

QMS in der Praxis bei Bosshard + Co. AG

Von «Du bist schuld» zu «So gehts besser»

Eine Qualitätsmanagementsoftware im Dornröschenschlaf. Ein Qualitätsleiter, der sie beleben will. Und eine Geschäftsleitung, die ihn dabei vorbehaltlos unterstützt: die Eckpfeiler einer Rümlanger Erfolgsgeschichte.

Beni Krieger

Digitale Qualitätsassistenten sind schnell angeschafft, doch verschwinden sie – die Einführung wäre halt etwas gar zeitintensiv, nicht wahr? – da und dort bald wieder aus dem Bewusstsein der Anwender. Und dann kommt einer und sagt: «Du hast mir gerade noch gefehlt!» Einer wie Reto Schürmann bei der Bosshard + Co. AG.

Schau an, wir haben IQSoft!

Schürmann wirkt seit 2010 beim Rümlanger Holz- und Bautenfarbensezialisten. Anfangs war er Bereichsleiter Logistik, später auch Leiter Qualität und Umwelt sowie Mitglied der GL. Als er «seine» Firma bezüglich Qualität durchleuchtete, stellte er fest: «Wir hatten vor zehn Jahren bereits eine alte IQSoft-Version, diese wurde jedoch nach einigen Jahren nicht mehr benutzt.»

Qualitätskontrollen? Ja, aber ...

Schürmanns zweite Feststellung: Die Dienstleistungsqualität bei Bosshard war gut, aber schwer nachvollziehbar: «Fehler wurden auf Strichlisten erfasst. Jede Abteilung hatte eigene Methoden. Ein Sammelsurium, welches wir irgendwie ordneten. Es war möglich, aber schwer, fallbezogene Details zu eruieren. Infos bei Schadensfällen standen erst spät zur Verfügung.»

Software im Dornröschenschlaf

Im Einklang mit der Bosshard-Geschäftsleitung weckte Reto Schürmann IQSoft aus dem Dornröschenschlaf, zuerst als Schlüsselwerkzeug für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP): »Ich wollte ein Tool, mit dem wir in allen Abteilungen einheitlich festhalten konnten, was wann und wo passierte.«

Das Ziel: präzise Daten und genaue Fehlerquoten statt Bauchgefühl und diffuser Schuldzuweisungen: «Es geht doch nicht, einfach einen Transporteur zu wechseln, weil der «scheint's» viele Fehler



Bei der Bosshard + Co. AG befand sich die Qualitätsmanagementsoftware lange im Dornröschenschlaf.

macht. Das muss man erfassen. Und dann ist vielleicht ein einziger Chauffeur unzuverlässig, aber die Spedition als solche erstklassig.»

Umdenken, bitte!

Eine vielen Qualitätsverantwortlichen vertraute Herausforderung: Die Umstellung auf digitales Prozessmanagement trifft auf Widerstand seitens der Belegschaft.

Hauptgrund eins: Eingefahrene Strukturen. «Es ging bis jetzt ja auch ohne». Kontinuierliche Verbesserung bedingt jedoch lückenlose Erfassung. Es wird nichts mehr ganz nebenbei geregelt: «Nicht Erfasstes kann gar gefährlich werden, wenn es zu einem Rechtsstreit kommt.»

Hauptgrund zwei: Ängste. Man fühlt sich als Mitarbeitender überwacht. Reto Schürmann betont: «Eine grosse Aufgabe ist das Umdenken vom «Du bist schuld» zum «So gehts für alle besser.»»

Kommt Zeit, kommen Massnahmen, kommt Zustimmung

Das IQSoft-KVP-Modul gilt als bewährtes Werkzeug zur Erfassung von Optimierungspotenzial. Bei Bosshard erkannte man zum Beispiel: «Wir machen zu viele Rüstfehler.» Seither scannt man alle Produkte beim Einpacken ein. Und es zeigte sich, dass eigene Patzer zwar passierten, aber manch Reklamiertes auch schlicht falsch bestellt worden war.

Drei Jahre lang dauerte es, bis das «neue» Denken sich durchgesetzt hatte. Heute hört Schürmann von einst skeptischen Teamkollegen: «Ich kann mir kaum noch vorstellen, wie es ohne IQSoft überhaupt ging!»

Blick ins Lager: Alle Produkte werden beim Einpacken eingescannt. So vermeidet man Fehler beim Rüsten.



Trends, Tendenzen und Einzelfehler lassen sich sauber auseinanderhalten. Die Fehlerzahl ist klar minimiert. Und ein willkommener Nebeneffekt: «Wir wissen jetzt auch genau, wo wir besonders gut sind. Das hilft unserem Aussendienst. Das schafft Argumentationssicherheit.»

Nachweisbarkeit und Augenmass

Kann die elektronische Fallerfassung zu weit gehen? Schürmann differenziert: «Ich meine: Erfasst erst einmal alles! Das schafft in jeder Hinsicht für die GL Transparenz. Sie muss wissen, was passiert. Aber dann – dank IQSoft haben wir ja eine lückenlose History – können wir auch guten Gewissens sagen: Dies oder das müsst ihr nicht mehr vermerken.»

Machen wir mehr Fehler als vorher?

Bei konsequenter Datenerfassung kommt alles zum Vorschein, was vorher nebenher geregelt und nie erfasst wurde («Du hast das falsche Produkt bekommen? Ich schicke dir schnell ein neues.»). Das Bosshard-Team erlebte dies 2012. Machte man mehr Fehler? Natürlich nicht. Auch ohne IQSoft nahm man Fehler ernst und löste Probleme durch Sofortmassnahmen. Man hatte aber keine Übersicht. Mit IQSoft wurde erstmals alles registriert – und zwar umfassend.

Reto Schürmann: «IQSoft erlaubt Attachments zu jedem Dokument. Nehmen wir einen Applikationsfehler. Es gibt nun plötzlich einen Reklamationsbericht mit Daten vom Labor, vom Verkaufsleiter, vom Aussendienst, vom Innendienst, von der Technik und so weiter. Wir konnten viel besser erkennen: Lag der Fehler bei uns? Wenn ja, wo? Oder gab es einen Fehler beim Kunden oder Transporteur? Wir hatten und haben alle hängigen Fälle präsent.»

Hoher Erstaufwand

Es ist eine Sache, einen Verbesserungsprozess erfolgreich auf ein digitales Fundament zu stellen. Und eine ganz andere, gleichzeitig zu umfassender Prozesssteuerung zu gelangen. Erst recht, wenn eine Zertifizierung geplant ist. Schürmann erinnert sich: «Wir vereinten unsere Qualitäts- und Umwelthandbücher in einem Managementsystem.

Dafür designten wir erst einmal mithilfe von IQSoft BPM (Business Process Modeling) unsere Abläufe. Es entstand ein digitalisiertes Managementhandbuch.»

«Der Erstaufwand ist hoch. Wir haben alle Dokumente gescannt und in Kategorien erfasst. So erhielten wir eine Landkarte, in der alles abrufbar war. Das war wie ein Fotobuch. Wurde eine gescannte Seite ausgetauscht, hatten alle sofort das neueste Dokument verfügbar.»

Praktische Prozess-Templates vom Softwarehersteller

«Als Nächstes schauten wir Prozesse im Detail an. Das war, als zöge man an einer Ecke und es gingen gleich vier Türen auf. Hätte ich noch einmal zu starten, würde ich aber wieder so vorgehen. Man muss da durch.»

In dieser Zeit setzte Reto Schürmann gerne auf das Know-how der Software-Entwicklerin IQS AG. Das Zofinger Team stellte Prozess-Templates zur Verfügung, die man bei Bosshard an die eigenen Abläufe anpassen konnte.

Der Stand der Dinge

Nach fünf Jahren mit IQSoft ist viel Gutes passiert und doch sieht Reto Schürmann, dass mehr möglich ist: «Der Appetit auf neue Anwendungen kommt beim Gebrauch. Für mich schön: dass IQSoft intensiv genutzt wird. Selbst Leute, die 20 Jahre nicht viel mit IT am Hut hatten, sind dank IQSoft in der digitalen Welt angekommen. Und die Jungen haben mit elektronischen Prozesslandkarten eh keine Probleme.»

Gelungene Zertifizierung

Zurzeit erfasst man mit IQSoft EDUQ alles rund um Schulungen. Danach sollen unter anderem Verträge, die Anlagebewirtschaftung und das Auditmodul aktiviert werden.

Die Expansion des digitalen Assistenten läuft also weiter. Die Zertifizierung nach ISO 9001/14001 ist hingegen seit Januar 2018 geschafft und durchaus ein Motivationsfaktor, um qualitätsmässig «dranzubleiben».

Schürmanns Erfahrung: «Für die Zertifizierung braucht man ein Tool. Und man muss die Anwendung der Software verankern. Für die Schulung komplexer Sachen schätze ich daher einen IQS-Fachmann vor Ort.

Motor und Steuerung

Reto Schürmann sieht digitales ERP als Motor und das Q-Management als Steuerung einer Firma. Man darf daher durchaus gespannt sein, wie sich IQSoft bei der Bosshard + Co. AG weiterentwickelt. Sein Fazit? «IQSoft sorgt für durchgängige Digitalisierung mit einem für alle gleichen Managementtool, das zentral gepflegt und dezentral genutzt wird.» Und etwas weniger formell: «Man kann alles in einzelnen Schritten einführen. Ich baue mir aus Schnitten die Pizza statt aus der Pizza die Schnitten.»

IQS AG

Seit 24 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Über 1300 Kunden schenken der IQS bisher ihr Vertrauen. Dank striktem Kundenfokus erneuert sich das Erfolgsprodukt IQSoft laufend. Die Module der Managementsoftware iqsoft.ch sind vollständig vernetzt, können aber trotzdem step by step ganz nach Bedarf lizenziert werden. IQSoft Kunden partizipieren ohne Wartungsgebühren an den Weiterentwicklungen.

www.iqs.ch