

## Elektronisches Qualitätsmanagement bei Emmi

# Engagiert zu Spitzenqualität

«Management und Qualität» begegnet Qualitätsverantwortlichen jeder Couleur. Die sympathischsten Vertreter dieser Branche gehen dabei nicht nur ihrem Job nach, sie folgen ihrer Berufung, so wie Alexander Eberle bei der Emmi.

**Beni Krieger**

Alexander Eberle, Manager EPM (Emmi Process Management) von Emmi, gibt uns gleich zu Beginn unseres Besuchs bei der Milchverarbeiterin den internen Qualitätstarif durch: «Bei Emmi herrscht immer Hochbetrieb. Trotzdem gibt es bei uns keine halben Sachen. Und es gilt jederzeit: Wir entwickeln uns weiter.»

Dieser letzte Satz ist einer von fünf Emmi-Kernwerten. Eberle: «Wenn man stehen bleibt, ist das Gift. Daher entwickeln wir alles laufend weiter, auch unser Qualitätssystem. Gerade jetzt führen wir unsere Q-Managementsoftware bei den nordamerikanischen Kollegen ein. Spanien und Italien sollen folgen.»

### Marktleader wählt Marktleader

Angesprochen auf die harte Konkurrenz in der Lebensmittelbranche, erklärt Eberle schlicht: «Unsere Branche ist hart umkämpft. Wir können uns aber auch gegen die grossen ausländischen Molkereien behaupten.» Anders ausgedrückt: Alexander Eberle ist stolz auf seine langjährige Arbeitgeberin. Er will für sie das Beste. Setzt er als Qualitätsmanager gerade deshalb auf IQSoft, die erfolgreichste Qualitätsmanagementsoftware der Schweiz?

### Austausch als Erfolgsfaktor

Eberle relativiert: «Ich suchte 2012 für Emmi nach einer guten und einheitlichen Lösung fürs Q-Management. Die Arbeit mit Word und Excel war mir zu zeitraubend und fehleranfällig. Wir prüften mehrere Anbieter. Ausschlaggebend für die IQS AG in Zofingen und deren Software IQSoft: die Nähe zu uns, der Support, die zu erwartenden Kosten und die engagierte Präsentation des Produkts durch den IQSoft-Veteranen Michael Kiel! Sein Know-how und seine Freude an der Software überzeugten mich total.»

«Die Zusammenarbeit mit IQS AG ist wertvoll. Durch den Austausch mit Herrn Kiel erreichen wir viel, denn man ist ohne Input von aussen immer etwas betriebsblind. Emmi findet: IQSoft bringt uns weiter. Ausserdem ist die Lösung meines Erachtens preiswert und der Support sehr schnell.»

**Beni Krieger**, Texter/Konzepter, die\_texter GmbH,  
Neptunstrasse 20, CH-8032 Zürich. [www.dietexter.ch](http://www.dietexter.ch)

### Täglich an der Front dabei

Emmi nutzt IQSoft derzeit in den Bereichen Lebensmittelsicherheit, Wissensmanagement, Dokumentenlenkung, Audits, kontinuierlicher Verbesserungsprozess und Ideenmanagement. Eberle empfindet seinen elektronischen Assistenten als Stabilisator. Und das nicht nur vor, sondern auch nach Audits: «Nach jedem Audit atmet man erst mal durch. Um dranzubleiben, haben wir unsere Dokumente nun terminiert. Dies erinnert uns laufend daran, was zu tun ist. Ein neuer Mitarbeiter sagte mir dazu erst gestern: Ich komme am Montag ins Büro und um 08:20 Uhr weiss ich via die IQSoft-Meldungen, was ansteht. Super!»

### Klare Regeln

Emmi hält sich beim elektronischen Qualitätsmanagement an klare Regeln: Die Dokumentenverwaltung mit IQSoft erfolgt auf einem lokalen Server. Wird ein Dokument von verantwortlicher Stelle freigegeben, ist es nach seiner Publikation fünf Minuten später in der Cloud (Sharepoint) verfügbar. Eingebunden sind derzeit die Teams in Produktion, Produktentwicklung und Logistik. Der Rollout für Abteilungen wie IT, Verkauf oder Konzernentwicklung steht auf Eberles Wunschliste

Allzu heikle Daten werden nicht in die Cloud gestellt. Alexander Eberle verwaltet sie zwar ebenfalls mit IQSoft, aber in geschützten Bereichen.

### Beeindruckende Zahlen

Etwa 1000 der 3000 Emmi-Mitarbeitenden in der Schweiz arbeiten mit IQSoft. Abrufbar sind über 10 000 Dokumente. Tendenz? Steigend. Jeder Datensatz wird nicht nur gebraucht, sondern auch überprüft. Einzelne Emmi-Betriebe haben ganz allein über 1800 Dokumente.

### IQS AG

Seit 25 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](http://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](http://www.iqs.ch)



Emmi gehört zu den führenden Milchverarbeitern in der Schweiz.

### Es gibt viel zu tun. Das Emmi-Q-Team packts an

Der Aufwand fürs EPM (Emmi Process Management) sei, so Eberle, schon recht gross. Trotzdem findet er das gewählte System erstklassig. Und das so sehr, dass bei Emmi manche Leute das EPM mit einem Schmunzeln in «Eberle Process Management» umgetauft haben.

Alexander Eberle weiss das und es stört ihn nicht: «Die Leute spüren halt meine Begeisterung. Und das ist gut so: Wenn ich nicht begeistert bin von einem System, kann ich andere nicht mitreissen.»

Diese Aussage passt bestens zur Definition seiner Kernaufgabe bei Emmi: «Zur Emmi-Gruppe stossen immer wieder neue Tochtergesellschaften. Die Leute hören dann: «Wir sind jetzt Emmi!» Und zur Gewährleistung der Emmi-Qualität gelten die Emmi-Werte. Als Q-Manager ist dir klar: Wir müssen die Leute inspirieren und alle ins gleiche Boot bringen.»

### Keine Hauruckaktionen

Eberle weiss, dass die Einführung neuer Qualitätsstrukturen Zeit braucht. Auf hohen Druck verzichtet er dabei ganz bewusst: «Zu viel Druck bringt nur eins: Die Leute springen ab. Da bleiben wir doch viel besser kontinuierlich am Ball.» Und er erzählt, dass er sich mit jedem neuen IQSoft-Element so lange vertraut macht, bis er dessen Vorteile genau kennt. Erst dann geht er «hinaus» und stellt es seinen Leuten vor.

### Vielsprachigkeit und die Folgen

Emmi nutzt IQSoft derzeit in Deutsch und Englisch. Installiert wären aber auch Spanisch, Italienisch und Französisch. Eberle merkt an: «Vielsprachigkeit lässt die Zahl der Dokumente kräftig steigen. Das hat aber einen positiven Effekt auf die Motivation und die Qualität.»

### Chancen zur Verbesserung? Bei Emmi ein Hit

Emmi hat das IQSoft-Modul «Chancen zur Verbesserung» bei seiner Einführung im Jahr 2015 allen Mitarbeitenden zugänglich gemacht. 16 500 Meldungen haben über 29 000 Massnahmen ausgelöst: «Da geht etwas und das ist abrufbar.»

Ebenfalls auf dem Weg zu Spitzenwerten: Das IQSoft-Element «Ideenmanagement». Nach dem «Go Live» im März 2018 verzeichnete Emmi innert sechs Monaten 900 innovative Vorschläge. Andere Firmen träumen von solchem Engagement. Bei Emmi ist der Beitrag je-

des Einzelnen zur Verbesserung dank langjähriger Erfahrung mit der japanischen Managementlehre Kaizen schon Teil der DNA. «Mit IQSoft können eigene Ideen nun noch besser eingebracht werden.»

### Auditmanagement? Dafür wurde IQSoft einst erfunden

Die Emmi-Unternehmen unterziehen sich allein in der Schweiz in jedem Jahr gesamthaft mindestens 100 Audits. Seit 2013 konnte IQSoft rund 560 Audits für Emmi-Betriebe weltweit durchführen.

### Ausbildung? E-Learning auf dem Vormarsch

Innerhalb der IQSoft-Dokumentenlenkung bietet Emmi den Mitarbeitenden die Option Selbststudium für jene Schulungen, die nicht über Human Resources laufen. So ist digital dokumentiert, wer welche Ausbildung gemacht hat.

Aber haben die Teilnehmenden auch wirklich etwas gelernt? Eine von der IQS AG neu angekündigte Funktion überprüft dies: Die kommende Version des IQSoft-Moduls «Educ» kann nach Abschluss jedes Selbststudiums einen Wissenstest starten. Wer ihn nicht macht, kann das Selbststudium im System nicht abhaken.

Alexander Eberle freut sich auf diese standardmässige Neuerung in IQSoft, denn sie schafft Sicherheit im Berufsalltag. Ohnehin ist er der Meinung: «Standards sind bei einer so wichtigen Software gut. Sie schaffen firmenübergreifende Einheitlichkeit.» ■

Alexander Eberle,  
Verantwortlicher  
Prozessmanagement  
bei Emmi.

