

QAB für eine nachhaltige Qualitätsverbesserung bei 4B Fenster

Mit der Einführung des Qualitätsabweichungsberichtes im November 2008, kurz QAB, bei der Unit Professional und Supply Chain hat sich der Umgang mit Prozess- und Produktabweichungen spürbar verändert.



Christoph Wendel managt den OAB.

Qualitätsabweichungsbericht – ein sehr wissenschaftlich anmutender Begriff. Was heisst das in der Praxis von 4B:

- Ein Problem wird auf den Punkt gebracht. Es wird sachlich beschrieben und die wirkliche Ursache behoben. Es geht nicht darum, Schuldige für das Problem zu finden, sondern um eine kontinuierliche, nachhaltige Verbesserung des Prozesses.
- Mit SharePoint steht ein einfaches Werkzeug auf dem 4B Intranet zur Verfügung, um mangelhafte Abläufe schnell und einfach zu erfassen. Die Nachverfolgung ist transparent und jederzeit einsehbar.
- Mit Standardauswertungen werden die

grössten Verbesserungspotenziale im Prozess und der Handlungsbedarf bei Produktabweichungen aufgedeckt.

Seit der Einführung des QAB haben wir bereits drei Verbesserungen umgesetzt:

- Produktverbesserung bei den Holz-Aluminiumtüren: Umstellung von Füllungen auf Plattentüren.
- Vereinfachung des Prozessablaufes «Föhrenholzverfärbung» direkt über Supply Chain.
- Prozessverbesserung im Bereich Spedition/Transport durch ein neues Prozessteam ist in Arbeit.

In den vergangenen Monaten waren einige Produkt- und Prozessabweichungen zu bearbeiten, die viel Zeit in Anspruch genommen haben. Dadurch konnten leider die eingegangene Ideen und Vorschläge nicht mit der gewünschten Wichtigkeit behandelt werden. Diesen Punkt wollen die QAB-Verantwortlichen künftig verbessern und jeder Idee sowie jedem Verbesserungsvorschlag mehr Beachtung schenken.

Vielen Dank an die «fleissigen» QAB-Nutzer – sie setzen sich aktiv für eine kontinuierliche Verbesserung bei 4B ein.

Christoph Wendel

Reklamationen als Chance wahrnehmen

Mit der Einführung des Kundenreklamations-Prozesses in der Unit Consumer konnte ein weiterer Meilenstein gesetzt werden. Die Wahrnehmung von Fehlern mit einem IT-Tool trägt viel zur Entwicklung einer gelebten Fehlerkultur bei. Lukas Spengeler berichtet über die ersten Erfahrungen mit dem Reklamationsprozess auf SharePoint.

Was waren die Beweggründe, den Prozess für die Bearbeitung der Kundenreklamationen neu zu definieren?

Damit die Philosophie des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) bei 4B in die Tat umgesetzt werden kann, mussten Werkzeuge und Vorgaben für die tägliche Umsetzung gefunden werden. Unsere Kunden sind unsere besten Kritiker. Sie beurteilen unsere effektive Leistung aufgrund der Arbeiten, die wir bei ihnen zu Hause leisten. Darum haben wir entschieden, diese wertvollen Kundenfeedbacks an den Anfang eines internen Prozesses zu stellen. Offizielle Studien zeigen auf, dass sich nur

4 von 100 unzufriedenen Kunden auch zu einer Reklamation durchringen können. Dies ist für uns ein riesiges Potenzial, mit den uns bekannten Beanstandungen auch die nicht erkennbaren, unzufriedenen Kunden zufrieden stellen zu können.

Wie kann 4B davon profitieren?

Wir lernen die Kundenerwartungen kennen. Die Rückmeldungen helfen uns, Schwachstellen zu erkennen und zu eliminieren. Die Kunden halten uns den Spiegel vor Augen, indem sie die Qualität unserer Arbeit kritisch beurteilen. Wenn wir es schaffen, offen und objektiv auf die Kritik der Kunden einzugehen, gewinnen wir neue Erkenntnisse und Informationen, um daraus nachhaltig qualitative Verbesserungen zu erzielen. Auf diese Art stärken wir auch unsere Mitarbeitenden und die Leistung des Unternehmens. Von einem klar strukturierten Prozess profitiert auch der Kunde. Er bekommt die Gewissheit, dass sein Anliegen registriert und seriös behandelt wird.

Warum wurde SharePoint als unterstützendes IT-Tool gewählt?

SharePoint ist eine übersichtliche, einfach zu bedienende Software, die problemlos in unsere bestehende IT-Umgebung eingefügt werden konnte. Durch den Anschluss an Microsoft Axapta ist die Erfassung der Kundenreklamationen mit einem minimalen Aufwand möglich. Die Erfassung der Reklamationen auf SharePoint konnte zudem ohne zusätzlichen Schulungsaufwand umgesetzt werden. Heute dient diese Plattform allen Beteiligten als lückenloser Informationsträger.



Lukas Spengeler nutzt Chancen.

Lukas Spengeler

IOZ – 4B SharePoint-Partner

Die 4B Gruppe hat IOZ im Herbst 2007 den Auftrag erteilt, die Intranet-Plattform zu erneuern. Die bisherige Plattform diente nur als Informationsaustausch und wurde kaum genutzt. Mit Microsoft SharePoint stand uns ein bedienerfreundliches System zur Verfügung, welches nicht nur als Kommunikationsmittel dient, sondern das ganze Managementsystem online verfügbar macht.

Wir haben die Standard-SharePoint-Plattform unter anderem mit den Prozessen QAB und Kundenreklamation erweitert und so zu einem unabdingbaren Arbeitsinstrument gemacht. Für den Auftrag und das Vertrauen möchten wir uns herzlich bei der 4B Gruppe bedanken.



Erich Lötscher Geschäftsführer IOZ AG, www.ioz.ch

Gemeinsam mit der Firma IOZ DataCare AG treten wir als Gesamtanbieter von SharePoint-Lösungen auf. Ergänzend zu unseren Organisations- und Umsetzungsdienstleistungen bietet das Team der IOZ DataCare AG Software-Entwicklungen und das Hosting der SharePoint-Plattformen an. So garantieren wir eine lückenlose Rundumbetreuung.

Erich Lötscher

