



Qualität, die hält. Und hält. Und hält.

Viele reden von den Vorteilen des digitalen Arbeitens. Einer der weltweit erfolgreichsten Anbieter von Befestigungslösungen hat mit der Lösung von Babtec herausgefunden, was es in der Qualitätssicherung ermöglicht. Ein gutes Jahr später läuft fast die gesamte Lieferanten-Kommunikation im Reklamationsmanagement über die Cloud.

Wenn sich Anforderungen von außen verändern, muss ein Unternehmen handeln. Sikla, Experte für innovative Befestigungslösungen, hat das schon früh erkannt und ist damit seit mehr als 50 Jahren erfolgreich. Mit rund 500 Mitarbeitern sorgt das Unternehmen in über 35 Ländern für sicheren Halt in der technischen Gebäudeausrüstung und im industriellen Anlagenbau. Mit den Produkten, die nach dem Baukastensystem beliebig miteinander kombiniert werden können, wird Monteuren weltweit ihre Arbeit erleichtert. Als einer der weltweit führenden Spezialisten seiner Branche geht Sikla mit der Zeit und setzt deshalb im Qualitätsmanagement seit 12 Jahren auf Software von Babtec. Qualität war dabei schon immer ein ent-

scheidender Erfolgsfaktor: Bereits 1993 ließ sich das Unternehmen als eines der ersten in der Branche nach der Norm ISO 9001 zertifizieren. Regelmäßige Produkt- und Systemprüfungen sowie Audits gewährleisten die Sicherheit der Produkte.

Zu 100 Prozent auf Lieferanten angewiesen

Neben der präventiven Qualitätssicherung hat sich das professionelle Reklamationsmanagement zum Herzstück im Qualitätsmanagement entwickelt, denn Sikla produziert ihre Produkte nicht selbst. Rund 75 Prozent aller Produktgruppen werden intern entwickelt und mit Fertigungszeichnungen geplant. Auf Basis dieser Zeichnungen stellen zahlreiche ausgewählte Liefer-

anten 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 hochwertige Qualität zu gewährleisten, die Kunden gewohnt sind, bedurfte es daher einer besonders intelligenten Lösung.

Den „Mut zur Innovation“ hat Sikla sich auf die Fahnen geschrieben und geht in sämtlichen Bereichen mit der Zeit. Nicht verwunderlich, dass sich das mittelständische Unternehmen für eine der innovativsten CAQ-Lösungen am Markt entschieden hat: die cloudbasierte Plattform Qube des Wuppertaler Anbieters Babtec. Die innovativen Möglichkeiten für das Reklamationsmanagement

überzeugten das Qualitätsmanagement schnell davon, dass genau hier der Weg in die Zukunft liegt.

Auf dem Weg in die Zukunft die Lieferanten mitnehmen

Von vornherein war klar, dass auf diesem Weg die produzierenden Lieferanten 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 Fehlerursache gefunden und vorbeugende Maßnahmen getroffen. Die einwandfreie Kommunikation mit dem Produzenten ist hier besonders wichtig, da rund die Hälfte der Reklamationen auf Produktionsfehler zurückzuführen ist.

Es wurde deshalb ein System gesucht, mit dem Daten schnell und übersichtlich ausgetauscht werden können. Die Bearbeitungsqualität der Reklamationen sollte erhöht und die Maßnahmen zur Verbesserung der Lieferanten 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 die Lieferanten.

Die Entscheidung fällt für den Babtec Qube

Als Sikla im Herbst 2016 zum ersten Mal von der neuen cloudbasierten Plattform hörte, war die Neugier geweckt. Die Möglichkeit, so übersichtlich, schnell und effizient mit seinen Lieferanten zu kommunizieren, überzeugte. Und so war schnell

entschieden, den Babtec Qube einzusetzen. Denn der bietet die Lösung für alle Anforderungen. Über die Plattform ist das Unternehmen mit seinen Lieferanten direkt verbunden. Auf einer Oberfläche sind sämtliche Reklamationen übersichtlich einsehbar und nachvollziehbar – und das jederzeit. Die gesamte Kommunikation verläuft über den Qube, was endlose E-Mails überflüssig macht und Missverständnisse reduziert. Die Informationszersplitterung, die früher ein Auffinden der benötigten Information zu einer langwierigen Suche gemacht hat, gehört der Vergangenheit an. Denn alle Daten sind an einem Ort im System gespeichert – egal, wie viele Mitarbeiter daran arbeiten.

Durch die Protokollierung im Qube ist klar ersichtlich, welche Lieferanten ihre Reklamationen pünktlich bearbeiten und welche sich viel Zeit lassen. Das lässt sich anhand klarer Zahlen und Daten im Verlauf verfolgen. Zudem besteht die Möglichkeit, zu den Antworten Stellung zu

nehmen – das schafft Transparenz und hilft bei der Weiterentwicklung der Lieferanten. Es ermöglicht, dass Fristen konsequenter eingehalten und Zeiten übersichtlich und einfach überprüft werden können.

Durch die klare Anleitung zur 8D-Methode wird den Lieferanten die qualitativ hochwertige Bearbeitung von Reklamationen vereinfacht. Die Bearbeitung im Qube erfolgt intuitiv und es können Dokumente wie Fotos, PDFs oder ein Prüfplan eingebunden werden.

Systematisch werden Lieferanten eingebunden

Systematisch ging Sikla die Umstellung des Reklamationsmanagements an. Begonnen wurde dafür mit einer Analyse der Lieferanten: Wer hat ein hohes Lieferaufkommen? Welche fallen durch ihre Reklamationsquote auf? Auf Basis dieser Daten wurde eine Liste aus 20 Lieferanten erstellt. Mit einem Initialschreiben wurden sie von Beginn an informiert und durch die Umstellung begleitet.



Mit der Einführung des Qubes 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 dem Babtec Qube wurde ihnen ein übersichtliches System angeboten, mit dem sie ihre Reklamationen managen können – und das für sie kostenlos. Auch die optische Gestaltung des Qubes überzeugte, denn das Design ist responsiv und modern gestaltet.

Geduld und Unterstützung sind gefragt

Trotz der detaillierten Beschreibung des Anmeldeprozesses im Initialschreiben brauchten einige der Lieferanten weitere Unterstützung, um sich im System anzumelden. Der Prozess ist vergleichbar mit dem von sozialen Netzwerken. Doch nicht jeder ist mit dieser Technik vertraut. Die anfänglichen Schwierigkeiten wurden schnell gelöst, denn sowohl der Ansprechpartner bei Sikla als auch das Supportteam bei Babtec standen für Fragen zur Verfügung. Von Beginn an wurden alle Reklamationen dieser Lieferanten über den Qube abgewickelt, was schnell eine Routine schuf. Das Projekt war ein voller Erfolg: Mittlerweile wird bei Sikla konsequent jede Produktreklamation über den Qube abgewickelt. Die Erfahrung zeigt bereits, dass das Ausfüllen des 8D-Reports durch die Lieferanten deutlich konkreter geworden ist.

Systematische Lieferantentwicklung bald über das Lieferantencockpit

Der Erfolg ist so überzeugend, dass

das nächste Projekt im Qube bereits geplant ist. Im sogenannten „Lieferantencockpit“ können dann alle relevanten Lieferanten-Kennzahlen eingesehen werden – von beiden Seiten. Zunächst wird ein neues ERP-System eingeführt, um dann alle Schnittstellen direkt mit dem Babtec 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 über ihren Stand 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.

Digitalisierung? Aber sicher!

Rückblickend erfüllt das Reklamationsmanagement über den Babtec Qube alle Erwartungen des Unternehmens: die Transparenz wurde gesteigert; die gemeinsame Datenbasis ermöglicht eine nie dagewesene Nachvollziehbarkeit der Reklamationen. Alle Prozesse wurden vereinfacht und die Bearbeitungsqualität der 8D-Reports deutlich gesteigert. Dem Ziel, 20 Prozent weniger Reklamationen zu erreichen, ist das Unternehmen somit einen großen Schritt nähergekommen.

In der Zusammenarbeit mit den Lieferanten hat sich insbesondere die Browserfunktion des Qubes als großer Vorteil erwiesen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Systemen, die lokal installiert werden müs-

sen, fällt dieser – oft mit Problemen behaftete – Schritt weg. Außerdem ermöglicht die Funktion es, von nahezu überall und jederzeit das System zu bedienen – lediglich ein mobiles Endgerät mit einem Browser wird benötigt.

Kollaboratives Arbeiten in der Cloud ist bei Sikla keine Zukunftsvision mehr.

Der Autor – Achim Münch

Achim Münch ist seit 1992 im Qualitätsmanagement tätig und leitet bei der Sikla GmbH den Bereich Managementsysteme/Qualitätsmanagement. Mit seinem Team betreut er die Gesellschaften der Sikla Gruppe in allen qualitäts- und systemrelevanten Fragen. Ein wesentlicher Bestandteil ist dabei die Betreuung und Entwicklung der rund 40 strategischen Lieferanten, die derzeit 16 Logistikzentren und Vertriebsgesellschaften der Sikla Gruppe beliefern.

Das Unternehmen

Als einer der führenden Spezialisten von Befestigungssystemen ist Sikla seit mehr als 50 Jahren kompetenter Partner für die technische Gebäudeausrüstung und den industriellen Anlagenbau. Sikla Produkte werden in über 35 Ländern weltweit eingesetzt. In fast allen europäischen Ländern ist das Unternehmen mit einer eigenen Gesellschaft oder durch Vertriebspartner vertreten. Heute beschäftigt die Firmengruppe rund 500 Mitarbeiter.