

EDITORIAL »Wir sind die, die Qualität liefern!« Diese Botschaft sendeten VTH-Mitglieder und VTH-QUALITÄTSPARTNER im September 2016 von ihrer gemeinsamen Jahrestagung. Mit ihr verbanden sie den Willen, zukünftig noch stärker als Leistungsgemeinschaft aufzutreten.

Dieser Impuls hat für Aufbruchstimmung gesorgt und viele Kräfte freigesetzt. Auf der Grundlage der neuen VTH-Markenstrategie finden sowohl der Verband als auch die vormaligen »VTH-TOP-PARTNER« aus dem Lieferantenzirkel zu einem klaren, modernen und selbstbewussten Erscheinungsbild. Dies zeigt sich unter anderem in den jüngsten Anzeigen, Flyern und Presseveröffentlichungen. Die neugestaltete Einstiegsseite vth-qualitaetspartner.de gibt zudem

einen Vorgeschmack auf den Internetrelaunch, an dem der VTH aktuell arbeitet.

Impulse bewirken einen inneren Antrieb und schaffen zugleich äußere Anreize. So lässt sich das lateinische *impellere* mit »einschlagen, antreiben, veranlassen« übersetzen. Unser neues Format »IQ – Impulse für Qualität« greift diesen Schwung auf. Es soll quartalsweise beim Technischen Händler »einschlagen«, sein Marketing antreiben und schließlich die Kunden veranlassen, auf die Qualität des Fachhandels und der von ihm geführten Markenartikel zu setzen.

Eine interessante Lektüre wünscht

THOMAS VIERHAUS

VTH-Hauptgeschäftsführer

IM ÜBERBLICK

Seite 1 Qualität im Handel

Seite 2 VTH unterstützt bei der Digitalisierung

Seite 3 PSA-Verordnung aktiv kommunizieren

Seite 4 Ein neuer VTH-QUALITÄTSPARTNER

Was ist Qualität im Technischen Handel?

Ein mehrdimensionaler Blick gibt Aufschluss

»Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt und nicht das gelieferte Produkt.« Diese launische Definition kennen Sie. Sie ist richtig und hilft dem Technischen Händler dennoch nur bedingt weiter.

Kam der Kunde nur deshalb zurück, weil das Produkt nicht vorzeitig verschliss oder versagte? Welche Qualitätsmerkmale sind es genau, die den Kunden binden?

Im Rahmen ihrer Strategieberatungen haben die VTH-Geschäftsführung sowie die VTH-Mitglieder und VTH-QUALITÄTSPARTNER

die Qualität ins Zentrum gerückt und als Alleinstellungsmerkmal der Branche Technischer Handel definiert. Sie haben drei Dimensionen ausgemacht:

Die Produktqualität: Der Technische Handel bietet bessere Produkte als die Konkurrenz an. Garant dafür sind unter anderem die 25 renommierten Markenhersteller aus der Zulieferindustrie, die mit dem VTH die Marketinginitiative VTH-QUALITÄTSPARTNER bilden.

→ Seite 2

IMPULS

Leitartikel



»Wir liefern Qualität« lautet der Claim der VTH-QUALITÄTSPARTNER-Initiative – persönliche Verbindlichkeit in Abgrenzung zum Internethandel.

»Wie viele Dimensionen Qualität auch haben mag: Es lohnt sich, ihre Tiefen und Breiten zu erforschen.«

Die Servicequalität: Die VTH-Mitglieder begreifen den Service als Geschäftsfeld. Mit dem Kunden finden sie vor Ort individuelle Lösungen für komplexe Fragestellungen. Sie entwickeln innovative Dienstleistungen rund um ihre Qualitätsprodukte und darüber hinaus.

Die Prozessqualität: So wie sich Technische Händler immer stärker mit ihren Lieferanten zu Vertriebspartnern vernetzen,

so arbeiten sie gleichzeitig engagiert an der Anbindung an die Kunden-IT. Der VTH unterstützt diese Prozesse, im Bereich der Stammdatenqualität beispielsweise mit dem VTH-eData-Pool.

Als vierte Dimension der Qualität kann man zudem die Kommunikationsqualität begreifen. Wie das gemeint ist? Lesen Sie dazu das Beispiel auf Seite 3.

VTH-eData-Pool: Vorsprung durch gemeinsame Weiterentwicklung

IMPACT

Veranstaltungsberichte

Die Digitalisierung und die Gewährleistung einer hochwertigen Produktdatenqualität stellen viele Unternehmen noch immer vor große Herausforderungen. Hier bietet der VTH-eData-Pool eine effiziente und kostengünstige Hilfe: Seit rund einem Jahr versorgt die Datendrehscheibe die Händler mit einheitlich aufbereiteten Stammdaten ihrer Hersteller.

Auf Einladung der IFCC GmbH trafen sich am 15. Februar rund 60 Technische Händler, Hersteller und IT-Dienstleister zum zweiten VTH-eData-Pool-Anwendertreffen in Frankfurt (Main), um Erfahrungen auszutauschen und die nächsten Entwicklungsschritte des innovativen Angebots abzustimmen.

Die 25 VTH-QUALITÄTSPARTNER sind Datenlieferanten der ersten Stunde. Stephan Anger von der RS Roman Seliger Armaturenfabrik hob einen der zentralen Mehrwerte für die Hersteller hervor: »Die konsistente Attributisierung unserer Produkte im VTH-eData-Pool hat sich bewährt, denn vollständige Definitionen sind für unsere Kommunikation mit dem Technischen Händler essenziell.«

Für teilnehmende Händler bietet der VTH-eData-Pool nicht nur spürbare Effizienz- und Kostenvorteile, sondern auch einen klaren Wissensvorsprung: »Wir werden in Zukunft nicht mehr für jeden Händler individuelle Datensätze zusammenstellen, sondern konsequent auf den VTH-eData-Pool verweisen«, so Eric Langlotz, Prokurist und Director Sales bei Kübler Workwear.

Erfahrungsberichte spielen für die Weiterentwicklung des Angebots eine große Rolle, berichtete IFCC-Geschäftsführer

Ayhan Bulut. Am Ende des Treffens ergab sich für ihn ein klares Bild der aktuellen Wünsche der Anwender: eine Variantenverwaltung, weitere Standardschnittstellen und ein »Validierungscockpit«.

Als Projektpartner des VTH bietet die IFCC GmbH auch Neuinteressenten eine **kostenfreie Erstberatung** unter +49 607 149 93 19-0 an.



Auch das zweite VTH-eData-Pool-Anwendertreffen war ausgebucht.

»Kompetenzplattform« zur Digitalisierung

Der VTH hat mit der »Kompetenzplattform Digitalisierung« ein neues Veranstaltungsformat initiiert, das Technische Händler und ihre Lieferanten bei der digitalen Transformation ihrer Prozesse unterstützt. Ziel ist es, sämtliche Angebote bestmöglich an den Bedürfnissen der Zielgruppen auszurichten.

Zum Auftakt kamen 30 Händler und Vertreter der VTH-QUALITÄTSPARTNER am 24. Januar nach Düsseldorf, um ein Arbeitsprogramm festzulegen: Folgeworkshops werden demnach die Digitalisierung der Supply Chain, die Entwicklung und Umsetzung von Digitalisierungsstrategien sowie das Thema Business Intelligence behandeln.

25

VTH-QUALITÄTSPARTNER sind Datenlieferanten der ersten Stunde.



Testzugang:
Registrieren Sie sich unter www.VTH-eData-Pool.de für einen Test-Login.



PSA-Verordnung erfordert abgestimmte Kommunikation: Produkte des Technischen Handels bleiben voll einsatzfähig!

Ein Datum wirft seine Schatten voraus: Ab dem 21. April 2018 ist die neue PSA-Verordnung der EU verbindlich anzuwenden. Eigentlich brauchen sich deshalb weder der Technische Handel noch seine Kunden Sorgen zu machen. Denn Persönliche Schutzausrüstungen, die nach der alten PSA-Richtlinie geprüft und hergestellt wurden, können bis zum 20. April 2019 weiterhin in Verkehr gebracht werden. Und auch danach dürfen diese Produkte verkauft und eingesetzt werden, wenn sie allen rechtlichen und technischen Anforderungen entsprechen.

Die Crux dabei ist, beim Kunden entsteht folgender Reflex: Er fürchtet, heute Produkte zu kaufen, die morgen nicht mehr nutzbar sind. In der Folge schiebt er möglicherweise Einkäufe auf oder meidet die aktuelle Produktpalette.

Dieser Fehlinterpretation der Rechtslage muss die Branche geschlossen entgegentreten. Jetzt heißt es, die Kunden vollständig zu informieren und für Klarheit und Sicherheit zu sorgen. Der Kunde muss wissen, dass er die Produkte, zu denen der Technische Handel rät, langfristig anwenden kann.

Gleichzeitig sollte der Technische Handel die durch die PSA-Verordnung gegebenen Chancen aktiv für sich nutzen. Denn bisher prüften nur die Hersteller, dass PSA-Produkte den Sicherheitsstandards genügen. Zukünftig kontrollieren auch die

Händler und Importeure, ob die Ware CE-geprüft ist und über die erforderlichen Bescheinigungen verfügt. Insofern hat die EU die Vertrauensrolle und Beratungsfunktion des Technischen Handels gestärkt. Jetzt liegt es an ihm, den Kunden sein Qualitätsdenken, sein Verantwortungsbewusstsein, seine Kompetenz und seine Dienstleistungsorientierung klar zu kommunizieren. Dazu bedarf es einer gemeinsamen Kommunikationsanstrengung. Auch die PSA-Lieferanten sind gefordert, die Produktsicherheit offensiv zu thematisieren.

Der VTH ist hier bereits aktiv und informiert mit Unterstützung der VTH-QUALITÄTSPARTNER seit 2016 in Fachzeitschriften wie »sicher ist sicher« und »Betriebliche Prävention« die Abnehmer von PSA über die Auswirkungen der PSA-Verordnung. Mit dem VTH-Forum zur PSA-Verordnung am 16. Mai 2017 steht in diesem Jahr zudem eine große Branchenveranstaltung auf dem Programm, die Händler, Hersteller, Abnehmer und Aufsichtsbehörden an einen Tisch bringt.

IMPULSIV Marketing

IM KALENDER VORMERKEN

16.05.

Alles zur PSA-Verordnung:

**DAS VTH-FORUM
2017**

9:30 bis 16 Uhr im Maritim-
Hotel, Düsseldorf

Ausschließlich der PSA-Verordnung widmet sich das diesjährige VTH-Forum am 16. Mai in Düsseldorf. Unter dem Motto »Die neue europäische PSA-Verordnung: Auswirkungen für Hersteller, Händler und Abnehmer« sprechen Experten über Themen wie den Übergang von der PSA-Richtlinie zur PSA-Verordnung, Anforderungen an die Hersteller und den Technischen Handel oder Anforderungen und Erwartungen der PSA-Anwender. Die kostenfreie Veranstaltung findet von 9:30 bis 16 Uhr im Maritim-Hotel am Düsseldorfer Flughafen statt. Interessenten können die Anmeldeunterlagen ab sofort bei der VTH-Geschäftsstelle anfordern.

Ein einheitliches Verständnis für Qualität schaffen

IM GESPRÄCH

Lüdecke GmbH



Setzt auf Qualität: Klaus Herdegen, Geschäftsführender Gesellschafter der Lüdecke GmbH



Surftipp: Einen Vorgeschmack auf den neuen Webauftritt des VTH gibt die neue Internetpräsenz der VTH-QUALITÄTSPARTNER unter:
www.vth-qualitaetspartner.de.

VTH
QUALITÄTSPARTNER

Die Lüdecke GmbH ist seit 1930 Ansprechpartner für Kupplungssysteme zur Verbindung flexibler medienführender Leitungen mit Werkzeugen, Maschinen und Anlagen. Im vergangenen Jahr traten die Oberpfälzer der VTH-QUALITÄTSPARTNER-Initiative bei. Aus diesem Anlass sprachen wir mit Klaus Herdegen, Geschäftsführender Gesellschafter von Lüdecke.

Was bewog Sie, VTH-QUALITÄTSPARTNER zu werden?

Wir wollen mit der neu eingegangenen Qualitäts-Partnerschaft im VTH unsere bereits seit Jahrzehnten praktizierte, enge Bindung und Kooperation mit dem Technischen Fachhandel nochmals gezielt kommunizieren. Wir erwarten dadurch gerade bei vielen unserer neuen Produktgruppen einen deutlichen Ausbau der Zusammenarbeit mit einer Vielzahl der im VTH organisierten Technischen Händler, die heute möglicherweise unser volles Produktportfolio und unsere Leistungsfähigkeit als ein in Deutschland entwickelndes und produzierendes Unternehmen nicht ausreichend im Fokus haben.

Wie wird »Qualität« von Lüdecke definiert?

Qualität bedeutet nicht nur die richtige Ware in der richtigen Qualität zur richtigen Zeit beim Kunden – sondern auch die Art und Weise, wie wir im täglichen Umgang

mit den Kunden und Lieferanten kommunizieren. Qualität beginnt bei uns bereits beim Erstkontakt durch Abheben des Telefonhörers und resultiert dann in einem Produkt »Engineered and Made in Germany« beim Kunden, welches sich durch Funktion, Design und Zuverlässigkeit auszeichnet.

Wo kann man die Lieferkette »ölen«, um dem Endabnehmer zukünftig noch mehr Qualität zu bieten?

Neben Transparenz und Rückverfolgbarkeit spielen die Stammdaten und die eingesetzte Software eine große Rolle. Unbestritten ist, dass die Performance des IT-Systems und die Qualität und Validität der Stammdaten Grundvoraussetzungen sind, um diese Prozesse im Hinblick auf die durchgängige Qualität innerhalb der Lieferkette zu gewährleisten und zu perfektionieren. Neben all diesen technischen Details ist aber immer noch der Qualitätsgedanke und das Qualitätsbewusstsein beim Mitarbeiter der alles entscheidende Faktor. Denn eines ist klar: Die Daten und die Prozesse gestaltet immer noch der Mensch. Und in dieser Übergangsphase ist die Achtsamkeit Aller gefordert. Und das gelingt nur, wenn ein einheitliches Verständnis für Qualität geschaffen wird!

Wir liefern Qualität.



www.vth-verband.de

www.vth-qualitaetspartner.de