Versand in 24 Stunden: Express-Service für Absperrarmaturen

Im süddeutschen Ettlingen bei Karlsruhe fertigt Sistag seit Anfang 2025 Plattenschieber und Absperrklappen, bekannt unter dem Namen Wey. Mit einem neuen Express-Service hat der Produktionsbetrieb seine Lieferzeiten bis zum Minimum reduziert. Armaturen können künftig in nur 24 Stunden versendet oder noch am selben Tag im Sistag Werk abgeholt werden. SistagXpress soll der neue Service heissen, von dem bereits die ersten Kunden profitieren konnten.

In den vielfältigen Anwendungen, in denen Absperrarmaturen im Einsatz sind, muss es bei Störungen meistens schnell gehen. Einen langen Stillstand kann sich weder die Biogasanlage, noch das Klärwerk oder die chemische Fabrik leisten. In all diesen Anwendungen ist Sistag mit seinen Wey Armaturen seit Jahrzehnten präsent. Das Familienunternehmen mit Schweizer Wurzeln hat vorwiegend Kunden in kritischen Anwendungsgebieten. Nicht jeder Betrieb hat die Möglichkeit, Ersatzarmaturen auf Lager bereitzuhalten. „In unserem Umfeld zählt schnelles Reagieren immer mehr", erklärt der technische Leiter der Sistag GmbH, Sascha Knebel. „Als Familienunternehmen war das immer schon unsere Stärke. Wir sind ein kleines, reaktionsschnelles Team und dadurch viel flexibler als die meisten Großkonzerne. Mit SistagXpress haben wir nochmal eine Schippe draufgelegt."

Bis zu fünf Armaturen erhalten Kunden auf Wunsch in Rekordzeit. Die Auswahl umfasst Plattenschieber und Absperrklappen mit manuellem oder pneumatischem Antrieb in zahlreichen Nennweiten. Produkte in Standardausführung werden innerhalb von 24 Stunden versendet. Sind spezielle Anbauteile nötig, wird die Armatur im Sistag Werk kundenspezifisch montiert und nach maximal 48 Stunden auf die Reise geschickt. Wem das nicht schnell genug geht, der kann sein Produkt noch am Tag der Bestellung in Ettlingen abholen. „Die ersten Express-Bestellungen konnten wir unseren Kunden so schon direkt vor der Lagerhalle in die Hand drücken", freut sich Sascha Knebel.

Quelle: Sistag

Bild 1: *Der neue Express-Service deckt verschiedene Plattenschieber und Absperrklappen ab.*

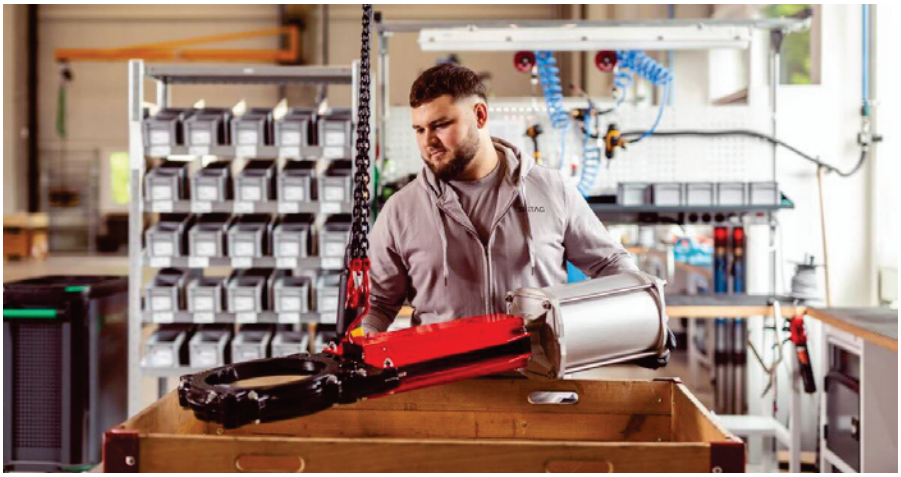
Kostenloser Zusatzservice

Und was bezahlt man für die schnellere Bearbeitung? Nichts. Der Wey Hersteller hat sich bewusst dagegen entschieden, einen Aufpreis für seinen Express-Service zu verlangen. „Es gehört zu unserem Selbstverständnis von gutem Service, dass wir unseren Kunden im Notfall zur Seite stehen. SistagXpress soll keine neue Einnahmequelle sein, sondern ein Plus an Kundenservice", stellt Sascha Knebel klar. Teurer wird es nur dann, wenn der Kunde zusätzlich einen Expressversand vom Spediteur bestellt.

Flexible Montage im deutschen Produktionswerk

Ermöglicht werden die minimalen Lieferzeiten durch das neue Produkti-

onswerk, das Sistag im Januar 2025 in Süddeutschland in Betrieb genommen hat. Vorher kamen alle Produkte aus dem Hauptwerk in der Schweiz. Heute findet dort nur noch die Bearbeitung der Einzelteile statt. Montiert, geprüft und versendet werden die Armaturen für den deutschen Markt nun in Ettlingen. Mehr Flexibilität und kürzere Lieferzeiten waren die treibenden Faktoren bei der Investition in den Standort Deutschland. Mit dem neuen Express-Service kommt Sistag diesem Ziel ein ganzes Stück näher.



Quelle: Sistag

Bild 2: *Im Sistag Werk Ettlingen werden die Armaturen je nach Kundenwunsch flexibel montiert.*

5 Fragen an Sascha Knebel

Herr Knebel, was waren die größten Herausforderungen bei der Umsetzung von SistagXpress und wie haben Sie diese gemeistert?

Sascha Knebel: Die größte Herausforderung war sicher, die notwendigen Lagerbestände zu ermitteln. Wir mussten genau analysieren, welches unsere «High Runner Produkte» sind und welche Mengen an Material wir jederzeit vorrätig halten müssen, um unseren Express-Service leisten zu können. Dafür war das Zusammenspiel von allen Abteilungen maßgeblich. Sowas macht man nicht mal selbst im Alleingang.

Welche konkreten Rückmeldungen haben Sie bisher von Kunden erhalten, die den neuen Express-Service genutzt haben?

Sascha Knebel: Die meisten Kunden waren erst einmal überrascht von unserer ambitionierten Ansage. Die Rückmeldungen waren aber natürlich durchweg sehr positiv, schließlich ist unser neuer Service ohne Mehrkosten. Die Kunden, denen wir bereits mit einer Expresslieferung aus der Patsche helfen konnten, waren mehr als zufrieden, weil wir unser Versprechen gehalten haben. Wir hatten auch schon Kunden zu Besuch die dann spontan direkt eine Armatur mitgenommen haben. Die waren natürlich begeistert.

Inwiefern beeinflusst der neue Standort in Ettlingen die strategische Ausrichtung von Sistag in Deutschland und darüber hinaus?

Sascha Knebel: Durch den neuen Standort haben wir die komplette Infrastruktur eines Fertigungsunternehmens im Haus. Damit sind wir flexibler, schneller und näher am Kunden. Genau das ist Kern unserer Strategie: Die komplexen Anwendungen unserer unterschiedlichen Kunden zu kennen und immer besser auf ihre individuellen Bedürfnisse eingehen zu können. Unsere Erfahrungen teilen wir natürlich über die ganze Sistag Gruppe hinweg. Außerdem festigen wir mit dem neuen Standort unsere Position auf dem Markt. Kunden und Interessenten schätzen, dass wir in Deutschland investiert haben. Das ist in der aktuellen schwierigen Wirtschaftslage schließlich ein starkes Statement.

Wie stellen Sie sicher, dass trotz der extrem kurzen Lieferzeiten die Qualität und Zuverlässigkeit der Armaturen gewährleistet bleiben?

Sascha Knebel: Unsere Armaturen zählen schon seit jeher zu den Premium-Produkten in der Armaturenbranche. Das sprichwörtlich gute Schweizer Qualitätsmanagement haben wir natürlich in Deutschland übernommen und entwickeln es ständig weiter. Jede einzelne Armatur, die unser Werk verlässt, wird vorher unter Druck auf ihre Dichtheit geprüft – auch bei Express-Bestellungen. Wir haben außerdem ein extrem gut ausgebildetes Team. Ohne so eine gewissenhafte und engagierte Mannschaft, wäre es wohl nicht möglich, unseren hohen Qualitätsstandard zu halten.

Können Sie sich vorstellen, den Express-Service in Zukunft auch auf Sonderanfertigungen oder weitere Produktlinien auszudehnen?

Sascha Knebel: Wir haben Mut bewiesen mit unserem neuen Standort und dem SistagXpress Service. Und wir werden auch weiterhin mutig sein. Für den Anfang haben wir unseren Express-Service auf unsere Hauptprodukte eingeschränkt, aber warum nicht irgendwann größer denken? Wir nehmen uns auf jeden Fall vor, auch weiterhin für die ein oder andere positive Überraschung zu sorgen.