

Schieder Qualitätsmanagement: Eigenes Logistik-Konzept

100% Leistung auf der Straße

Schieder gibt Gas: Nach der Insolvenz von Lippe Logistik schickt Qualitätsmanager Roy Fishman ein eigenes Logistik-Konzept ans Netz. Namhafte Speditionen sorgen unter neuer Organisation für pünktliche Auslieferung, ein ausgeklügeltes Retourenkonzept garantiert kürzere Standzeiten und verbesserte Services. Weitsichtige Ideen, die der ganzen Branche den Weg in eine einwandfreie Möbel-Zukunft weisen. Qualitäts-Fortschritt in einer Tour.



Für den Qualitäts-Fortschritt ständig auf Tour: Roy Fishman, Qualitätsmanager bei Schieder

„Wenn wir etwas tun, dann richtig. Und richtig gut.“ Schieder Qualitätsmanager Roy Fishman mag keine halben Sachen. Deshalb nahm er nach der Insolvenz des langjährigen Logistik-Partners Lippe Logistik um Weihnachten selbst die Zügel in die Hand. Und reformierte mit seinen Kollegen Dr. Eberhard Ludwig (IT), Lars Wischmeyer (Logistik, Interne Organisation) und Dirk Schmidtmeier (Geschäftsführer Schieder-Werke Deutschland) für Europas größten Möbelanbieter das komplette Tourensystem.

Eigenes Logistik-System

Nach ausfallbedingten Verzögerungen Anfang des Jahres fahren die LKWs unter strenger Organisation für Schieder nun wieder pünktlich an die Laderampen des Möbelhandels. „Bis zur 10. KW konnten wir unsere Leistungsfähigkeit wieder voll herstellen“, so Fishman. Unter den Spediti-

onsfirmen sorgen renommierte Namen wie Alco, Gieseler Mahlmann, Meyer & Meyer, Reber oder Schröder für reibungslose Waren-Auslieferungen. Lagerverwaltung und Personaleinsatz wickelt der externe Dienstleister U.S. Personalmanagement aus Ostwestfalen-Lippe ab. Eine Neugründung, hinter der der frühere Lippe Logistik-Geschäftsführer Uwe Schüttemeyer steht.

Retouren-Konzept für kürzere Standzeiten

Teil des Schieder eigenen Logistik-Systems ist darüber hinaus ein neues Retourenkonzept. Dies setzt auf die Trennung von Anlieferung und Abholung, wodurch sich Roy Fishman neben kürzeren Standzeiten auch verbesserte Services verspricht: gezielte Avisierung zur Abholung der Retoure, einfachere Bereitstellung durch gezielte Einlagerung, jederzeit mögliche Rückgabe sämtlicher

Retouren mit Beleg, auf Wunsch mögliche Vereinbarung über fixe Abholtag, kurzfristige Belegung der Rampen, minimierte Belegung von Lagerplätzen, geringerer personeller Aufwand. Heißt für Roy Fishman: Mehr Raum und Zeit für weitere Qualitäts-Fortschritte. Vorstellen kann sich der viel beschäftigte Manager in diesem Zusammenhang jede Menge. Nur in der Umsetzung stößt er gelegentlich an die Grenzen der brancheninternen Machbarkeit. „Die Investitionsbereitschaft vieler Handelspartner ist sehr zurückhaltend. Offensichtlich haben einige noch nicht erkannt, wie viele Einsparungspotenziale einfach brach liegen“, bedauert Roy Fishman.

Branchenlösungen zur Kundenzufriedenheit

Obwohl etliche Offensiven von Roy Fishman in der Branche derweil dankbare Erfolge feiern: So

gehört die Servicekarte zur eindeutigen Identifizierung von Ersatzteilen in vielen Möbelhandels- und Industrieunternehmen inzwischen zum Alltag. Der Anteil der Meldungen mit der SC liegt mittlerweile bei ca. 40%. „Zufrieden geben dürfen wir uns damit aber nicht. Die Verbände müssen ihrer Zusage aus den BfQ-Branchentreffen Handel & Industrie nachkommen und bei ihren Mitgliedern stärker werben. Schließlich handelt es sich um eine geforderte Branchenlösung, die nur Vorteile mit sich bringt“, so Fishman. Durchgesetzt hat sich auch der brancheneinheitliche BfQ-Schlüssel (Bündnis für Qualität), an dessen Entwicklung die Schieder-Gruppe mit den Verbänden Atlas, Begros und VME maßgeblich beteiligt war. Durch eine Vergleichbarkeit und saubere Messung können Schwachstellen schneller analysiert und abgestellt werden. Mangel und Verursacher werden eindeutig benannt. Schieder hat



den BfQ-Schlüssel komplett in sein Reklamo-Info-System integriert. Seit Einführung konnte dadurch eine Reduzierung der Rückfragen von 60% auf unter 15% erreicht werden. „Manche Handelspartner schaffen durchgängig 100% Meldung mit BfQ, insgesamt liegen wir bei ca. 60%. Da geht noch was!“ fordert Roy Fishman, der auf hervorragende EDV-Lösungen verweist, wie z.B. auf die RESY von Sauter+Held, dem nächsten Branchenprojekt an dem Schieder und Porta arbeiten. Dieses System vereint alle Komponenten, die heute handelsseitig nicht oder nur minimal vorhanden sind. Auch die Verknüpfungen zur Industrie sind dabei bereits gewährleistet.

Bügel und Wickel zum Schutz des Möbels

Um alle Lagersysteme bedienen zu können, hält derzeit eine neue, umweltfreundliche Wickelverpackung für individuelle Möbeltypen Einzug in die Logistik-Lösungen der Branche; konzipiert zum sicheren Transport von der Maschinenstraße bis ins Treppenhaus des Endkunden. Die guten Ergebnisse haben den Ausschlag für den Einsatz einer BfQ-Projektgruppe aus Handel und Industrie gegeben. Neben Schieder und anderen namhaften Herstellern sind die Unternehmen, Ostermann, Porta, Rieger, Segmüller, Zurbrüggen und der VDM beteiligt. Das Projekt läuft.

„Qualität beginnt bei uns in der Entwicklung und endet im Wohnzimmer des Endkunden“, sagt Fishman. Ein nächster Schritt seiner Qualitätsoffensive liegt deshalb in der Montagebegleitung und Endkundenbefragung. „Von der Notwendigkeit der Qualitätssicherung in allen Prozessstufen bis hin zum Endkunden müssen wir unsere Handelspartner überzeugen.“

Der Koffer für den Monteur

Damit die Monteure des Handels zu Hause beim Kunden nicht mit leeren Händen da stehen, wenn mal ein Beschlag fehlt oder defekt ist, hat der Schieder Qualitätsmanager mit verschiedenen Handelspartnern nach Lösungen gesucht. Gemeinsam mit Jürgen Schellenberger von Dodenhof entwickelte Roy Fishman den Ansatz, einen Ersatzteilkoffer für den Monteur zu fixieren, der die grundsätzlichen 15-20 Standardbeschläge beinhaltet, die Hersteller übergreifend zum Möbel Aufbau eingesetzt werden. Wieder ein Ansatz, der Auswirkungen auf die gesamte Branche hat, in dem er Vereinfachung bedingt. „Wirkliche Effizienz bietet dieser Koffer nur, wenn sich die Industrie auf die Verwendung einheitlicher Standard-Beschläge einigt“, betont Fishman. Bis dahin könnte es noch ein langer Weg sein. Aber der Erfolg liegt bekanntlich auch in kleinen Fortschritten.

NEUE PROGRAMME



Wickelverpackung, Bügelpalette, BfQ-Schlüssel, RESY, Servicekarte, Service-Mobile: die Offensiven von Schieder-Qualitätsmanager Roy Fishman setzen Branchenstandards. Und beschern dem Möbel-Geschäft von Schieder eine qualitative Dimension.

