

KOMPROMISSLOSE QUALITÄT

DEKORSY SETZT MIT SUPPLYON NEUE STANDARDS IM REKLAMATIONSMANAGEMENT

Höchste Qualität gehört heute zu den zentralen Grundsätzen in der Automobilindustrie. Die Umsetzung einer konsequenten Qualitätsstrategie erfordert nicht nur technologische Exzellenz, sondern eine präzise Steuerung von Prozessen und eine reibungslose Organisation. Die Dekorsy Unternehmensgruppe, einer der innovativsten Entwicklungspartner der Automobilindustrie im Bereich der Kunststoffverarbeitung, konnte mit dem Einsatz des SupplyOn Problem Solver ihr Reklamationsmanagement nachhaltig optimieren und den unternehmensweiten Qualitätsstandard erheblich verbessern.



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.“

Qualität als Kernkompetenz

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

Cordino 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“, sagt Cordino.

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.“

„Der Einsatz der 8D-Methodik hat sich voll bewährt und wird von uns bei allen Reklamationen angewendet. Der SupplyOn Problem Solver ist sehr lösungsorientiert, praxisnah und einfach in der Handhabung. Das systemgestützte Vorgehen sorgt dafür, dass jede 8D-Maßnahme konsequent zu Ende geführt wird.“

Guido Cordino, Reklamationsmanagement, Dekorsy Unternehmensgruppe, Radolfzell

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.“

Mit dem Einsatz des Problem Solver konnte Dekorsy sein Reklamationsmanagement signifikant weiterentwickeln, denn es war zuvor nicht möglich, einen integrierten Prozess zum Kunden zu etablieren. So erhielt Dekorsy per Fax oder E-Mail einen Reklamationsbericht, der manuell bearbeitet und in das CAQ-System von Babtec eingegeben wurde.

„Inzwischen können wir die Reklamationen komplett über Problem Solver bearbeiten und nutzen Babtec zur Dokumentation und Erstellung von statistischen Auswertungen“, sagt Cordino. „In nächster Zukunft wird es eine Schnittstelle zwischen Problem Solver und Babtec geben. Wir werden dann in der Lage sein, einen komplett digitalen und automatisierten Prozess aufzusetzen.“

Reklamationsbearbeitung nach dem 8D-Ansatz

Bei einem 8D-Report handelt es sich um ein strukturiertes und standardisiertes Vorgehen zur Behebung eines Fehlers und zu einer nachhaltigen Qualitätsverbesserung. „Der Einsatz der 8D-Methodik hat sich voll bewährt und wird von uns bei allen Reklamationen angewendet“, erklärt Cordino. „Die Software ist sehr lösungsorientiert, praxisnah und einfach in der Handhabung. Das systemgestützte Vorgehen sorgt dafür, dass jede 8D-Maßnahme konsequent zu Ende geführt wird.“ Darüber hinaus erlaubt der Problem Solver 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.

Ein weiterer Vorteil der SupplyOn-Lösung sind die Alerting-, Reminder- und Ampelfunktionen, die dem Verantwortlichen helfen, den Status laufender Reklamationsprojekte im Blick zu haben. „Wir haben im Schnitt 25 8Ds im Monat“, sagt Cordino. „Ohne ein intelligentes System wäre es kaum möglich, die Übersicht zu behalten und eine schnelle Bearbeitung zu garantieren. Das strukturierte und transparente Vorgehen, das der Problem Solver ermöglicht, hat dabei eine ganz wichtige Funktion.“

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“, erklärt Cordino. „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 gehört inzwischen mit einer sehr niedrigen Reklamationsquote und einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von drei Tagen zu den Qualitätsführern in der Branche.

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.“



Über die Dekorsy Unternehmensgruppe

Die stark expandierende Dekorsy Unternehmensgruppe mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee ist weltweit anerkannt für ihre Innovationskompetenz in den Bereichen Mehrkomponenten-Spritzgusstechnik und elektromechanische Baugruppenmontage. Das Familienunternehmen wurde 1965 gegründet und beschäftigt heute rund 500 Mitarbeiter an Standorten in Deutschland, Ungarn und China.

SupplyOn AG
Ludwigstraße 49
85399 Hallbergmoos

Telefon: 08 00. 78 77 59 66
außerhalb Deutschlands:
+8 00. 78 77 59 66
Fax: 08 11. 99 99 71 10

info@SupplyOn.com
www.SupplyOn.com