Registrierung

**2.**

Lizenz  
besorgen

**3.**

Setup und  
Customizing

**4.**

Pilotkunden  
Einbinden und  
Training

**5.**

Roll-Out  
Schritt für  
Schritt







**#GemeinsamStark**

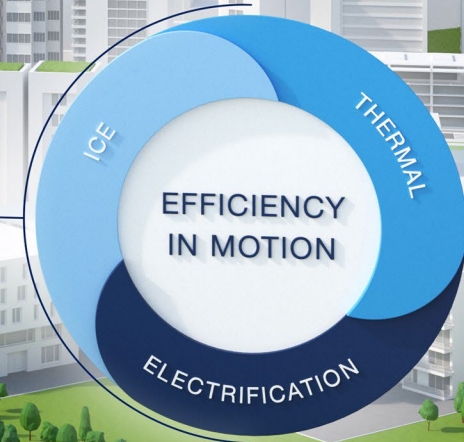




# TecCom Community Meeting DACH

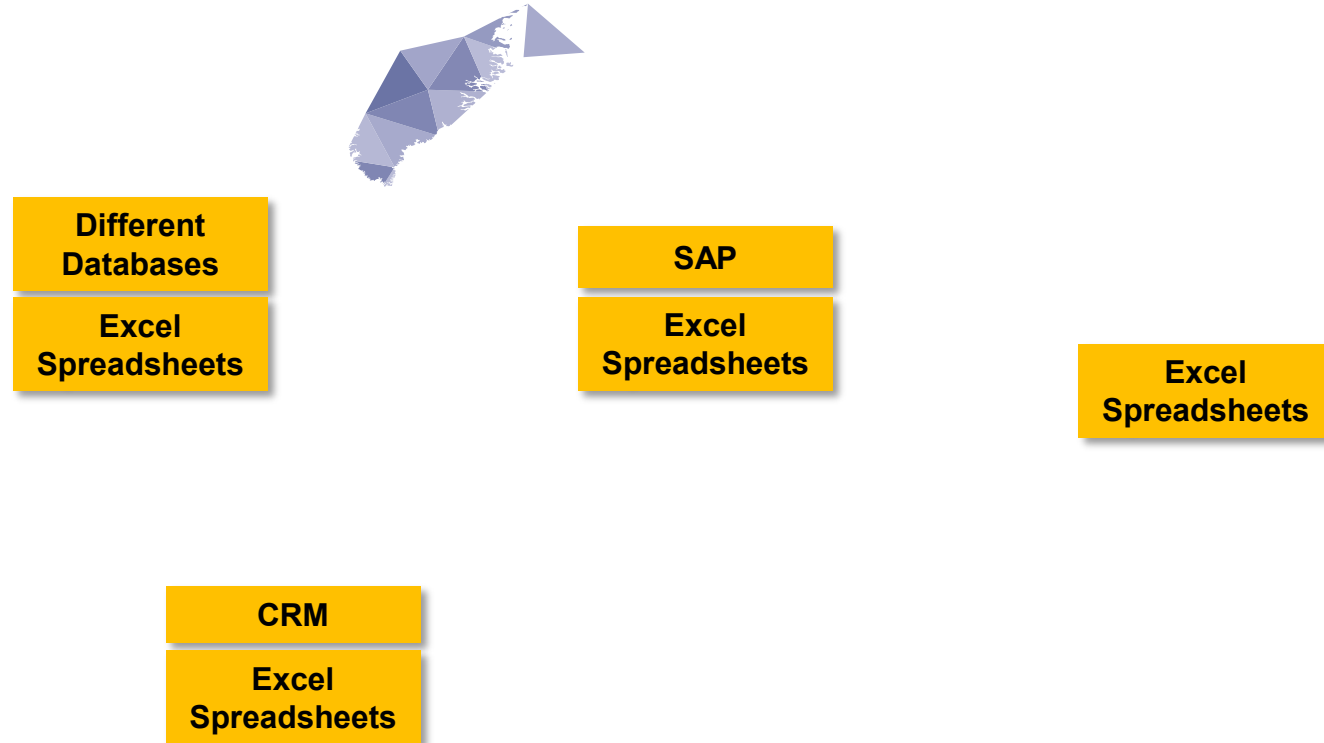
Joshua Oestreicher | MAHLE Lifecycle & Mobility |  
25.09.2025

WE SHAPE  
FUTURE MOBILITY



**MAHLE**

# Our complaint registration landscape before TecCom Returns with different and fragmented solutions



## Before TecCom Returns:

- Maintenance of many different systems needed
- Integration into SAP not always possible
- No benchmark and proper analysis of claims
- no global standards and unified processes



# From the Idea on MAHLE side to the successful Go-Live together with TecAlliance



Internal decision  
for a new project



TecAlliance checking  
Idea and efforts



Project start



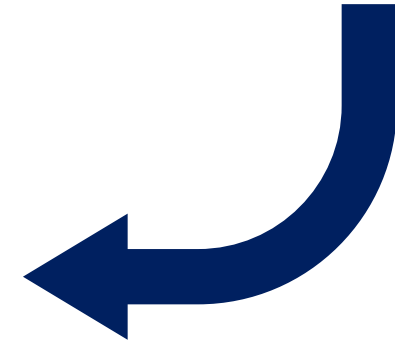
Development  
(Platform or SAP)



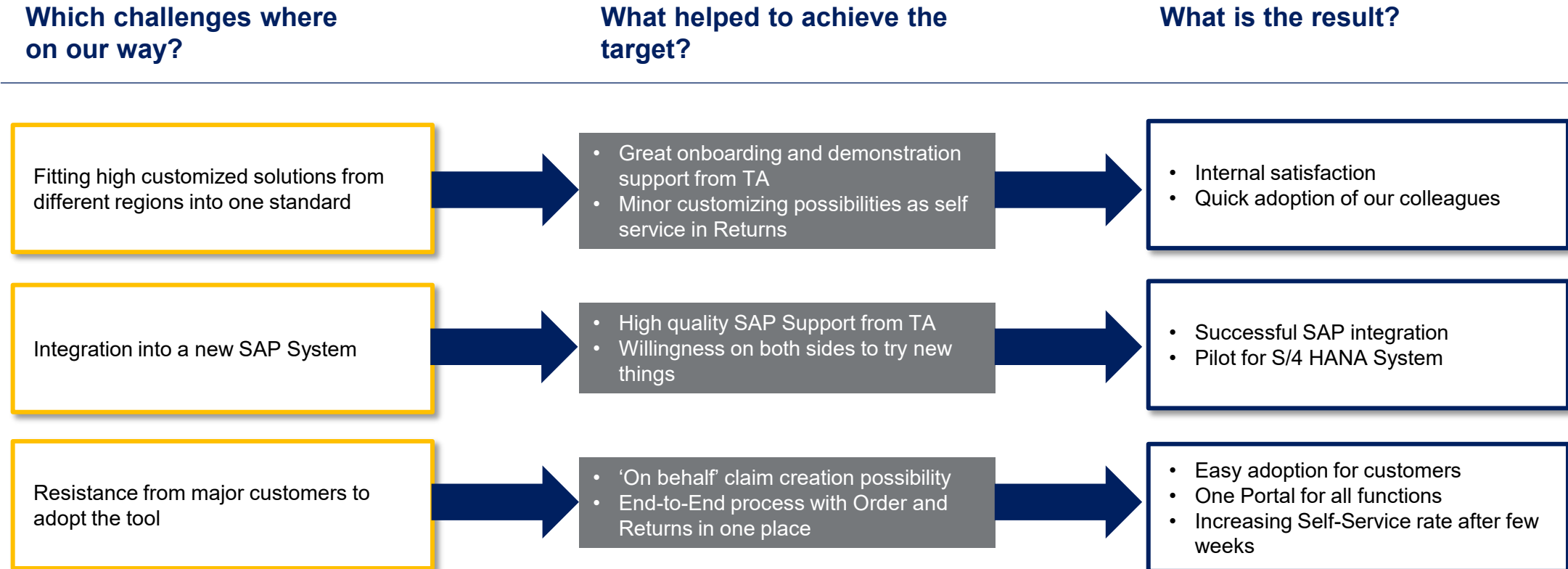
Testing and  
feedback



Successful  
Go-Live



# Common challenges during the project and how we tackled them for a successful outcome



# With the TecCom Returns implementation we have a global solution applicable for all regions

## BI & Analytics

- Claims Analytics via BI Tool
- Automized interface via Returns API
- Cross regional comparability of claims

## Reduced Maintenance Effort

- Automatic updates
- Benefit from developments in the TecCom Network
- Internal IT effort reduced to a minimum (SAP & Security update on the interface)



## SAP Integration

- Easy integration project with TecCom SAP Team
- Additional requirements deviating from TecCom Standard possible – benefit for further projects
- Integration into SAP Add-Ons possible – SAP IQOS
- Customizing can be copied to other organizations

## Standardized global Processes

- Global Quality Team aiming for one common process
- Cross regional exchange possible
- Benefit from lessons learned in different markets
- Improvement Ideas on global level



# A successful implementation also comes along with room for improvement

## Potential for improvement

- Ticket Rework should be possible for certain users
- More flexibility in terms of naming (process flows, claim reasons, decline reasons, etc.)
- Claim overview in the archive without restoring claims
- TecDoc collaboration – better integration into the TecDoc “White label shop”
- No separate licensing for PACT and GOLDA
- System stability – less stable than TecCom Order (more error messages) – same platform

## Success factors

- Claim creation on behalf
- Chat functionality
- Returns creation out of TecCom Order/Journal
- Easy Attachment functionality
- Internal claim assignment feature
- Individual features possible as part of the TecCom network
- Benefit from other customers and their developments

# Our finalized MAHLE complaint management landscape after the successful implementation of TecCom Returns



TecCom Returns

**“Together with our partner TecAlliance, we aim to improve the TecCom Returns solution to stay ahead of the times, meet our customers’ needs, and keep looking for new ideas and better ways to do things.”**



**#GemeinsamStark**





# TecCom Community Meeting DACH 2025

Modernes Retourenmanagement

**Volker Voß**  
SKF Vehicle Aftermarket  
Head of Global Training, Technical Customer Experience & Repair Solutions



# Lord of the warranty

Unsere Reise zu einem modernen  
Retourenmanagement

Nach einer wahren Begebenheit...

## Teil 1



**SKF**



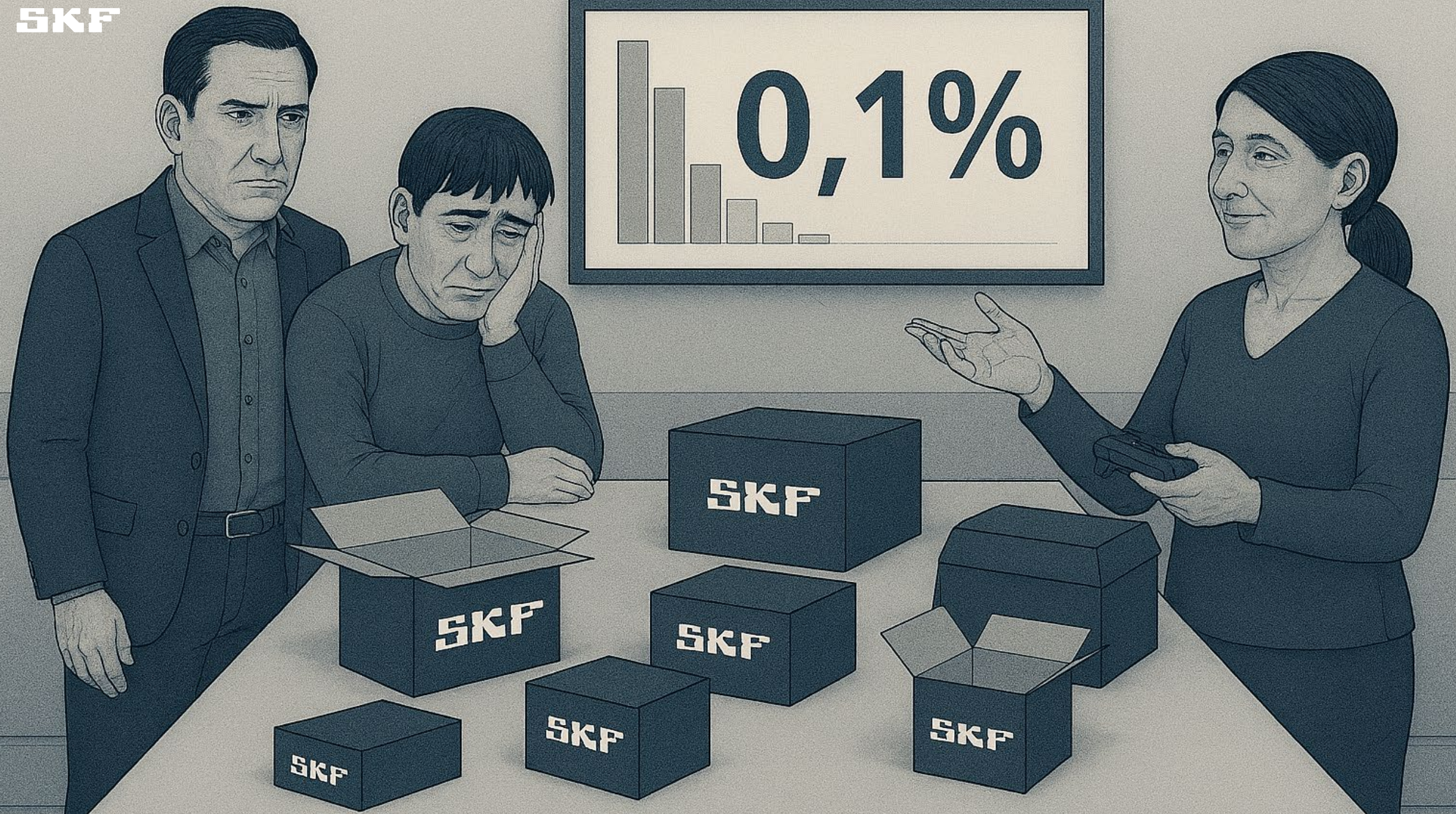


**SKF**





**SKF**





**SKF**





**SKF**





SKF

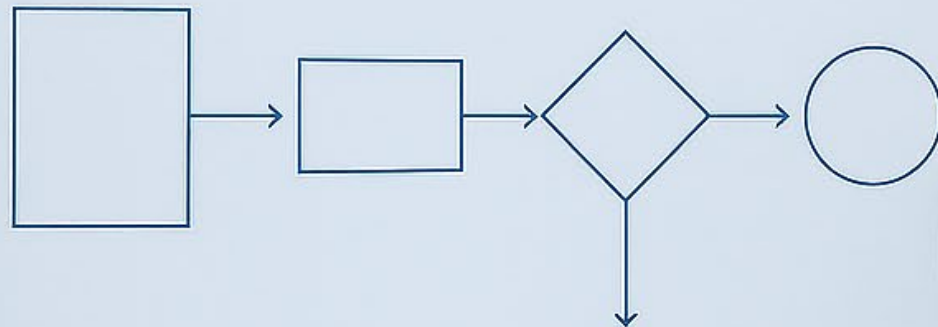
SKF

Warranty  
Workshop

SKF BKP



## SKF Warranty Solution





**SKF**



# Webinar Returns





**EKF**