



Guido Cordino, verantwortlich für das Reklamationsmanagement bei Dekorsy

KOMPROMISSLOSE QUALITÄT Dekorsy setzt mit SupplyOn neue Standards im Reklamationsmanagement

Die permanente qualitative Weiterentwicklung von Technik, Werkzeugen und Arbeitsprozessen gehört zu den obersten Leitprinzipien der Dekorsy Unternehmensgruppe. Mit höchsten Qualitätsansprüchen entwickelte sich das Traditionsunternehmen aus dem Schwabenland schnell vom reinen Zulieferer zum innovativen Entwicklungspartner für seine Kunden.

Tadellose Produkt- und Prozessqualität ist für Dekorsy eine Voraussetzung, um seine führende Position im globalen Wettbewerb zu behaupten. Doch die Qualitätsanforderungen in der Automobilindustrie sind in den letzten Jahren enorm gestiegen. „Heute sind wir in der Automobilindustrie mit ähnlich hohen Qualitätsanforderungen wie in der Pharmaindustrie konfrontiert“, erklärt Guido Cordino, der bei Dekorsy das Reklamationsmanagement verantwortet. „Unsere Kunden erwarten einen extrem hohen Qualitätsstandard. Um diese Anforderungen zu erfüllen, müssen wir einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess gewährleisten.“

Cordino, der mindestens einmal pro Woche bei Kunden vor Ort ist, um gemeinsam Verbesserungspotenziale und Lösungsansätze zu diskutieren, setzt dabei auf die Standardisierung und Automatisierung des Qualitäts- und Reklamationsmanagements. „Eine leistungsfähige digitale Plattform ist dabei unverzichtbare Voraussetzung, denn sie ermöglicht sowohl eine effektive Reklamationsbearbeitung, als auch eine transparente Kommunikation mit dem Kunden.“

Qualitätsmanagement mit SupplyOn Problem Solver

Den entscheidenden Schritt zu einem strukturierten und effizienten Reklamationsmanagement machte Dekorsy Ende 2006. „Gemeinsam mit unserem Kunden Continental begannen wir, die Reklamationen über die SupplyOn-Lösung Problem Solver abzuwickeln“, berichtet Cordino. „Die Lösung bietet uns eine Reihe von Vorteilen. Wir können Reklamationen strukturiert nach der 8D-Methode bearbeiten und den gesamten Prozess digital abbilden.“

Bei der 8D-Methode handelt es sich um ein strukturiertes und standardisiertes Vorgehen zur Behebung eines Fehlers und zu einer nachhaltigen Qualitätsverbesserung, die die Wahrscheinlichkeit für eine Wiederholung des Fehlers minimiert.

Der Problem Solver erlaubt dem Kunden, den gesamten Bearbeitungsverlauf bei Dekorsy mitzuverfolgen. Dadurch ist er jederzeit über den aktuellen Stand informiert und kann sein Know-how in den Verbesserungsprozess einbringen. Gleichzeitig reduziert diese Transparenz auch die Zahl der Anfragen. „Wir haben im Schnitt 25 8D-Berichte im Monat. Ohne ein intelligentes System wäre es kaum möglich, die Übersicht zu behalten und eine schnelle Bearbeitung zu garantieren.“

Ein Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit

Nicht nur die steigenden Qualitätsanforderungen der Kunden machen ein effizientes und auf kontinuierliche Verbesserung ausgerichtetes Reklamationsmanagement für Dekorsy zu einem strategischen Thema. „Jede Reklamation verursacht Kosten und wirkt sich negativ auf unsere Profitabilität und Konkurrenzfähigkeit aus. Gerade vor dem Hintergrund des globalen Wettbewerbs müssen wir eine optimale Kostenstruktur haben und hohe Kundenzufriedenheit garantieren. Das Reklamationsmanagement ist hier ein wesentlicher Hebel.“

Dekorsy Unternehmensgruppe

Die Dekorsy Unternehmensgruppe mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee ist weltweit anerkannt für ihre Innovationskompetenz in den Bereichen Mehrkomponenten-Spritzgusstechnik und elektro-mechanische Baugruppenmontage. Das Familienunternehmen wurde 1965 gegründet und beschäftigt heute rund 500 Mitarbeiter an Standorten in Deutschland, Ungarn und China. Im Laufe der Jahre hat das Unternehmen, das sich zunächst auf Werkzeug- und Formenbau spezialisiert hatte, sein Know-how ständig ausgeweitet. Dies führte zum Einsatz aufwändiger Technologien und zur Produktion immer anspruchsvollerer Teile. Heute verfügt Dekorsy in der Automobilindustrie durch technische Kompetenz, Innovation und konsequente Qualitäts- und Kundenorientierung über ein ausgezeichnetes Renommee als „Full Service Supplier“.

Deshalb setzt Dekorsy nicht nur auf eine schnelle und effiziente Abwicklung der Reklamationen, sondern auch auf eine breit angelegte Qualitätsstrategie. „Unsere Mitarbeiter haben heute ein sehr ausgeprägtes Bewusstsein für Qualität; jeder kennt seine Rolle bei der Qualitätssicherung. Das strukturierte und transparente Vorgehen, das der Problem Solver ermöglicht, hat dabei eine ganz wichtige Funktion.“

Standardisierung als Ziel

„In absehbarer Zeit wird die Kommunikation mit unseren Kunden mehr und mehr elektronisch abgewickelt. Doch die heterogene Landschaft, die dabei entsteht, führt zu Effizienzverlusten. Unterschiedliche Logiken, mehrfache An- und Abmeldungen sowie die schwankende Performance mancher Plattformen kosten uns wertvolle Zeit“, sagt Cordino. „Es wäre deshalb von großem Vorteil, mit möglichst vielen Kunden standardisierte Prozesse über eine gemeinsame Plattform zu etablieren. Durch die einfache Handhabung, hohe Stabilität, Praxisnähe und große Verbreitung in der Industrie hat sich SupplyOn für diese Rolle qualifiziert.“