

QMS bei UIKER Antriebselemente

Dokumentieren und auslösen statt auslösen und dokumentieren

Die Zeit vergeht, IQSoft bleibt: Ein gestandener Qualitätsfachmann blickt zurück auf 23 Jahre Prozessoptimierung mit der beliebtesten Qualitätsmanagementsoftware der Schweiz.



Hauptgebäude
in Freienbach SZ.

© UIKER

Beni Krieger

Als Josef Schnellmann, Qualitätsleiter bei der UIKER Antriebselemente AG, vor 30 Jahren seine Arbeit beim Freienbacher Spezialisten für kundenspezifische Antriebselemente (das Sortiment umfasst satte 180 000 Artikel und erweitert sich täglich) antrat, war digitales Qualitätsmanagement in Schweizer KMU weitgehend unbekannt. Und als er 1998 eine erste Version des elektronischen Qualitätsassistenten IQSoft installierte, stiess er nicht eben auf Gegenliebe:

«Ich nutzte IQSoft als Tool für mich allein, notabene mit dem Segen der Geschäftsleitung. Ich war derjenige, der alle Dokumente mit Access erfasste. Meine Kollegen verstanden diesen Aufwand überhaupt nicht, da der Nutzen noch nicht erkennbar war. Sie fanden das alles nur mühsam und unnötig. Es war ab und zu ein steiniger Weg.»

23 Jahre später – «Mit SQL stieg die Akzeptanz in der Firma, die (Web)-Version war auch ein grosser Schritt und mit dem neuen IQSoft 7.9 geben die Leute jetzt wirklich alles ein!» – profitiert die UIKER Antriebselemente AG in Sachen Prozess-

leitung täglich davon, was Josef Schnellmann vor 23 Jahren aufgleiste. «Rund 50 % unserer Mitarbeitenden haben Zugang zu IQSoft. Wir sind heute sehr froh, dass wir alles erfasst haben und unsere Organisation präzise abbilden können.»

Ein Dialog zum Thema Zuverlässigkeit

Ein Anwender, der die Entwicklung einer Software 23 Jahre lang «live» erlebt hat, kann zu Pannen, Bugs und Abstürzen viel erzählen. Also, Herr Schnellmann, wie viele Releases von IQSoft haben Sie begleitet? «Etwa 25 kleine und fünf grosse.» Und mussten Sie irgendwann einmal Daten neu eingeben? «Nein.» Und gab es je einen Update, der nicht lief? «Nochmals: Nein. Die Releases laufen immer! Man spielt sie ein, drückt einen Knopf und alles läuft. Es gab nie irgendein Problem, auch nicht mit der Datenbank.»

Selbstverständlich ist das nicht. Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG, erklärt: «Datenbanken, die eine lange Geschichte haben, enthalten irgendwann eine ganze Menge falsch eingegebener Verknüpfungen und andere Fehler. Das ist menschlich. Für uns bei der IQS AG

Autor

Beni Krieger,
Texter/Konzepter,
Tellenmattstrasse 40,
CH-6317 Oberwil bei
Zug

> www.zeilenweise.ch

heisst das: Bevor wir die komplett neu entwickelte und auf allen Ebenen vernetzte IQSoft-Version 7.9 bei einem Kunden aktivieren, prüfen wir in Zofingen seine bestehende Datenbank. Wir finden und korrigieren alle Fehler, die über die Jahre beim Erfassen passiert sind. Das gehört zum Service, denn eine gute Prozesslenkung darf nie ausfallen.»

Kein gedrucktes Handbuch mehr

Qualitätsleiter Josef Schnellmann schätzt bei IQSoft 7.9 insbesondere die neue Hilfefunktion: Erklärungen zu einer Vielzahl von Themen können dort angeklickt werden, wo man sie braucht. Umgekehrt kann sich der User auch von der «Hilfe» direkt in die Anwendung klicken. Hans-Peter Kost: «Ja, ja, das Ende gedruckter Handbücher. Ich bin froh. Das waren Riesendinger, deren Screenshots bei Fertigstellung des Werks oft schon wieder veraltet waren.»

Alles klar

Josef Schnellmann erlebt jeden Tag, wie das intuitiv anwendbare IQSoft 7.9 «nicht nur Akzeptanz, sondern auch Transparenz schafft.» Es ist in etwa wie beim Smartphone: Die Oberflächen und Funktionen verschiedener Software-Anbieter aller Branchen gleichen sich immer mehr an. Das erleichtert intuitives Arbeiten.

Das Knowledge-Modul

Schnellmann: «Mein Chef sagt gerne, IQSoft sei unser Hirn. Er hat recht, denn sobald etwas in IQSoft erfasst ist, wird es im «UIKER-Gedächtnis» gespeichert. Das bringt Rückverfolgbarkeit, Arbeitsschritt für Arbeitsschritt. Ich kenne keine Software, die das so umfassend bietet. Daher will ich, dass alles registriert wird. Gerade unsere jungen Mitarbeitenden ziehen da voll mit. Das freut mich.»

Hans-Peter Kost: «Ein Software-Direktor fragte mich einmal nach einer Präsentation: «Wie viele Leute seid ihr, um die 30?» Ich sagte: «Nein, wir sind immer etwa zu zwölf.» Möglich ist das nur, weil auch wir IQSoft durchgehend nutzen. So läuft zum Beispiel unsere ganze Hotline über IQSoft. Alles wird abgelegt. Täten wir das nicht, könnten wir mit so wenig Leuten niemals so schnell so viel leisten.»

Etwas grossspurig? Josef Schnellmann winkt ab: «In meinen 23 Jahren durfte ich mit verschiedensten Software-Partnern Erfahrungen machen. Neben der Qualität des Produkts spielt für mich der Support eines Partners eine zentrale Rolle. Besonders dabei hat mich IQSoft nie enttäuscht. Wenn man die Hotline wählt, wird einem (unabhängig vom Mitarbeiter am anderen Ende der Leitung) umgehend Unterstützung geboten, denn

jeder kann die «History» einsehen – diese aussergewöhnliche Dienstleistungsqualität zeichnet IQSoft aus!»

Initialaufwand versus langjährigen Nutzen

Mancher Q-Leiter mag hier fragen: «Ist denn das Erfassen aller Datensätze nicht eine «Riesenbüez»?» Hans-Peter Kost bestreitet das nicht: «Neue Kunden sagen manchmal: «Das ist ja nur Aufwand!» Ich sage: «Macht es trotzdem! Unsere Tools sind so gut ... es lohnt sich extrem, sie anzuwenden.» Und sowieso: Bei uns kauft ja keiner die Katze im Sack. Sie können jedes neue Modul gratis testen.»

Schnellmann kommentiert: «Die Wahl von IQSoft war für uns ein goldener Entscheid. Eine gewisse Ausdauer muss man allerdings haben, damit man profitiert – sowohl beim Initialaufwand (ich unterschätzte ihn) wie auch in der täglichen Anwendung. IQSoft automatisiert und vereinfacht kontinuierlich. Je länger man es nutzt, umso einfacher ist alles. Man wird immer schneller.»

Jedes Modul gut genutzt: eine Übersicht

Wie tief die digitale Qualitätsführung bei UIKER nach 23 Jahren mit IQSoft geht, zeigt die Durchsicht der aktiven Module:

- Dokumentenlenkung: rund 800 erfasste Dokumente.
- Modulverträge: «Ich kann unsere etwa 100 Verträge gezielt prüfen, Anstehendes sauber planen und problemlos richtig kontieren.»
- Erfasste Meldungen: etwa 13 000. Dadurch ausgelöste Massnahmen: 77 500.
- Sitzungsverwaltung: «Nutzen wir für Geschäftsleitung, Marketing, Aussendienst und Workshops. Ich versende keine Protokolle mehr, denn sie sind digital abrufbar.» Seit 1999 hat man etwa 600 Sitzungen erfasst «und immer mehr Leute wollen das Modul nutzen».
- EDUC: erfasst sind fast 400 Schulungen.
- Auditmodul: «514 Audits (hauptsächlich interne) und alles inklusive aller Massnahmen und Beschlüsse ist für immer abrufbar. Da kann der externe Auditor kommen, schauen und nach einer Stunde sagen: «Alles klar, ich gehe wieder.»»
- Modul Business Process Management: «Wir bauen damit alle Prozesse so, dass wir sie auf der Prozesslandkarte anschauen können. Das macht es zum Beispiel neuen Leuten klar einfacher, sich bei uns einzufinden.»
- Prüfmittel: «Davon gibt es 2300. Das betreuen schon seit der Anfangszeit drei Leute in Freienbach und Landquart – ein Selbstläufer.»

IQS AG

Seit über 27 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Mehr als 1400 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

- Betriebsmittel: Erfasst, so Schnellmann, seien etwa 170 Stück. Hans-Peter Kost betont an dieser Stelle: «Das lohnt sich! Es hat viel mit Arbeitssicherheit zu tun. IQSoft hilft, Unfälle etc. umfassend zu betrachten, bis hinunter zum Ausbildungsmanagement.»

Szenario Supergau

Nehmen wir an, IQSoft läuft morgen nicht mehr, Herr Schnellmann. Was dann? «Upps. Es wäre fatal.» Eben deshalb sei es so wichtig, dass jeder Release sofort funktioniere. «Ein Audit ohne IQSoft unter den heutigen gesetzlichen Vorgaben? Wir würden nicht bestehen. Wir wünschen uns, dass IQSoft immer weiterexistiert.»

Dafür ist gesorgt: Der Generationenwechsel im Familienunternehmen – Colin Kost übernahm die operative Führung der Zofinger Softwareschmiede vor einigen Jahren – garantiert den weit über 1000 aktiven Anwendern: Die erfolgreichste Qualitätsmanagementsuite der Schweiz bleibt auch morgen und übermorgen topaktuell und taufisch.

Leises Bedauern zum Schluss

Rückblickend betont Josef Schnellmann gerne den Rückhalt durch die Geschäftsleitung: Er sei von Anfang an unterstützt worden: «Und heute ist IQSoft Bestandteil der Firmenkultur. Es schafft im zunehmend komplexeren Alltag Übersicht und Struktur, ist pflegeleicht und macht alles leichter und schneller.» Was Josef Schnellmann bei all dem bedauert? «Dass ich nur noch sechs Jahre mit IQSoft arbeiten darf.» Und wieso das? «Weil ich dann pensioniert werde.» ■

IQSoft chez UIKER Antriebselemente AG

Une vue d'ensemble

Lorsque Josef Schnellmann, responsable de la qualité chez UIKER Antriebselemente AG à Freienbach SZ, a commencé à y travailler il y a 30 ans, la gestion numérique de la qualité était largement inconnue dans les PME suisses. Et lorsqu'il a installé la première version de l'assistant électronique de qualité IQSoft en 1998, elle n'a pas été accueillie avec enthousiasme. Cela a changé entre-temps. Aujourd'hui, la moitié des employés du spécialiste des éléments d'entraînement spécifiques aux clients ont accès au logiciel IQSoft de IQS AG. Josef Schnellmann explique la profondeur de la gestion numérique de la qualité chez UIKER après

23 ans avec IQSoft au moyen des modules utilisés:

- Contrôle des documents: environ 800 documents enregistrés.
- Module Contrats: une centaine de contrats
- Messages enregistrés: environ 13 000, donnant lieu à 77 500 actions.
- Gestion des réunions: Il a enregistré environ 600 réunions depuis 1999 «et de plus en plus de personnes veulent utiliser le module».
- EDUC: a enregistré près de 400 sessions de formation.
- Module d'audit: 514 audits
- Module de gestion des processus d'entreprise: «Nous l'utilisons pour construire tous les processus afin de pouvoir les visualiser sur la carte des processus. Cela facilite clairement la tâche des nouveaux venus, par exemple, pour se familiariser avec nous.»
- Les équipements de test: 2300
- Matériel d'exploitation: selon Schnellmann, il y en a environ 170. Hans-Peter Kost, président du conseil d'administration de IQS AG, souligne à ce stade: «Cela en vaut la peine ! Cela a beaucoup à voir avec la sécurité au travail. IQSoft permet d'examiner les accidents, etc. de manière exhaustive, jusqu'à la gestion de la formation.»

In den Produktionsbetrieben in Freienbach und Landquart produziert UIKER Einzelstücke bis hin zu mittelgrossen Serien, vorwiegend für Schweizer Kunden wie auch für Kunden weltweit. Auch ein Reparaturservice gehört dazu.

