

Qualitätsmanagement bei der Fracht AG

Grenzenlos gut

Ob Medikament oder 200 Tonnen schwere Turbine: Die Basler Logistik-Spezialistin Fracht AG bringt jedes Produkt in jede Ecke der Welt. Immer mit von der Partie ist der erfolgreichste elektronische Qualitätsmanager der Schweiz.

Von Beni Krieger

«Wir müssen beweisen, dass wir tatsächlich leisten, was wir versprechen.» Marino Borer, Leiter Qualitätsmanagement bei der Fracht AG in Basel, bringt auf den Punkt, was derzeit viele Schweizer KMU herausfordert: Man arbeitet hart und erfolgreich, um beste Qualität zu erreichen. Aber bei der Nachweisbarkeit hapert es hier und da.

Gleichzeitig gewinnt die Dokumentationspflicht laufend an Bedeutung. Normen werden strenger, behördliche Regularien werden ausgebaut. Kunden klopfen an und verlangen lückenlose Audits.

Gedruckte Qualitätshandbücher? Ein Kind der Neunziger. Der Upload eben dieser Bücher ins Intranet? Vor 15 Jahren vielleicht noch adäquat. Aber heute reicht es nicht mehr, Regeln aufzustellen. Ihre Einhaltung muss kontrolliert und ausgewertet werden. Auf dem Weg zu diesem Ziel leistet eine erstklassige Qualitätsmanagementsoftware hervorragende Dienste.

Viele Partner, viele Fehlerquellen

Marino Borer beschreibt die Herausforderung, vor der sein Unternehmen stand: «Die Fracht AG erbringt Dienstleistungen im Transport- und Logistikbereich ohne eigenes Equipment. Das heisst: Wir arbeiten mit vielen Lieferanten in der ganzen Welt und organisieren Lieferungen - egal wohin, egal wie gross. Flexibilität ist dabei enorm wichtig. Und auf dem Weg zum Ziel sind zahlreiche Schnittstellen zu managen.

Um diese Abläufe auswertbar unter Kontrolle zu bringen, entschieden wir uns 2014 für die Einführung des elektronischen Qualitätsmanagements. Ziel war der lückenlose Nachweis unserer Leistungen gegenüber unseren Kunden, die - insbesondere jene aus der Pharma-Branche und dem Projektbereich - nachdrücklich Audits verlangten. Wir hatten aber bis dahin keine adäquate Dokumentenlenkung, geschweige denn solide Auswertungsmöglichkeiten.»

Richtiger Entscheid

Marino Borer recherchierte verschiedene Angebote und entschied sich für IQSoft, die Nummer Eins der Schweizer Qualitätsmanage-



Der Transport von Schwer- und überdimensionalen Gütern ist eines der Fachgebiete der Fracht AG.

mentprogramme: «Ich habe auch andere Angebote angeschaut, aber die waren mir zu voluminös. Ausserdem sind wir ein Schweizer Familienunternehmen und wollten eine Schweizer Lösung. So fiel unsere Wahl auf das Werkzeug der Zofinger IQS AG.»

Jedes elektronische Qualitätsmanagement will folgerichtig eingeführt werden. Marino Borer gibt freimütig zu: «Das haben wir zu Beginn falsch gemacht und einige Zeit verloren. Ein externer Berater empfahl uns, einfach den Ist-Zustand abzubilden und zu verbessern. Es funktioniert aber nicht, nur bestehende Dokumente in die IQSoft-

Form zu pressen.» Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG, sieht das nicht selten: «Elektronische Assistenten entfalten nur dann ihre Wirkung, wenn man zuerst die Prozessstruktur in der eigenen Firma definiert und

überlegt, welche Daten und allenfalls sogar welche Prozessschritte man später wie auswerten will.»

Erfolgreicher Neustart

Marino Borer: «Wir mussten Überblick gewinnen und eine Prozesslandkarte definieren.» Er und sein Team starteten neu, unterstützt von einem Fachmann der IQS AG. Dann ging plötzlich alles recht schnell. In acht Monaten realisierte die Fracht AG nicht nur die Einführung der neuen Dokumentenlenkung inkl. dem Business Process Modeling (BPM), sondern aktivierte auch gleich das Vertragsmanagement, das Optimierungs- und Verbesserungsmanagement (KVP) und das Auditmanagement.

Das Resultat? Lässt sich sehen.

Der Qualitätsmanagement-Leiter berichtet zufrieden: «Wir wurden 2016 zehn Mal auditiert. Neun der Auditoren kamen aus der Pharma

«Wir wurden 2016 zehn Mal auditiert.»

IQS AG

Seit 23 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Über 1200 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

Auch Schienenfahrzeuge benutzen hin und wieder die Strasse: Eine neue Rangier-Lokomotive wird per LKW zum Verladehafen transportiert.



Branche, weil wir für diese Kunden besonders heikle Transporte organisieren. Wir haben bei jedem Audit gut oder sehr gut abgeschlossen.» Es sei auch schon mehrfach vorgekommen, so Borer, dass ihn Qualitätsleiter der auditierenden Firmen gefragt hätten, was für ein Programm da laufe: «Die sind manchmal etwas neidisch. Sie hätten auch gerne eine derart gute Lösung.» Auch die Geschäftsleitung der Fracht AG ist mit dem Erreichten glücklich und benutzt den Qualitätsmanager IQSoft mittlerweile nicht ungerne auch als Argument bei der Akquisition.

Lieferanten, Verträge, Meldewesen

Die Fracht AG arbeitet weltweit mit einer Vielzahl von Lieferanten. Jeder dieser Dienstleister verpflichtet sich in mehrteiligen und umfangreichen Verträgen zu erstklassigen Leistungen. Mal geht es um die Einhaltung des deutschen Mindestlohngesetzes, mal um das explizite Verbot der Kinderarbeit bei den Partnern der Fracht AG. Und in jedem Fall stehen schadensfreie, termin- und ortsgerechte Lieferungen ganz oben im Pflichtenheft. Marino Borer: «Die Unternehmen, die uns auditieren, schauen, ob wir unsere Lieferanten im Griff haben.»

«IQSoft ermöglicht mir via Volltextsuche detaillierte Auswertungen zu jedem Thema. Ich kann einen Lieferanten ansprechen und sagen: Dies ist dann dort passiert. Das musst Du verbessern. Es geht dabei oft auch um Haftpflichtfragen bei Schadensmeldungen unserer Kunden. Selbst eine nur kleine Verspätung kann richtig ins Geld gehen. Es muss klar nachweisbar sein, wo in der vielleicht langen Transportkette der Fehler passierte.»

Faktor Mensch

Was Marino Borer derzeit beschäftigt: IQSoft läuft einwandfrei. Doch mit der Erfassung der Meldungen ist der gelernte Spediteur und heutige Qualitätsfachmann noch nicht zufrieden. Er möchte Meldungen detaillierter erfassen: «Die Zusammenführung der Meldungen verschiedener Lieferantenquellen für die spätere Auswertung finde ich noch nicht optimal. Das muss besser werden.» Dieser Initialaufwand ist nicht bei allen Mitarbeitenden beliebt, aber: «Sobald jemand sieht, was ihm das System bringt, nutzt er es auch. Das braucht da und dort etwas Überzeugungsarbeit, nicht nur beim sorgfältigen Erfassen fremder Fehler, sondern auch beim Melden eigener Missgeschicke.» Hans-Peter Kost kennt dieses Argument. Er meint: «Fast niemand macht absichtlich Fehler. Sie möchten als Unternehmen schlicht die Wiederholung vermeiden. Das muss man klar vermitteln.»

Elektronisches Qualitätsmanagement: für und nicht gegen den Menschen

Lebendige, laufende Verbesserung mit elektronischer Unterstützung: ein Prozess, der Zeit braucht, um in Schwung zu kommen, dann aber dank zunehmender Automatisierung massive Zeitgewinne bringt. Kosten sinken. Abläufe werden vereinfacht. Der Arbeitsalltag aller Anwender wird angenehmer. Und das ist – nicht nur bei der global aktiven Basler Fracht AG – grenzenlos gut. ■

Anzeige

SWISS
EXCELLENCE
FORUM
Network to Success

Leading to Excellence



praxisorientiert – branchenübergreifend – nachhaltig
ESPRIX-Gewinner vertrauen auf unsere Erfahrung,
profitieren Sie von unserem hochkarätigen Expertenpool!

Seminare & Angebot www.swiss-excellence-forum.ch 041 229 30 40