

Reklamationen als Fixpunkte der Verbesserung

Kollaboratives Arbeiten in der Lieferkette mit Cloud-Technologie

Lieferantenentwicklung, die am Reklamationsmanagement ansetzt und über die Cloud kommuniziert, klingt gut. Die Implementierung eines solchen Systems über ein weltweit verzweigtes Liefernetz ist aber eine Herausforderung. Ein Anbieter von Befestigungssystemen hat mit einer CAQ-Lösung von Babtec seine Lieferanten in ein Reklamationsmanagementsystem eingebunden und senkt so die Fehlerquote der angelieferten Teile.

Achim Münch

Wenn sich Anforderungen von außen verändern, muss ein Unternehmen handeln. Sikla hat das schon früh erkannt. Der Experte für Befestigungslösungen sorgt mit rund 500 Mitarbeitern in über 35 Ländern für sicheren Halt in der technischen Gebäudeausrüstung und im industriellen Anlagenbau. Mit den Produkten, die nach dem Baukastensystem beliebig kombiniert werden können, wird Monteuren weltweit die Arbeit erleichtert. Bereits 1993 ließ sich das Unternehmen als eines der ersten in der Branche nach der QM-Norm ISO 9001 zertifizieren. Regelmäßige Produkt- und Systemprüfungen sowie Audits gewährleisten die Sicherheit der Produkte. Im Qualitätsmanagement setzt Sikla seit zwölf Jahren auf Software von Babtec.

Dabei ist man zu 100 Prozent auf Lieferanten angewiesen, denn Sikla produziert die Produkte nicht selbst. Rund 75 Prozent aller Produktgruppen werden intern entwickelt und mit Fertigungszeichnungen geplant. Auf Basis dieser Zeichnungen stellen zahlreiche ausgewählte Lieferanten in ganz Europa die Produkte her. Die Herausforderungen, die sich durch die intensive Zusammenarbeit mit vielen unterschiedlichen Lieferanten ergeben, liegen auf der Hand. Um die gewohnte Produktqualität zu ge-



währleisten, bedurfte es einer intelligenten Lösung. Neben der präventiven Qualitätssicherung hat sich das Reklamationsmanagement zum Herzstück des QM-Systems entwickelt.

„Mut zur Innovation“ hat sich das mittelständische Unternehmen auf die Fahnen geschrieben. Auch deshalb hat sich das Qualitätsmanagement für die Cloud-basierte Plattform Qube des Wuppertaler Anbieters Babtec entschieden. Die innovativen Möglichkeiten für das Reklamationsmanagement überzeugten auch das Qualitätsmanagement.

Zusammen mit den Lieferanten in die Zukunft

Von vornherein war klar, dass die produzierenden Lieferanten diesen innovativen Weg mitgehen müssen, da die Qualität der Produkte zu einem großen Teil an ihnen hängt. Hier wird deshalb auf ein

optimal organisiertes Reklamationsmanagement unter Anwendung der 8D-Methode gesetzt. Kommt es zu einer Reklamation, werden anhand dieser Methode die Fehlerursachen gefunden und darauf basierend korrigierende wie auch vorbeugende Maßnahmen getroffen. Die reibungslose Kommunikation mit dem Produzenten ist hier besonders wichtig, da ein wesentlicher Anteil der Reklamationen auf Produktionsfehler zurückzuführen ist.

Deshalb wurde ein System gesucht, mit dem Daten schnell und übersichtlich ausgetauscht werden können. Die Bearbeitungsqualität der Reklamationen sollte erhöht werden und die Maßnahmen zur Lieferantenentwicklung nachvollziehbar sein. Die Flut an E-Mails und die Fälle, in denen Reklamationen unbemerkt verloren gehen, sollten der Vergangenheit angehören. Eine transparente Darstellung musste

her – sowohl für Sikla als auch für die Lieferanten.

Als man im Herbst 2016 zum ersten Mal von der Cloud-basierten Plattform hörte, war die Neugier geweckt. Die Möglichkeit, so schnell, effizient und übersichtlich mit den Lieferanten zu kommunizieren, überzeugte. Und so war schnell entschieden, die Qube-Technologie einzusetzen: Über eine kollaborative Plattform ist das Unternehmen mit seinen Lieferanten direkt verbunden. Auf einer übersichtlichen Benutzeroberfläche sind sämtliche Reklamationen jederzeit einsehbar und lassen sich leicht nachvollziehen. Die gesamte Kommunikation verläuft über Qube, was endlose E-Mails überflüssig macht und Missverständnisse reduziert. Das Suchen und Finden wichtiger Informationen war im E-Mail-System äußerst aufwendig und gehört nun der Vergangenheit an. Denn alle relevanten Da- >>>

ten sind heute an einem Ort im IT-System gespeichert – egal, wie viele Mitarbeiter daran arbeiten.

Durch die Protokollierung in Qube lässt sich leicht feststellen, welche Lieferanten ihre Reklamationen pünktlich bearbeiten und welche sich viel Zeit lassen. Das lässt sich anhand klarer Zahlen und Daten im Verlauf verfolgen. Im Fall von Beanstandungen können die Antworten der Lieferanten kommentiert werden – das schafft Transparenz und hilft bei der Weiterentwicklung der Lieferanten. So werden Fristen konsequenter eingehalten, und Lieferzeiten lassen sich einfach überprüfen.

Eine klare Anleitung zum 8D-Report (bekannt aus der Autoindustrie) erleichtert Lieferanten die Bearbeitung von Reklamationen. Die Bearbeitung in Qube gestaltet sich intuitiv, und es können auch Dokumente wie Fotos, PDFs oder Prüfpläne eingebunden werden.

Systematisch sollten nun die Lieferanten eingebunden werden, und systematisch ging man die Umstellung des Reklamationsmanagements an. Begonnen wurde mit einer Analyse der Lieferanten auf der Grundlage von zwei Fragen: Wer hat ein hohes Lieferaufkommen? Und wer fällt durch die Reklamationsquote auf? Auf Basis dieser Auswertung wurde eine Liste von zwanzig Lieferanten erstellt. Mit einem Initialschreiben wurden sie von Beginn an informiert und während der Systemumstellung begleitet.

Mit der Einführung von Qube wurde das Ziel vereinbart, die Reklamationen um 20 Prozent zu reduzieren. Von diesem Ziel ließen sich die Lieferanten überzeugen. Einige von ihnen hatten zuvor ohne CAQ-System gearbeitet und Reklamationen noch auf herkömmliche Weise abgewickelt. Mit Qube wurde ihnen ein übersichtliches System angeboten, mit dem sie ihre Reklamationen einfacher bearbeiten können – und das kostenlos.

Mit Geduld und Unterstützung wurden die Lieferanten eingebunden. Dieser Prozess ist vergleichbar mit der Anmeldung in sozialen Netzwerken. Doch nicht jeder war mit dieser Technik vertraut. Mit Hilfe sowohl durch Ansprechpartner bei Sikla als auch durch den Support bei Babtec wurden Fragen aber schnell beantwortet. Von Beginn an wurden alle Reklamationen dieser zwanzig Lieferanten über Qube abgewickelt, was schnell zur Routine

wurde. Mittlerweile wird bei Sikla konsequent jede Produktreklamation über diese Plattform abgewickelt. Die Erfahrung zeigt, dass die 8D-Reports von den Lieferanten deutlich genauer und bezüglich der Problembeschreibung konkreter ausgefüllt werden.

Lieferantenentwicklung bald über eigenes Cockpit

Der Erfolg ist so überzeugend, dass das nächste Projekt in Qube bereits geplant ist. Im sogenannten *Lieferantencockpit* können dann alle relevanten Lieferantenzahlen eingesehen werden – vom Lieferanten und vom Kunden. Zunächst wird ein neues ERP-System eingeführt, um dann alle Schnittstellen direkt mit Qube zu verknüpfen. So können alle Kennzahlen aus dem ERP-System direkt importiert werden. Dieses Lieferantencockpit soll die Basis für einen gezielten Lieferantensteuerkreis bilden, über den Maßnahmen zur Entwicklung der Lieferanten vorangetrieben werden. Das verspricht große Vorteile, denn regelmäßig können sich Lieferanten dann über ihren Status informieren und Rückmeldungen einholen. Im Gegensatz zur klassischen Lieferantenbewertung ist dieses Feedback jederzeit möglich und nicht nur einmal pro Jahr – ein wesentlicher Fortschritt ohne weiteren Aufwand.

Rückblickend erfüllt das Reklamationsmanagement über Babtec Qube alle Erwartungen: Die Transparenz wurde gesteigert, und die gemeinsame Datenbasis ermöglicht eine nie dagewesene Nachvollziehbarkeit aller Reklamationen. Sämtliche Reklamationsprozesse wurden vereinfacht und die Bearbeitungsqualität der 8D-Reports deutlich gesteigert. Dem Ziel, 20 Prozent weniger Reklamationen zu erreichen, ist man somit einen großen Schritt näher gekommen.

In der Zusammenarbeit mit den Lieferanten hat sich insbesondere die Browserfunktion des Qube als großer Vorteil erwiesen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Systemen, die lokal installiert werden müssen, fällt dieser oft problematische Schritt weg. Außerdem kann das System von nahezu überall und jederzeit bedient werden. Fazit: Kollaboratives Arbeiten in der Cloud ist bei Sikla keine Zukunftsvision mehr. ■

INFORMATION & SERVICE

KONTAKT ZUM ANWENDER

Achim Münch
Leiter Managementsysteme/
Qualitätsmanagement
Sikla GmbH
T 07720 948-466
amuench@sikla.de

KONTAKT ZUM ANBIETER

Babtec Informationssysteme GmbH
T 0202 4960-0
info@babtec.de

QZ-ARCHIV

Diesen Beitrag finden Sie online:
www.qz-online.de/5738695