

## Schnell und sicher handeln in Ausnahmesituationen mit IMPROVE

Die Vogt AG Verbindungstechnik mit dem Hauptsitz im solothurnischen Lostorf zählt weltweit zu den wichtigsten Anbietern von Verbindungsteilen für die Elektro- und Elektronikindustrie. Die hohen Qualitätsanforderungen wurden dank dem konsequenten Qualitätsmanagement übertriften.

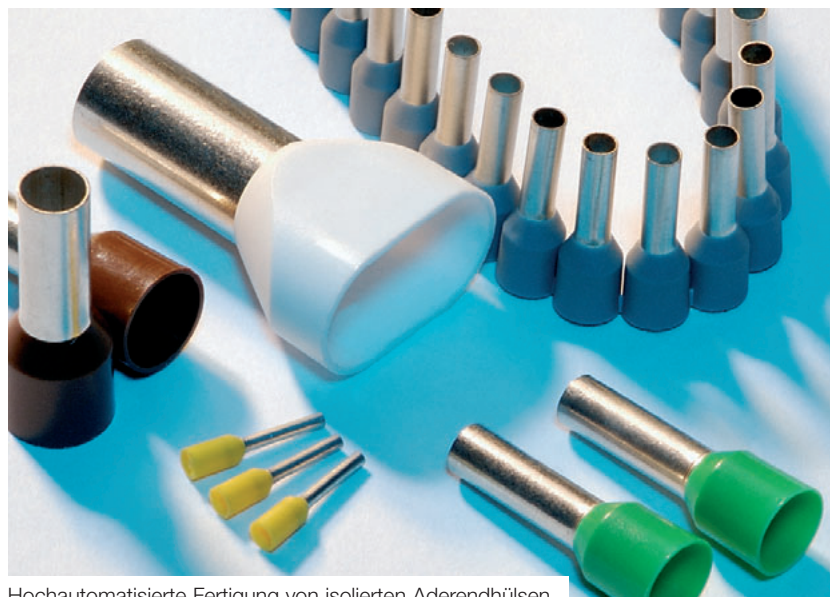
Das 1962 gegründete Unternehmen beschäftigt knapp 100 MitarbeiterInnen und produziert rund 2 Milliarden Teile pro Jahr. Mit der Fabrikation von Kleinanz- und Feindrathteilen sowie der Herstellung von Kunststoff- und Feindrathartikeln ist die Firma ein bedeutender Lieferant in der elektromechanischen Verbindungstechnik.

Über 15'000 Standardartikel sind ab Lager lieferbar. Spezialteile und kundenspezifische Fertigung mit eigenem Werkzeugbau runden das Verkaufsprogramm ab. Das mit den ISO-Zertifikaten (9001:2000, ISO 14001:2004 und OHSAS 18001:1999) ausgezeichnete Familienunternehmen beliefert seine Kundschaft rund um den Globus.

Mit dem Neubau des Logistikzentrums ist auch ein Meilenstein für die zukünftige Entwicklung gelegt worden. Neben der schnelleren Durchlaufzeit, sind auch grössere Volumen problemlos zu bewältigen. Das Lehrstellenangebot umfasst neben Kaufleuten und Polymechaniker auch Logistikassistenten.

### Die Firmenphilosophie

Für die Vogt AG ist die umfassende Qualität der Weg zum Erfolg. Unter umfassender Qualität wird die Erfüllung der Anforderungen und Erwartungen der internen und externen Partner bei allen Tätigkei-



Hochautomatisierte Fertigung von isolierten Aderendhülsen

ten verstanden. Bei auftretenden Fehlern steht nicht die Schuldfrage im Vordergrund, sondern die Möglichkeit, sich durch diese Fehler zu verbessern und weiter zu entwickeln.

### Zunehmender Wettbewerb

Der Wettbewerb ist in den letzten Jahren sehr viel intensiver geworden und wird auch in der Zukunft noch zunehmen. Immer mehr Hersteller von Waren und Anbieter von Dienstleistungen drängen in die Stammmärkte der Vogt AG. Südkorea, Taiwan, China und Indien werden immer ernsthaftere Konkurrenten. Durch die Globalisierung werden schützende, geographische Vorteile hinfällig. Mit dem härter werdenden Wettbewerb gewinnt besonders in den Hochpreisländern die Kostenfrage zunehmend an Bedeutung. Deshalb: «Made in Switzerland» verpflichtet!



Mechanische Verbindungsteile

Der vernünftige Mensch passt sich der Welt an.  
Der unvernünftige Mensch besteht darauf, dass  
sich die Welt nach ihm zu richten hat. Deshalb  
hängt jeder Fortschritt von dem unvernünftigen  
Menschen ab. (George Bernard Shaw)

«Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass die Bearbeitung von Kundenreklamationen, internen Fehlern und statistischen Datenverdichtungen recht viel Zeit in Anspruch nehmen und einen Löwenanteil bei der Tätigkeit des Qualitätsmanagers ausmachen. Die bestehenden Mittel (MS Excel-Tabellen, Formulare in Papierform) haben ausgedient» erläutert Elena Raetz, Quality & Environment Professional.

Die anspruchsvolle Kundschaft forderte die Entwicklung eines Managementsystems und erwartet die kompetente Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden. Gerade bei ungeplanten Zuständen und Störungen erwies sich das «alte» Fehlermanagement als wenig geeignet, um schnell und fundiert zu handeln.

### Zeit für Veränderungen

Nach umfassender Evaluation und Prüfung von verschiedensten Softwarelösungen im Qualitätsmanagement, hat sich die Vogt AG für die KVP-Software IMPROVE entschieden. Folgende Bearbeitungspunkte wurden umgesetzt:

- Bearbeitung von Retouren und Kundenreklamationen
- Reklamationen bei Lieferanten
- Interne Fehler
- Kostenkalkulation

### Vogt AG Verbindungstechnik

Das Familienunternehmen wurde 1962 gegründet und wird seit 2001 von der 2. Generation erfolgreich geführt.

Die Produktion von Stanz-, Rohr, und Kunststoffteilen für die Elektromechanik (Kabelschuhe, Aderendhülsen, Steckungen und Rohrnieten) ist eine besondere Stärke dieses KMU-Betriebs. Innovative Lösungen in den Bereichen Kabelanschlüsse, Leiterplattenbestückung, Maschinen- und Steuerungsbau, werden für die Telekom- und Beleuchtungsindustrie umgesetzt. Die hochautomatisierte Abpack- und Labelingeinheiten komplettieren die Angebotspalette. Die Vogt AG Verbindungstechnik beschäftigt in der Schweiz rund 100 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2006 einen Umsatz von CHF 24 Mio. Der Exportanteil beträgt 67%.



#### Thomas Vogt

Managing Director  
Vogt AG Verbindungstechnik

Vogt AG Verbindungstechnik  
Duschletenstrasse 2-4, CH-4654 Lostorf  
+41 (0)62 285 75 75  
info@vogt.ch  
www.vogt.ch



Der Aufbau und die Handhabung des Programms sind gut konzipiert und erlaubt jedem Mitarbeiter, mühelos dieses Hilfsmittel zu verwenden.

«Wir konnten mit IMPROVE sehr schnell implementieren und bereits innerhalb weniger Wochen haben unsere Kunden, Mitarbeiter und die Geschäftsleitung die Vorteile von IMPROVE geschätzt», bestätigt Thomas Vogt, Managing Director bei der Vogt AG Verbindungstechnik.

Den Sachbearbeitern im Kundendienst stehen sämtliche Meldungen elektronisch zur Verfügung und durch die gesteigerte Auskunftsbereitschaft können die folgenden Nutzen erzielt werden:

- Schnelle Erfassung und Verfügbarkeit der Meldungen
- Auskunftsbereitschaft über den Bearbeitungsstand der Reklamationen an Kunden
- Volle Transparenz
- Nachvollziehbarkeit
- Papierlose Bearbeitung

Die Kommunikation und Information zwischen den Abteilungen konnte wesentlich beschleunigt werden. Die Bearbeitungszeit von Kundenreklamationen konnte verkürzt werden und die Kundenzufriedenheit wurde in diesem Bereich verbessert.

Die Geschäftsleitung und die Qualitätskoordination können sich jederzeit über den Stand der Fehler informieren und entsprechende Entscheide treffen.

Der KVP und die Qualitätssensibilisierung muss im gesamten Unternehmen gelebt und umgesetzt werden. Bei der Vogt AG unterstützt IMPROVE die Mitarbeiter bei der Umsetzung dieser Ziele und leistet einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der gewünschten Schweizer Qualität.