

## Qualitätsmanagement bei ADES AG

Im Bereich des Qualitätsmanagements handelt die Ades AG schon seit Jahren nach dem Motto: **Wir leben Qualität.** Bei ca. 4000 Kunden ist es unsere Pflicht den höchsten Qualitätslevel zu garantieren - sowohl bei unseren Produkten als auch bei unseren Dienstleistungen, aber auch bei unseren Mitarbeitern und bei allen Abläufen des Unternehmens. Durch die interne Kontroll-Systematik durchläuft jeder Auftrag einen bestimmten Qualitätsprozess. Nicht nur zwecks Qualität sondern auch zum Schutz vor Missbrauch.

### Qualitätssicherung bei unseren Produkten und Dienstleistungen

Die untenstehende Abbildung zeigt den schrittweisen Qualitätsprozess bei Druckersystemen der Ades AG auf.

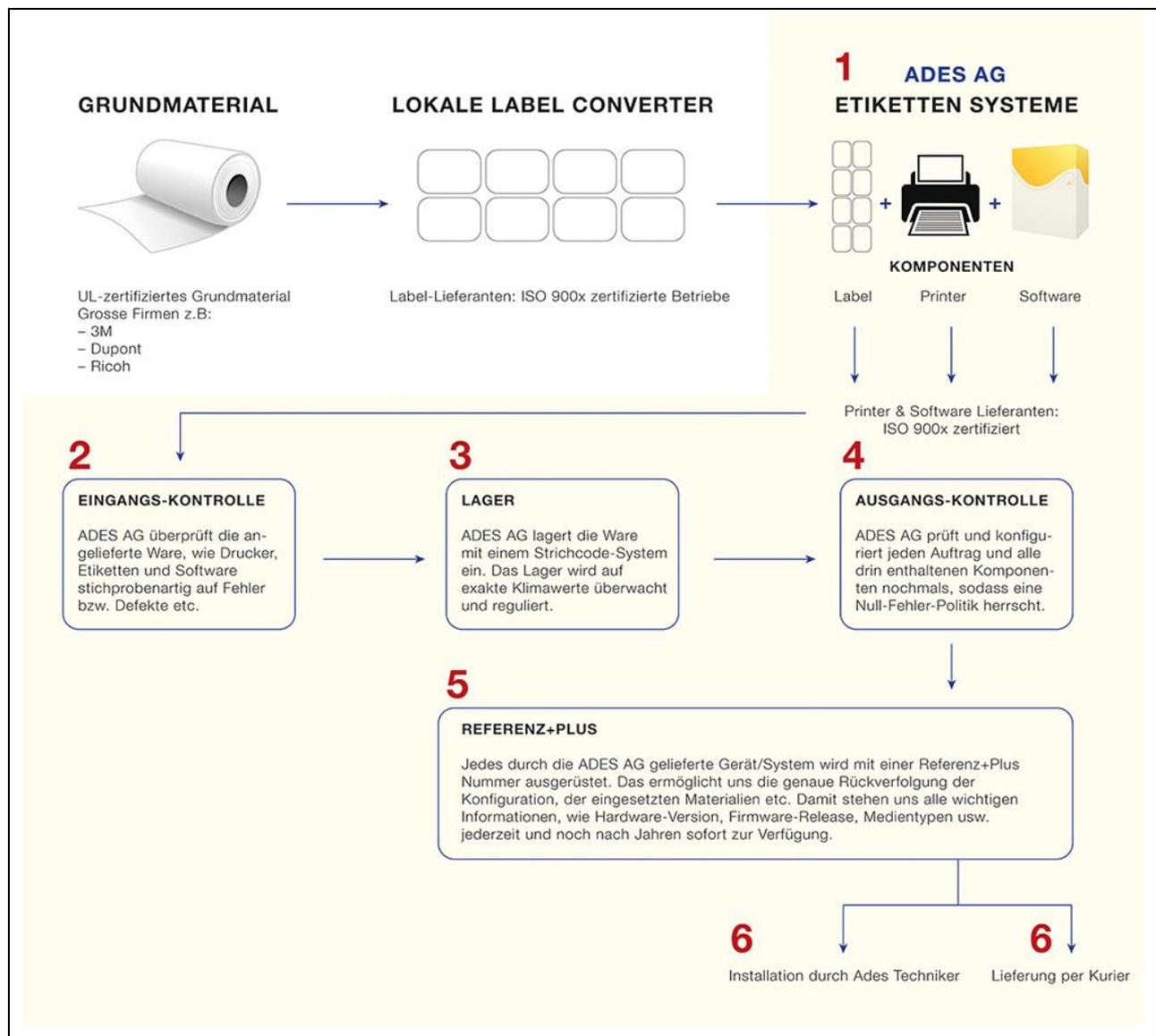


Abbildung 01: Ades AG Qualitätsmanagement (Gesamter Prozess)

**Qualitätsprozess 01** | Die Ades AG bietet verschiedene Etiketten- bzw. Druckersysteme auf dem Schweizer-Markt an. So ein System beinhaltet in der Regel verschiedene Komponenten, wie z.B. Drucker, Etiketten, Farbbänder, Software und Scanner, die nach Kundenwunsch und -bedarf zusammengestellt werden. Alle Produkte kommen ausschliesslich aus qualitätszertifizierten Firmen.

Jeder auszuliefernden Hardware wird eine sogenannte Referenz-Plus-Nummer zugewiesen, welche auf dem Gerät angebracht wird. Diese Nummer ist im Firmen-ERP (Enterprise-Resource-Planning) hinterlegt, sodass die Ades AG zu jedem Zeitpunkt nachweisen kann, was, wann, wie und an wen ausgeliefert wurde. Zusätzlich sind die Konfigurationen der verschiedenen Systeme, die angeboten werden, ebenfalls im ERP hinterlegt bzw. vordefiniert.

Sprich, alle benötigten Komponenten werden vom System gleich automatisch richtig gelistet, weshalb Fehler durch menschliches Versagen ausgeschlossen werden können.

**Qualitätsprozess 02** | Beim Eingang der Ware steht am Anfang eine Sichtkontrolle (Menge, Typ, Verpackung, Transportschäden) an. Danach werden durch ein spezielles strichprobenartiges Verfahren die eingegangenen Produkte auf ihre Funktion hin kontrolliert und schriftlich dokumentiert.

**Qualitätsprozess 03** | Wird die Ware für gut befunden, wird sie mit einem auf Strichcode basierendem System nach dem FIFO-Prinzip eingelagert. Der genaue Lagerplatz wird vom QS-Verantwortlichen bestimmt. Um die Qualität der Produkte insbesondere der Etiketten und Farbbänder zu gewährleisten, unterliegt das ades Lager gewissen Lagerungs-Richtlinien. D.h., das Lager muss stets trocken und kühl sein, also eine Raumtemperatur von 18°C bis 22°C und eine 50% Luftfeuchtigkeit aufweisen (siehe Richtlinien und Hinweise für die richtige Lagerung von Etiketten). Mit Hilfe des Strichcode-Systems und dem internen ERP ist das Lager einer Total-Überwachung ausgesetzt und der Lagerbestand der Ades AG stets im ERP vollständig ablesbar.



Abbildung 02: Klimatisiertes Ades AG Lager; Einlagerung der Ware nach FIFO-Prinzip mit Strichcode-System

**Qualitätsprozess 04** | Bevor die Bestellung ausgeliefert wird, werden alle Komponenten nochmals einer Ausgangskontrolle unterzogen, d.h. sie werden auf Fehler geprüft und getestet. Dazu wird der Rüstschein quergelesen, damit der Kunde die vollständig bestellte Ware erhält. Ziel dieser Kontrolle ist es zudem Null Rückmeldungen bezüglich Reklamationen zu erhalten. Für jede Konfiguration existiert ein QS-Blatt, damit auch Jahre später nachgewiesen werden kann, was und wie ausgeliefert wurde. Ausserdem werden diese QS-Dokumente zusätzlich sowohl in der Technik als auch im Lager in einem speziell dafür vorgesehenen Aktenschrank redundant gelagert. Durch diesen systematisch organisierten Ablauf unterliegen die ades Produkte einem laufenden Qualitätsprozess.

**Qualitätsprozess 05** | Jedes durch die ADES AG gelieferte Gerät/System wird mit einer ReferenzPlus+ Nummer ausgerüstet. Diese Nummer verweist auf einen Datensatz gespickt mit allen Informationen, welche die genaue Rückverfolgung der Konfiguration, eingesetzten Materialien etc. ermöglicht. Damit stehen unserer Qualitätssicherung und

dem technischen Dienst alle wichtigen Informationen wie Hardware-Version, Firmware-Release, Medientypen etc. jederzeit und auch noch nach Jahren sofort und vollumfänglich zur Verfügung.

**Qualitätsprozess 06** | Bei der Auslieferung konfiguriert der Ades-Techniker die Geräte betriebsbereit auf die kundenspezifischen Parameter, was ebenfalls schriftlich dokumentiert wird. Danach wird das vollständige und korrekt gerüstete Paket dem Kurier übergeben. Ab diesem Zeitpunkt tritt die Ades AG ihre Verantwortung dem Käufer ab.

### Qualitätssicherung bei unseren Mitarbeitern

Allen Mitarbeitern der Ades AG ist das oben beschriebene Qualitätssicherungs-System bekannt. Die betrieblichen Arbeitsabläufe sind sehr effizient gestaltet, sodass der hohe Qualitätslevel jederzeit gewährleistet ist. Nichtsdestotrotz werden alle Abläufe weiterhin laufend analysiert und beschrieben, damit Notfalls bei Abweichungen noch rechtzeitig reagiert werden kann.

Unsere Techniker werden alle paar Monate von den Hardware-Herstellern geschult und mit der neuesten Technik bekannt gemacht. Das erworbene Zertifikat und Wissen garantiert unseren Kunden eine optimale Beratung und Hilfe.

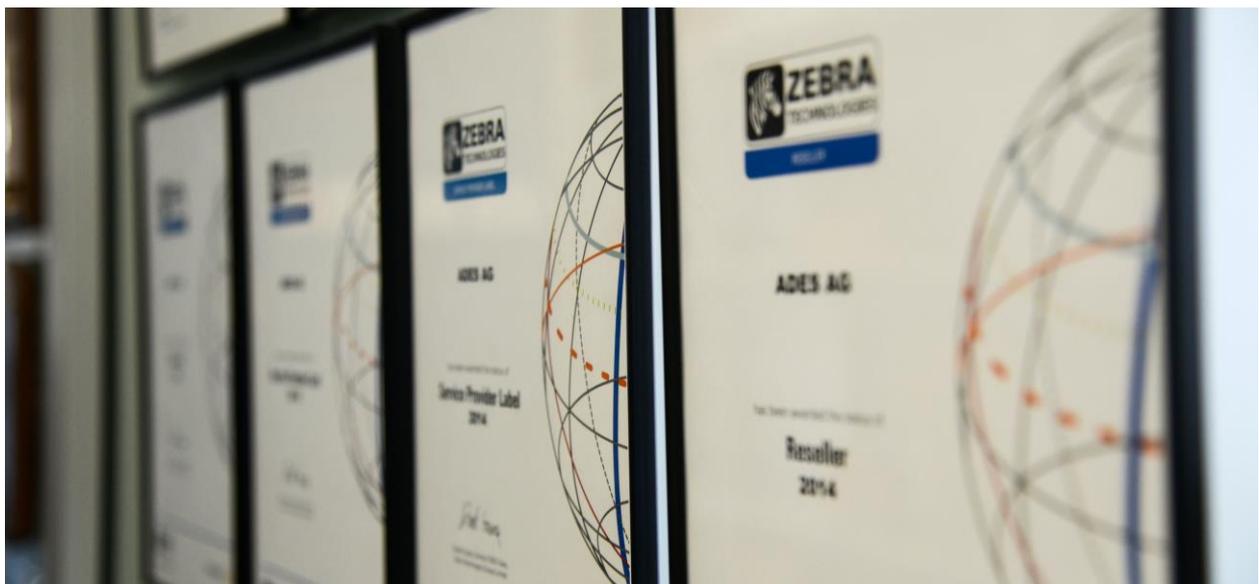


Abbildung 03: Einige Zertifikate der ades Techniker

Besonderen Wert legen wir jedoch auf die Interaktion mit unseren Kunden. Jeder einzelne Mitarbeiter der Ades AG bietet unseren Kunden:

- Beste Fachkompetenz
- Höflichkeit
- Glaubwürdiges Auftreten
- Zuverlässigkeit
- Sicherheit
- Verständliche Kommunikation
- Gute Erreichbarkeit
- Verständnis für Kundenwünsche
- Schnelle Reaktionen

Jeder unserer Mitarbeiter wird angehalten sich gleich bei seinem Vorgesetzten zu melden, falls er einen Optimierungsbedarf bei seinem Arbeitsprozess entdeckt. Schliesslich wollen wir nicht an Altem festhalten sondern uns täglich für unsere Kunden weiterentwickeln.

#### **Qualitätssicherung bei unseren Daten**

In der heutigen Zeit werden während nur eines Tages viele wichtige Informationen erstellt, gesammelt und abgelegt. Wie oben beschrieben werden unsere Arbeitsprozesse ebenso schriftlich festgehalten und diese müssen geschützt werden. Aus diesem Grund erstellt die Ades AG täglich Backups von ihrem Server. Für den weiteren Schutz werden zusätzlich noch alle Arbeitsstationen alle zwei Tage gesichert, damit auch die lokal gespeicherten Daten nicht verloren gehen. Mit diesem Vorgehen haben wir einen maximal möglichen Schutz und können im Notfall wieder auf unsere gesicherten Daten zugreifen.