



„Mit BCS haben wir unsere Reklamationsbearbeitung von E-Mails, Excel-Listen und lokalen Ablagen in einen standardisierten Ticketprozess überführt. Heute sind Verantwortlichkeiten, Status, Dokumentation und Auswertungen zentral nachvollziehbar, bis hin zum Reporting für das Managementreview.“



von **Marc Pötzsch**, Leiter Projektmanagement und Qualität
und **Dr. Stefan Hoppe**, Geschäftsführung | Eichsfelder Schraubenwerk GmbH


Eichsfelder Schraubenwerk GmbH / esw Group

Branche: Maschinenbau & Metallzeugnisse, Automobilzulieferindustrie

Kunde seit: 2015

Anwender: ca. 50

Meistgenutzte Funktionen:

Ticketsystem, Dokumentenverwaltung, CRM, Zeiterfassung, Projektcontrolling, Projektkommunikation, Projektplanung, Ressourcenmanagement, Vertragsmanagement

Stand: 06/2026

Die esw GROUP – sicherheitsrelevante Bauteile und „Beste Verbindungen“

Die Eichsfelder Schraubenwerk GmbH ist Teil der esw GROUP mit Hauptsitz in Heilbad Heiligenstadt. Neben dem deutschen Standort gehört auch die ESW Bohemia k.s. in Tschechien zur Unternehmensgruppe. Die esw GROUP beschreibt sich als familiengeführtes, mittelständisches Unternehmen mit rund

330 Mitarbeitern in Deutschland und Tschechien. Das Unternehmen fertigt anspruchsvolle Metall-Kunststoff-Produkte und beliefert unter anderem die Automobil-, Nutzfahrzeug-, Möbel- und Bauindustrie.

Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf sicherheitsrelevanten Bauteilen. Viele unserer Produkte werden in Gurtstraffer-, Rückhalte- und Türfeststellersystemen im Auto ver-

baut. Für uns bedeutet das: Qualität, Nachvollziehbarkeit und klare Prozesse sind zentrale Anforderungen in der täglichen Arbeit. An 80 % unserer Produkte hängt das Leben der Autoinsassen.

BCS im Einsatz: Von Projektplanung bis Unternehmenskommunikation

Wir setzen BCS heute in vielen Bereichen unseres Unternehmens ein. Gestartet sind wir mit Projektplanung und Ressourcenmanagement. Seitdem haben wir die Nutzung Schritt für Schritt erweitert – unter anderem um Projektcontrolling, Projektkommunikation, Qualitätsmanagement, Ticketsystem, Projektkosten, Dokumentenverwaltung, Kontaktmanagement sowie Inventar- und Vertragsmanagement.

Unsere Projekte sind sehr unterschiedlich: Sie reichen von internen Organisationsprojekten, etwa 5S-Audits mit kurzer Laufzeit, bis zu



Eichsfelder Schraubenwerk GmbH: Firmengelände in Heilbad Heiligenstadt.

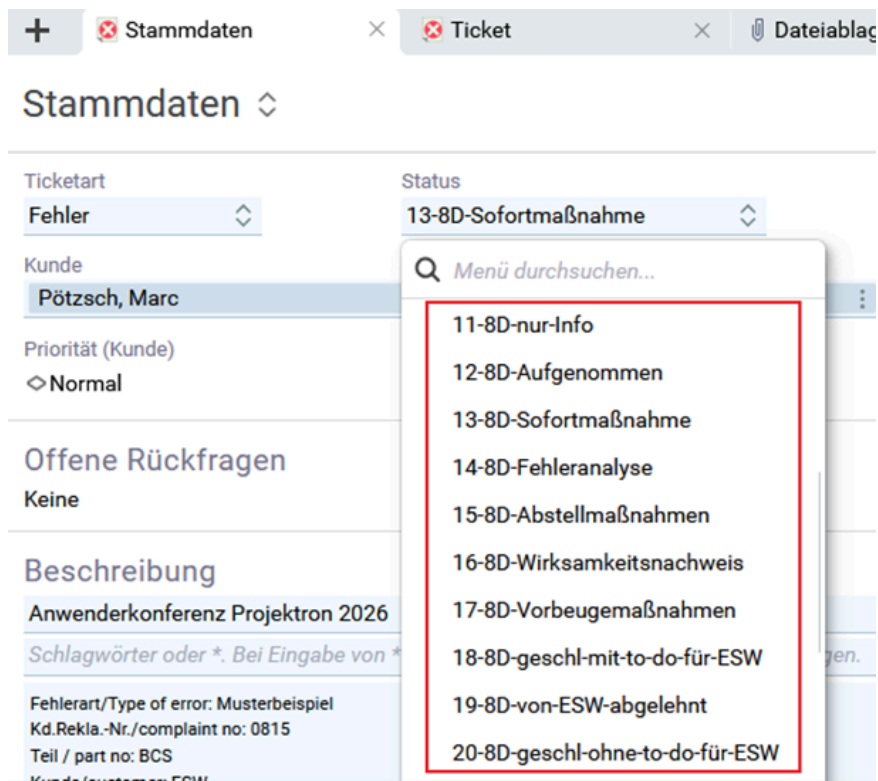
mehnjährigen Kundenprojekten. Das klassische Projekt folgt bei uns meist einem Wasserfall-Modell.

Gleichzeitig arbeiten wir in bestimmten Bereichen hybrid und nutzen Kanban, Aufgaben, Tickets, Verlaufsprotokolle, Wiedervorlagen und Checklisten.

BCS unterstützt uns dabei, diese unterschiedlichen Arbeitsweisen in einem System abzubilden. Besonders wichtig sind für uns Projektleitung, Steuerung und Controlling, Anfragebearbeitung, Aufgabenübersicht, Reklamationen, Ressourcenmanagement, Terminverfolgung, Change Management, Ticketbearbeitung und Dokumentenmanagement.

Vor der Einführung beziehungsweise Ausweitung von BCS arbeiteten wir in vielen Bereichen mit Excel, Whiteboards, Papier und verschiedenen Workflows. Für Reklamationen kamen zusätzlich E-Mail, Word, Excel, PowerPoint und lokale Ablagen zum Einsatz. Diese verteilten Systeme haben wir schrittweise durch strukturierte Prozesse in BCS ersetzt.

Ein zentrales Ziel unserer Digitalisierungsstrategie ist es, BCS als gemeinsames Element der Unternehmenskommunikation zu nutzen. Dadurch werden Informationen nicht nur dokumentiert, sondern bleiben direkt mit Aufgaben, Projekten, Tickets, Kunden und Prozessen verbunden.



In BCS werden Reklamationen über definierte Status nach der 8D-Systematik gesteuert.

Ausgangslage: Reklamationen nicht zentral gesteuert

Unsere Reklamationsbearbeitung folgte bereits vor der Umstellung einem standardisierten Ablauf. In der Analyse zeigte sich jedoch, dass die praktische Bearbeitung über viele unterschiedliche Systeme verteilt war: E-Mail, Word, Excel, PowerPoint und lokale Ablagen.

Dadurch entstanden typische Probleme: Die Kommunikation war nicht immer eindeutig, Strukturen waren nicht durchgängig definiert, der Wissensstand war unterschiedlich und Lessons Learned wurden nicht vollständig dokumentiert.

Verknüpfungen zu ähnlichen Themen oder zum Kundenbezug fehlten

teilweise. Auch Auswertungen waren nur mit hohem Aufwand möglich, weil Excel-Tabellen gepflegt werden mussten und Verantwortlichkeiten nicht immer klar zugeordnet waren. Kosten konnten ebenfalls nicht sauber zugeordnet werden.

Unsere Lösung war deshalb klar: Wir wollten die Reklamationsbearbeitung über das Ticketsystem in BCS abbilden.

Reklamationen via Ticket: einheitlich, sichtbar und nachvollziehbar

Für die Reklamationsbearbeitung haben wir in BCS zunächst die passenden Voraussetzungen geschaffen. Dazu gehörten eine eigene Struktur für Reklamationen, inter-

disziplinäre Teams im Teamplan, globale Ticketbenachrichtigungseinstellungen und standardisierte Beschreibungen über Textbausteine.

Besonders wichtig war für uns die Standardisierung der Ticketbeschreibung. Über Textbausteine stellen wir sicher, dass alle notwendigen Informationen strukturiert erfasst werden. Dadurch ist für alle sichtbar und klar dokumentiert, worum es in einer Reklamation geht. Änderungen bleiben nachvollziehbar.

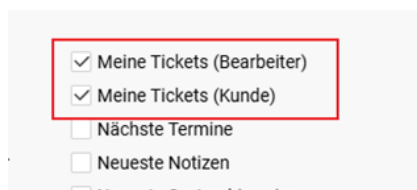
Auch die Statusmeldungen haben wir an unseren Reklamationsprozess angepasst. Wir nutzen Status nach

Klare Verantwortlichkeiten im Workflow

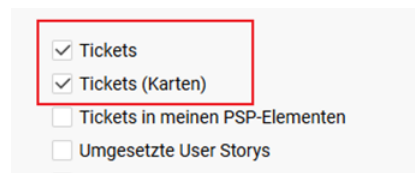
In der Ticketbearbeitung geht es nicht nur darum, Informationen zu erfassen. Entscheidend ist, dass Verantwortlichkeiten, Rückfragen, Dateien, Bilder und Lessons Learned im Prozess erhalten bleiben.

In BCS stellen wir Verantwortlichkeiten und Wissenstransfer über Verknüpfungen sicher. Der Workflow dokumentiert relevante Informationen ohne Datenverlust – einschließlich Bildern, Dateiablagen und Rückfragen. Gleichzeitig zeigt der Status mit Zeitstrahl, wo wir im Prozess stehen.

Auch die Ansichten in „Mein Bereich“ haben wir für unsere Arbeitsweise angepasst. Wir nutzen Boardelemente für Tickets und „Meine Tickets“ und können zwischen Hauptbearbeiter und weiteren Bearbeitern unterscheiden. Im E-Mail-Kontext entspricht das in etwa der Unterscheidung zwischen „An“ und „CC“.



Individuelle Ticketansichten in „Mein Bereich“.

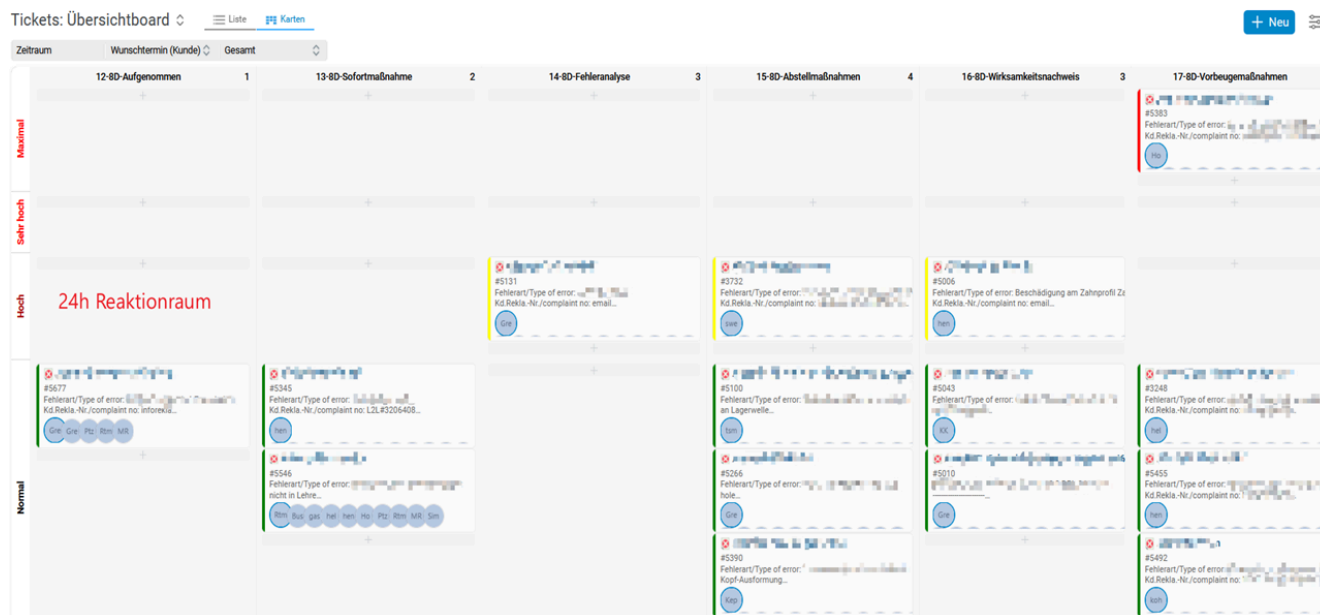


Ticketansichten als Liste und Karten.

Kanban-Board: Reklamationen aus der Vogelperspektive

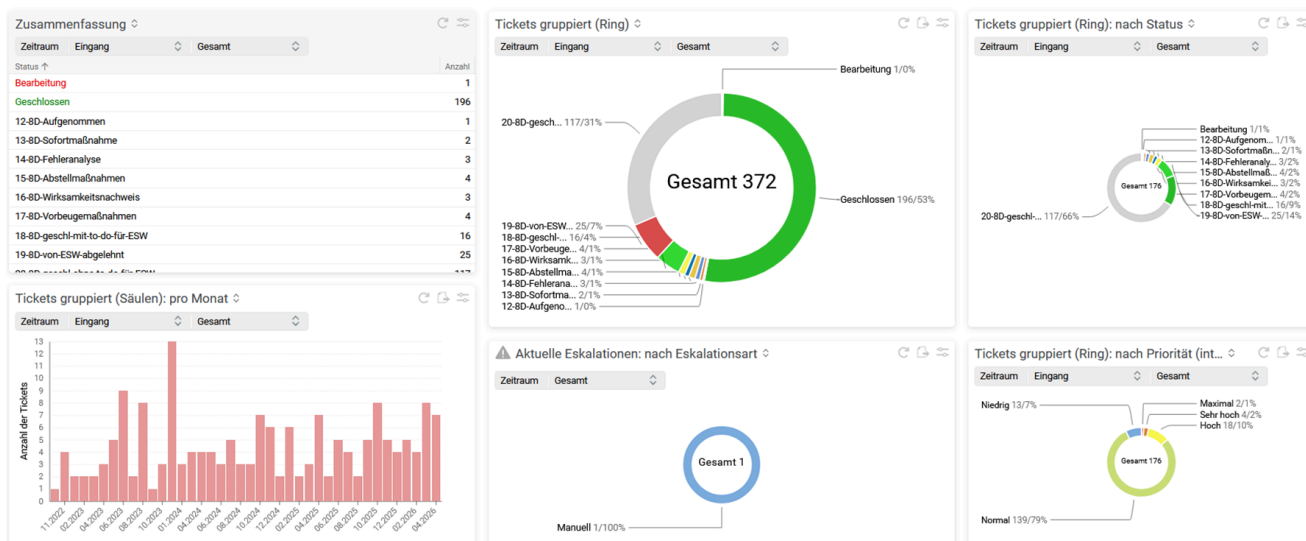
Neben der Detailansicht einzelner Tickets nutzen wir das Kanban-Board, um Reklamationen aus der Vogelperspektive zu betrachten. Dadurch sehen wir auf einen Blick, welche Reklamationen sich in welchem Status befinden und wo Handlungsbedarf besteht.

Das ist besonders hilfreich, weil wir damit die operative Bearbeitung einzelner Reklamationen mit einer übergeordneten Prozesssicht verbinden. Die Details bleiben im Ticket dokumentiert, während das Kanban-



Das Kanban-Board zeigt Reklamationen nach Bearbeitungsstatus und Priorität – inkl. 24-Stunden-Reaktionsraum und klarer Übersicht über offene Vorgänge.

Ticketauswertungen (intern): KPI Managementboard



Das BCS-Managementboard bündelt zentrale Kennzahlen zu Reklamationsstickets – Statusverteilungen, monatliche Entwicklungen, Eskalationen, Prioritäten.

Board den Überblick über den Gesamtprozess ermöglicht.

Reporting für Managementreview und kontinuierliche Verbesserung

Ein weiterer wichtiger Baustein ist das Reporting. Früher waren Auswertungen mit hohem Aufwand verbunden, weil Excel-Tabellen gepflegt werden mussten. Heute nutzen wir BCS-Ticketauswertungen für regelmäßige Berichte.

Für das Managementreview stehen KPI-Auswertungen zur Verfügung, zum Beispiel zu Ticketstatus, Fehlerkategorien, Fehlerarten oder weiteren Reklamationskennzahlen. Damit wird die Reklamationsbearbeitung nicht nur operativ gesteuert, sondern auch für Qualitätsmanagement, Managementbewertung und kontinuierliche Verbesserung nutzbar.

Bewertung und nächste Schritte

Aus Sicht der Geschäftsleitung bietet die Projektstruktur von BCS die Möglichkeit, weitere Prozesse abzubilden, zum Beispiel im Qualitäts-, Umwelt- und Energiemanagementsystem.

Projektbezogene E-Mails und Excel-Tabellen wurden durch Tickets und Verlaufsprotokolle ersetzt. Auch die Berechtigungsstruktur von BCS hat für uns deutliche Vorteile gegenüber der Informationsverteilung per E-Mail und Serverstrukturen. Die Cloudversion ermöglicht zudem uneingeschränkten Zugriff.

Als nächste Schritte bereiten wir die Auditierung nach ISO/IEC 27001 für ein Informationssicherheits-Managementsystem vor. Außerdem planen wir, weitere Prozesse der Managementsysteme in BCS zu verlagern.

Unser Fazit

Mit BCS haben wir unsere Reklamationsbearbeitung von verteilten E-Mails, lokalen Ablagen und Excel-Tabellen in einen standardisierten Ticketprozess überführt.

Heute erfassen wir Reklamationen strukturiert, steuern sie über definierte Status, dokumentieren Verantwortlichkeiten und sichern Wissen direkt im Workflow. Das erleichtert die tägliche Bearbeitung, verbessert die Nachvollziehbarkeit und schafft eine belastbare Grundlage für Auswertungen und Managementreviews.

Für uns ist BCS damit weit mehr als ein Werkzeug für Projektplanung. BCS unterstützt uns dabei, Kommunikation, Qualitätssicherung und Managementprozesse zentraler, transparenter und verlässlicher zu gestalten.

Weitere Anwenderberichte und mehr Informationen zu Projektron BCS finden Sie unter www.projektron.de