

Eisberg-Gruppe

Wenn in Sachen Qualität alle die gleiche Sprache sprechen

Die Eisberg-Gruppe verwöhnt Gourmets in 13 Ländern täglich mit 160 Tonnen knackfrischen, küchenfertigen Salaten, Früchten und Gemüse. Einer der Garanten für einwandfreie Qualität an sieben Produktionsstandorten in fünf Ländern: koordiniertes, digitales Qualitätsmanagement.

IQS AG

Seit 30 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Mehr als 1500 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. Kunden von IQSoft partizipieren ohne Wartungsgebühren an den Weiterentwicklungen.

> www.iqs.ch

Beni Krieger

Leo Eichenberger, Mitarbeiter im Qualitätsmanagement der Schweizer Eisberg AG, kennt die Qualitätsstrukturen seines Unternehmens in- und auswendig. Bereits 17 Jahre wirkt er bei Eisberg und ebenso lange arbeitet er mit der Qualitätsmanagement-Software IQSoft der Zofinger IQS AG: «Als ich einstieg, war das Programm seit Kurzem angeschafft. Mein Auftrag war der Ausbau der elektronischen Dokumentenverwaltung sowie der Einsatz der Software ganz allgemein.» Eines der ersten verwendeten Module neben dem allgemeinen Dokumentenmanagement: Chancen zur Verbesserung. Viele weitere Module folgten.

Fünf Länder, sieben Standorte, ein IQSoft

17 Jahre später ist Eisberg ein grosses Unternehmen mit über 1900 Mitarbeitenden an sieben Produktionsstandorten in fünf Ländern. Nun stellt sich das KMU bei der elektronischen Prozesslenkung einer spannenden Herausforderung. Der Hintergrund: Bis anhin führen die meisten Standorte ihr eigenes IQSoft oder haben noch kein digitales Qualitätsmanagement. Neu will man für alle Standorte in allen Ländern eine saubere und identische Dokumentenverwaltung



Knackig und gesund: Waschen von erntefrischen Salaten.

mit einfacher Freigabe. Das heisst: ein konsolidiertes IQSoft für alle.

Von Betrieb zu Betrieb, von Land zu Land: das Intercompany Tool

Bei Eisberg spielt deshalb eine ganz besondere Funktion eine Hauptrolle: das Intercompany Tool. Sein Einsatz vereinfacht die qualitative Kooperation verschiedener Unternehmen. Auch bei der Schweizer Eisberg AG und ihren Schwestern im Ausland soll es nun als Schlüsselwerkzeug zum gemeinsamen Erfolg beitragen.

Sinn und Zweck des Intercompany Tool sind nicht einfach die Verlinkung verschiedener Betriebe, sondern die Einführung und Pflege übergeordneter Standards. Alles soll überall gleich heissen. Jedes Dokument wird nach dem gleichen



Leo Eichenberger arbeitet bei Eisberg schon 17 Jahre mit der Qualitätsmanagement-Software IQSoft der Zofinger IQS AG.

Eisberg beliefert Kunden in 13 Ländern täglich mit frischen, küchenfertigen Salaten, Früchten und Gemüsen.

System erfasst, eingeordnet und anderen Datensätzen zugeordnet.

Einheit und Vielfalt? Kein Widerspruch

Technisch ergibt sich deshalb bei neuen IQSoft-Releases (vierteljährlich und kostenlos für alle Kunden) ein einziges Update für alle Länder, immer nach dem Motto: Wir haben alle EIN IQSoft und nicht mehrere differierende Versionen. Nach Ländern oder Firmen separierte Upgrades gibt es nicht.

Dennoch ist sichere Datentrennung von Land zu Land garantiert. Immerhin gehören zur Eisberg-Gruppe nicht nur drei Produktionsbetriebe und ein Logistikbetrieb in der Schweiz, sondern auch je ein Produktionsbetrieb in Österreich, Polen, Rumänien und Ungarn sowie ein Einkaufsbüro in Spanien.

Entsprechend wird via IQSoft jede Zugriffsberechtigung nach Wunsch definiert. Es gilt in aller Regel: Wer an einem Schweizer Standort wirkt, sieht nicht, was in Österreich geht. Österreichische Nutzer sehen nur «ihre» Daten. Und Ungarn sieht nicht, was Polen oder Rumänien tut. Der länderübergreifende Zugriff wird aber trotzdem für die international geltenden Vorgaben genutzt.

In zehn Sprachen zum Ziel

Jeder User nutzt IQSoft in der für ihn voreingestellten Sprache. Aktuell bietet die IQS AG Lizenzen in zehn Sprachen (Deutsch / Französisch / Italienisch / Englisch / Spanisch / Ungarisch / Polnisch / Bulgarisch / Slowenisch / Rumänisch). Die Eisberg AG hat für die Gruppe alle benötigten Sprachen lizenziert. Individuelle

und auch kurzfristige Anpassungen sind also kein Problem. So ist beispielsweise bei Eisberg in Rumänien pro User wählbar, ob IQSoft auf Englisch oder in der Landessprache genutzt wird.

Eine bekannte Herausforderung internationaler Projekte: die Kultur eines Landes und Unternehmens. Aus diesem Grund beschäftigt Eisberg einen international tätigen Qualitätsmanager für alle beteiligten Länder. Er hat die Aufgabe, alle Eisberg-Betriebe zu begleiten und ihr Prozessmanagement international zu harmonisieren.

Koordinieren, Synchronisieren, Harmonisieren

Manchmal ist das durchaus diffizil, denn einige dieser internationalen Schwestern sind beim Prozessmanagement noch ganz in der analogen Welt verankert. Qualitätsmanagement ist dort zwar selbstverständlich, aber man führt lediglich ein Ordnersystem. In diesen Betrieben geht es nun erst einmal ums Digitalisieren als Grundvoraussetzung für sauberes elektronisches Dokumentenmanagement.

Das alles müsse man mit Sorgfalt planen: «In Polen erfassen wir zurzeit die User und pflegen die Dokumente ein. Gleiches gilt für Rumänien, aber dort ist man noch nicht am gleichen Punkt. Dazu kommt, dass die verschiedenen Standorte individuelle Präferenzen haben.»

Ungarn aktivierte als erstes Tool die Prüfmittelverwaltung. Österreich nutzt IQSoft schon länger, setzt aktuell aufs Dokumentenmanagement und möchte bald die Schulungsverwaltung EDUC2. Die Schweiz nutzt EDUCL. Österreich zeigt zudem grosses Interesse am Audit-Tool. Eichenberger: «Das ist auch bei uns am Hauptsitz ein Thema. Wir wollen Audits mit Unterstützung von IQSoft noch im 2023 aktivieren.»

Erfasste Anwender versus aktive Anwender

Eichenberger betont in seinen Ausführungen immer wieder, dass die erfolgreiche Einführung eines digitalen Werkzeugs (erst recht länderübergreifend) nicht einfach erzwungen werden kann: «Es ist ganz wichtig, den Anwendern den Nutzen solcher Tools nachvollziehbar zu vermitteln.» Doch wer sind diese Nutzer?

«In der Produktion können sich alle an offenen Rechnern die wichtigsten Dokumente herunterladen. Aktuell sind schon über 1200 Mitarbeitende eröffnet, damit sie an zum Teil wiederkehrenden, betrieblichen Schulungen teilnehmen können. Als Nutzer zähle ich in Österreich und der Schweiz alle Angestellten mit einer E-Mail-Adresse, aktuell 430 Anwender, bei denen die Zugangsrechte und Zuständigkeiten aktiv gepflegt werden.»

Persönliche Beratung statt Schulungen

Leo Eichenberger macht keine IQSoft-Schulungen in Gruppen: «Wenn jemand eine Frage hat, kann er mich anrufen und ich gebe Auskunft. Ein ruhiger Umgangston ist mir dabei ausgesprochen wichtig. Barsche Anweisungen bringen gar nichts. Und wenn es denn sein soll, wiederhole ich mich halt ein paar Mal.»

Gab es denn bei Upgrades nie Ausbildungsbedarf? Nur einmal, so erinnert sich Eichenberger: «Das war damals der Wechsel zur webbasierten Version.» Da habe man Schulungen durchgeführt. Ansonsten

sei das Programm einfach zu verstehen: «Wenn einer Interesse hat, ist es selbsterklärend. Da kann er sich das Know-how erarbeiten.» Und wenn er selbst einmal nicht weiterkomme, rufe er die Hotline der IQS AG an. Und, so fragen wir da gerne: Wie läuft das so, wenn man dort anruft? «Tipptopp. Sofortige Hilfe ohne Wartezeiten. Sagenhaft. Wirklich gut.»

Preis, Leistung und der Faktor Mensch

Zurück zu den anstehenden Neuerungen in der Eisberg-Firmenwelt: Es liegt in der Natur des Menschen, solcher Evolution zögerlich zu begegnen. Manche befürchten übermässige Kontrolle, andere haben schlicht keine Lust, eingeschliffene Pfade zu verlassen. Wenn sich die Geschäftsleitung eines KMU aber entschieden hinter ein elektronisches Qualitätsmanagement stellt, führt qualitative Vereinheitlichung mit einem mächtigen Werkzeug wie IQSoft, gerade bei Unternehmen mit mehreren Standorten, zu grossen Kostenvorteilen.

Viele Standorte, mehrere Länder, ein Tool und die Kosten sinken? Vereinheitlichung verwirklichen und im Detail doch individuelle Freiheit geniessen? Klappt das wirklich? Aber sicher, meint Leo Eichenberger. Er habe andere Varianten gesehen und die seien oft sehr teuer: «Der Preis von IQSoft war und ist bei uns definitiv ein Thema. Ganz kurz gesagt: Er passt.» Im Alltagseinsatz betont er aber andere Vorzüge: «Das ganze Programm ist einfach in der Anwendung. Wenn man ein Modul kennt, findet man sich ohne grosse Schulung und Arbeit auch im nächsten zurecht.» Die Mitarbeitenden wissen das zu schätzen: «Wir machen keine unnötigen Sachen. Die Leute merken: Das Programm hat gute Funktionen. Es ist sicher, und alle Daten sind immer up to date.»

Aufgefallen und für gut befunden

Seit 2016 ist Eisberg Mitglied der Bell Food Group. Dort fiel die saubere und einfache Dokumentenverwaltung des Dällikoner Convenience-Spezialisten bald positiv auf, weshalb IQSoft mittlerweile auch bei Bell und Hilcona digitale Prozesslenkung fördert – ganz nach dem schönen Motto: Qualität setzt sich durch. ■

Quand tout le monde parle la même langue en matière de qualité

Le groupe international Eisberg fournit chaque jour 160 tonnes de salades, fruits et légumes frais prêts à cuisiner à des entreprises de restauration dans 13 pays. L'un des garants d'une qualité irréprochable sur sept sites de production dans cinq pays est une gestion numérique coordonnée de la qualité à l'aide du logiciel IQSoft. Aujourd'hui, la PME relève un défi passionnant en matière de gestion électronique des processus. Le contexte: jusqu'à présent, la plupart des sites géraient leur propre IQSoft ou n'avaient pas encore de gestion numérique de la qualité. Désormais, on veut une gestion des documents propre et identique pour tous les sites dans tous les pays, avec une validation simple. Cela signifie: un IQSoft consolidé pour tous. Cela implique quelques défis, car tous les processus ne sont pas encore numérisés sur tous les sites. La mise à niveau internationale d'IQSoft se fait donc progressivement. Mais en fin de compte, l'uniformisation qualitative avec un outil puissant comme IQSoft, surtout pour les entreprises ayant plusieurs sites, conduit à de grands avantages en termes de coûts.

Autor

Beni Krieger ist
Texter/Konzepter in
Oberwil bei Zug.

> www.zeilenweise.ch