

KVP-Software bei GIFAS

Elektrisierende Fortschritte

Von Ueli Eigenmann

Die Gifas-Electric GmbH bietet Qualitätsprodukte und Lösungen im Bereich Elektrotechnik. Seit das ambitionierte KMU aus Rheineck die Qualitätsmanagement-Software «Improve» umfassend einsetzt, ist die Prozesssicherheit in allen unternehmerischen Belangen markant gestiegen.

«Damit Strom richtig fließt» lautet das Kundenversprechen der Gifas. Das Unternehmen beliefert Endverbraucher aus Industrie, Gewerbe und Handel mit hochwertigen elektrotechnischen Produkten und realisiert darauf aufbauend individuelle Lösungen. «Wir haben uns in den letzten Jahren vom K- zum M-Unternehmen entwickelt», sagt Geschäfts-

führer Yves Rödiger. Um das Wachstum strukturell und organisatorisch zu bewältigen und die Abläufe zu systematisieren, suchte man Anfang 2014 nach einer geeigneten KVP-Software. Die Wahl fiel auf Improve aus dem Hause Synprovis (Eich), «mit ausgezeichnetem Erfolg», wie der Qualitätsverantwortliche Sandro Carbayo erklärt. Inzwischen ist das Tool zwei Jahre im Einsatz, und das auf breiter thematischer Front:

- Kunden-, interne und Lieferantenfehler
- Reparaturen
- Vorschlagswesen/Ideen
- Kundenbefragungen
- Schulungspläne
- Zertifikate
- Mess- und Prüfmittelverwaltung
- Auditverwaltung
- Risikomanagement
- Mitarbeiterqualifikation

Die themenübergreifenden Wirkungen der KVP-Software, nämlich klare Abläufe und wirksame Effizienzbeiträge, werden nachstehend kurz beleuchtet.

Höhere Prozesssicherheit

«Früher gab es bei uns nur wenige Standards, dafür viel Papier», stellt Yves Rödiger fest. Zudem war die Steuerung und Kontrolle der Aufgabenerfüllung personenbezogen, sodass der firmenweite Überblick leicht verloren ging. Mit Improve sind nun Verantwortlichkeiten personenunabhängig und systemisch geregelt. Darüber hinaus gilt bei Improve das durchgängige methodische Prinzip «erfassen, entscheiden, erledigen, verbessern». Diese Analogie zum berühmten Deming-Kreis (PDCA-Zyklus) gehört ebenso zu den fundamentalen Ansätzen der Software wie die Ereignisbasierung. «Wir verbessern nun besser», freut sich Qualitätsleiter Carbayo. Produktbezogene Problematiken werden rascher und präziser identifiziert. Fehlerquellen können an den Ursachen eliminiert werden, «während man früher oft im Dunkeln tappte», so der 31-Jährige.

Klar definierte Abläufe gelten mit Improve auch für die Behandlung von Kundenbeanstandungen. Die Reklamationen werden gegenüber der Papierzeit viel schneller erledigt. Dank der lückenlosen Dokumentation in der Software gibt es keine Wiederholungsfehler mehr, was Gifas als zentralen Pluspunkt beurteilt. «Überdies legen wir Wert auf gradlinige Prozesse», ergänzt Sandro Carbayo; hat man es heute beispielsweise mit einer defekten Kabelrolle zu

Gifas-Electric GmbH

Die 1978 gegründete Gifas-Electric (Schweiz) ist auf die Herstellung und den Vertrieb elektrotechnischer Lösungen spezialisiert. Das Unternehmen ist Teil der Gifas-Gruppe mit Schwestergesellschaften in Deutschland, Österreich, Italien und Frankreich. Gifas bedient die Marktsegmente Bau, öffentliche Hand, Elektroinstallateure und Handel. Das Sortiment an hochwertigen elektrotechnischen Produkten umfasst rund 4000 Artikel, wie beispielsweise Stromverteiler, Energiesäulen, LED-Leitsysteme oder technische Leuchten. Die in Rheineck domizilierte Firma beschäftigt rund 100 Mitarbeitende und will ihr rasantes Wachstum organisch weiterführen. Gifas bekennt sich zu konsequenter Qualitätspolitik, zu Nachhaltigkeit und sozialer Verantwortung.

tun, so erfolgt die Reparatur oder der Ersatz unmittelbar. Als positive Folge aus solchen Optimierungen ist die Kundenzufriedenheit bereits messbar gestiegen.

Zur erhöhten Prozesssicherheit haben weitere Faktoren beigetragen. Die interne Akzeptanz der Software zum Beispiel ist mitentscheidend für den Erfolg. Bei Gifas war die anfängliche Skepsis unter



«So einfach wie ein «Plug & Play» System», Q-Leiter Carbayo über Improve



In Rheineck entstehen innovative und verlässliche elektrotechnische Lösungen.

den Mitarbeitenden gross. «Heute haben wir viele Improve-Fans im Unternehmen», berichtet Q-Manager Carbayo. Der KVP-Gedanke wird mit Improve gelebt und geniesst volle Rückendeckung aus der Management-Ebene. Auch die vielfältigen Auswertungsmöglichkeiten des Tools wirken akzeptanzfördernd. Schliesslich ist die Schaffung der neuen Stelle «Leiter Qualitäts- und Prozessmanagement» im Zuge der Improve-Einführung von erheblicher Bedeutung für die Prozesssicherheit. «Durch meine Funktion werden alle anderen Abteilungsleiter spürbar entlastet», verdeutlicht Sandro Carbayo.

Besserer Reparaturprozess

Was braucht es eigentlich, damit man von einem «sicheren Prozess» sprechen kann? Dazu Carbayo: «Kontrolle und Steuerbarkeit, reproduzierbare Ergebnisse, bekannte Prozessrisiken, die ver-

mieden oder minimiert werden sowie die Begrenzung allenfalls entstehender Schäden.» Das wurde bei Gifas-Electric in breitem Massstab erreicht, wie das Exempel des Reparaturwesens aufzeigt.

«Früher hatten wir ein «Management by walking around» im Betrieb», erzählt CEO Yves Rödiger. Man verlor viele Stunden, in denen Mitarbeitende mit Papieren in der Hand durch die Firma liefen. Dazu liefert Sandro Carbayo eine Messgrösse: In der Papierzeit verliess ein Mitarbeitender seinen Arbeitsplatz durchschnittlich fünf Mal, «heute ist es null Mal». Die Durchlaufzeit des Reparaturprozesses konnte um 50% verringert werden, was gleichzeitig erhebliche Kosteneinsparungen mit sich bringt. Auch das kostenseitig bedeutsame Splitting «Reparatur mit oder ohne Garantie» ist heute lückenlos geregelt, während früher



Herstellungsprozesse in einer enormen Produkt-Bandbreite.

aus einer Mischung von Zeitdruck und Bequemlichkeit die meisten Fälle in Garantie abgewickelt wurden. Selbstverständlich wirkt sich Improve auch positiv auf den Formularbedarf aus. Insgesamt benötigt Gifas heute 19 Formulare weniger, und dies bei drastisch höherer Transparenz.

Bei aller Verbesserung sieht man sich bei Gifas aber noch nicht am Ziel. Die durchschnittliche totale Reparaturzeit soll weiter gesenkt werden, und zwar von heute sieben auf fünf Tage. «Wir sind uns bewusst, dass ein gutes und rasches Reparaturwesen wesentlich zur Kundenbindung beiträgt», betont Yves Rödiger. Dieses Potenzial will Gifas konsequent nutzen, auch mit Hilfe von Improve.

Einfachheit in allem

Beim Erlernen und Bedienen ist «Einfachheit» die Schlüsselwörter des KVP-Tools. Die Gifas-Mitarbeitenden kommen damit laut Q-

Leiter bereits nach einer dreistündigen Schulung klar, die in der Folge 80% des Anwenderalltags abdeckt. Noch pointierter drückt es Synprovis-CEO Hubert Geissler aus: «Wer lesen und schreiben kann, kann auch mit Improve umgehen». Insgesamt ist man bei Gifas-Electric überzeugt, auf die richtige Software gesetzt zu haben. Über die reinen Produktvorteile hinaus zählen für das Unternehmen auch Preis- und Kooperationsfaktoren: So fallen mit Improve keinerlei Gebühren für die Installation der Updates an und der Synprovis-Service wird als zeitnah, partnerschaftlich und buchstäblich preiswert erlebt. «Wir sind parat für die Zukunft und sicher, das geplante weitere Wachstum problemlos bewältigen zu können», schliesst Geschäftsführer Rödiger. ■

Synprovis GmbH

Die Synprovis GmbH (Eich LU) hat sich als Spezialistin für KVP-Qualitätsmanagement einen Namen gemacht. Mit der Websoftware Improve ist Synprovis in ganz Europa erfolgreich. Den Erfolgsschlüssel sieht die Firma beim extrem einfach bedienbaren Frontend ihrer Software. Die Software bildet das Qualitätswesen mit folgenden Modulen komplett ab: 8D-Report, Arbeitssicherheit, Auditverwaltung, Massnahmen/Kosten, Mitarbeiterbeurteilung, Prüfmittelverwaltung, Risikomanagement, Umweltmanagement. CEO der Synprovis GmbH ist Hubert Geissler. Kundenwelt: überwiegend Produktionsunternehmen sowie Dienstleistungs- und Handelsunternehmen. www.synprovis.ch