IQSoft bei METAS in Bern

Qualitätsmanagement am genauesten Ort der Schweiz

Messen, Messmittel und Messverfahren. Physik, Chemie und Biologie. Präzision bis ans Limit: Das nationale Metrologieinstitut METAS in Bern sorgt dafür, dass in der Schweiz alles und überall mit höchster Genauigkeit gemessen wird. Es versteht sich von selbst, dass man hier auch die eigene Leistung laufend überprüft.

Beni Krieger

«Wir alle sind in der Prozesslandschaft abgebildet.» Veronique Maurer betrachtet Prozesslenkung nicht als simplen Kontrollmechanismus. Für die Qualitätsmanagerin beim Eidgenössischen Institut für Metrologie METAS ist kontinuierliche Optimierung eine Plattform und Klammer, die alle Beteiligten stärken und einen kann. Ob Laborprozesse, allgemeine Tätigkeiten oder Risiken: «Wir alle sind das METAS. Wir alle sind Teil der gleichen Kultur und nehmen alles ganz genau. Nicht umsonst bezeichnen wir uns als den genauesten Ort der Schweiz.» Ein hoher Anspruch in einem Institut, das sich neuerdings rasch und stark verändert. Denn das METAS wächst. Aus einer Stätte, die sich lange Jahre mit Leidenschaft physischen Messwerten widmete (Besucher können hier zum Beispiel Atomuhren bewundern), ist heute ein Kompetenzzentrum mit 15 metrologischen Laboren und drei technischen Bereichen entstanden, das auch diverse Labore für chemische und biologische Analytik und Referenzen beheimatet.

Ziel Einheitlichkeit

Solches Zusammenwachsen führt ganz natürlich zu mehrspurigen Prozessen. Derzeit gibt es beim METAS vier Qualitätsmanagementsysteme. Eins davon ist die Managementsoftware IQSoft. Mit diesem Werkzeug der Zofinger IQS AG ist Veronique Maurer aktuell daran, der Prozessoptimierung beim METAS ein einheitliches Gesicht zu geben.

«Bevor ich loslegte, machten wir eine Evaluation mit zwei weiteren Anbietern und setzten dann auf IQSoft. Mein Ziel für alle Mitarbeitenden und insbesondere unsere 50 Prozessverantwortlichen: umfassende Resultate auf Knopfdruck. IQSoft mit seiner Vielzahl von verlinkten Modulen bringt diese Leistung aus jeder denkbaren Perspektive. Wichtig für uns: Es kollidiert dabei nicht mit Drittsystemen, sondern bietet Schnittstellen zur gemeinsamen Anwendung.»

Klar, dass Maurer danach strebt, die verschiedenen Werkzeuge zu fusionieren und IQSoft sukzessive auszubauen. Aktuell nutzt sie es besonders für den Prozessaufbau, das heisst: für die visuelle Darstellung aller Schritte der Prozesslenkung. Aber auch andere nützliche IQSoft-Funktionen sind bereits aktiv – beispielsweise die montägliche automatisierte Pendenzenübersicht für alle Labore.

Profitieren vom Wissen Dritter

Als Kundin der IQS AG profitiert Maurer und damit das METAS von der hohen Erreichbarkeit und dem sowohl breiten als auch tiefen Wissen der Zofinger Softwareschmiede: «Ich kann fragen: Habt ihr da Erfahrung? Und mir wird geholfen. Die IQS-Leute kennen fast alle Knackpunkte rund ums digitale Qualitätsmanagement aus ihrer Arbeit mit anderen Firmen.»

Eine Besonderheit beim METAS: Das Institut nutzt das Dokumentenmanagement (DMS) eines Mitbewerbers und dazu die Stärken von IQSoft. Maurer: «IQSoft bietet fehlerfreie Schnittstellen zu Drittprogrammen. Was ich im ‹externen› DMS erfasse, kann ich via Push-Funktion in IQSoft übernehmen. Ich übernehme qualitätsrelevante Elemente aus dem DMS, baue Dokumente nach Wunsch auf und aus und gestalte Prozesslandschaften ohne Begrenzungen. Das ist praktisch und wirkt schlank.»

Wünsche werden erfüllt

Die Trennung von externem Tool und Schnittstelle kennt Veronique Maurer schon von ihrer früheren Tätigkeit und erlebte sie nie als Problem: «Ich bin von der IQSoft-Philosophie sehr überzeugt. Ich kann Wünsche anbringen und profitiere bei jedem Release vom Wissen der IQS AG. Das gefällt mir sehr gut. Auch auf

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 schenkten 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*

der menschlichen Ebene stimmt's. Ich habe zwei Hauptansprechpartner und schätze den Austausch, weil er auch dann konstruktiv bleibt, wenn man einmal nicht gleicher Meinung ist. Die IQS AG auf einen Nenner gebracht: Die schauen für dich. Das sind Macher.»

Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG, freuen solche Rückmeldungen sehr. Vor 30 Jahren hob er mit einigen Mitstreitern die IQS AG aus der Taufe. Und vor bald 25 Jahren erschuf man in Zofingen IQSoft: «Es ist toll, wie viele Kunden aus jener Zeit wir noch haben.»

Vom Audit-Tool zur Schweizer Nummer eins

Den Grundstein für IQSoft legte man, so Hans-Peter Kost, wegen hoher Kosten: «Früher kosteten interne Audits 10 000 bis 15 000 Franken. Wir bereiteten sie für unsere Kunden vor. Alles lief manuell. Ich wollte für die Kundschaft etwas Günstigeres. Und so entstand unser erstes IQSoft-Element, das Audit-Modul.»

Aus dem einen Modul wurde IQSoft, eine breite Plattform mit zahlreichen untereinander verlinkten Werkzeugen rund ums Qualitätsmanagement. Man ist mit Abstand die Schweizer Nummer eins. Doch natürlich tummeln sich auch eine ganze Reihe anderer Anbieter auf dem Markt. Man möchte daher meinen, Programme wie IQSoft hätten mit analogen Abläufen in der Wirtschaft und in Institutionen gründlich aufgeräumt.

«Aber nein!», meint Veronique Maurer. Was für das METAS gelte, sehe sie in Peer Reviews bei deutschen und österreichischen Kollegen nicht. Dort sei man meist noch mit Word und Listen unterwegs. Die Erarbeitung eines Berichtes dauere Wochen. Und die Transparenz, welche man mit digitalem Qualitätsmanagement via wenige Mausklicks erreiche, sei nicht überall beliebt. So ein Tool könne man nur einsetzen, wenn die Firmenkultur dafür bereit sei.

Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe

Jede Qualitätsfachperson weiss: Die Bereitschaft zur digitalen Optimierung muss sich auf allen Betriebsstufen zeigen. Und sie beginnt mit der Führung. Veronique Maurer ist deshalb ausgesprochen froh, dass sie nach einem IQSoft-Workshop mit dem METAS-Direktor ein offizielles «Go!» bekam:

«Das Messwesen mit seinen unfassbar genauen Vorgaben und Abläufen ist eine Branche mit ganz eigener Kultur.» Was sie damit ausdrückt: Wie überall hat der Mensch als Teamwesen viel Einfluss auf den Erfolg oder Misserfolg von Neuerungen. Ein Tool wie IQSoft kann, sofern es als Stütze und nicht als Bedrohung wahrgenommen wird, ein ganzes Team ins gleiche Boot holen.

Autor

Beni Krieger ist Texter/Konzepter in 6317 Oberwil bei Zug.

> *www.zeilenweise.ch*

Der Preis ist heiss. Zu heiss?

Manche Geschäftsleitung hat klare Wünsche an die Qualitätslenkung und verbindet diese mit der ebenso klaren Vorstellung, dass all diese Leistungen richtig viel Geld kosten müssen. Hans-Peter Kost kennt das: «Verhältnismässig günstige Angebote – so der Glaubenssatz – können weniger.»

Auch Veronique Maurer ist diese Haltung in ihrer langen Karriere als SQS-Auditorin und Qualitätsleiterin da und dort schon begegnet. Beim METAS sieht sie jedoch auch das Gegenteil: «Die Kombination von Preis und Leistung bei IQSoft hat hier vielen Leuten imponiert, genauso wie der Aufbau als kollaborative Plattform.»

Unterstützung in einer fordernden Welt

Deshalb setzt sie sich mit Nachdruck dafür ein, IQSoft als System zur Unterstützung der Führungsebene zu positionieren. Es sei ja keine Konkurrenz für den Menschen, sondern einfach ein Werkzeug in einer von immer mehr Normen geprägten Welt: Normen sind mittlerweile so global und alles durchdringend, dass es ohne ein Managementsystem zur Prozessförderung bald nicht mehr geht.»

Der wohl genaueste Ort der Schweiz: Das METAS in Bern.

Man dürfe dabei (wie eingangs erwähnt) auch nicht vergessen, dass das METAS zwar traditionell physikalische Messgrössen messe und realisiere, nun stossen auch chemische und biologische Labore zur METAS-Familie. Angefangen bei der Alkoholanalytik vor Jahren, sind neuerdings noch viel mehr Labore involviert: Aufgrund seiner Kompetenzen wurde das METAS vom Bundesamt für Lebensmittelsicherheit und Veterinärwesen (BLV) zum Referenzlabor für Prozesskontaminanten in Lebensmitteln sowie für chemische Elemente und Stickstoffverbindungen in Lebensmitteln, für gentechnisch veränderte Organismen in Lebensmitteln und zum Referenzlabor für durch Lebensmittel übertragbare Viren ernannt.

«IQSoft gibt mir in diesem Umfeld einerseits die Möglichkeit, Lücken zu schliessen. Sofern alles vernetzt wird, löst das Programm bei Änderungen in jedem Bereich einheitlich sämtliche notwenigen Anpassungen aus. Es legt in unserem immer komplexeren Arbeitsumfeld den Grundstein, auf Jahre hinaus Bedürfnisse zu erfüllen, wenn neue Anforderungen gestellt werden. Und das ohne riesigen

© METAS

© METAS

Veronique Maurer: «Das Messwesen mit seinen unfassbar genauen Vorgaben und Abläufen ist eine Branche mit einer ganz eigenen Kultur.»

Gestion de la qualité à l'endroit le plus précis de Suisse

Mesure, instruments de mesure et procédés de mesure. Physique, chimie et biologie. La précision à la limite : l'institut national de métrologie METAS à Berne veille à ce que tout soit mesuré avec la plus grande précision en Suisse. Il va de soi qu'on y contrôle aussi en permanence ses propres performances. D'un site qui s'est longtemps consacré avec passion aux mesures physiques (les visiteurs peuvent par exemple y admirer des horloges atomiques), on est passé aujourd'hui à un centre de compétences comprenant 15 laboratoires de métrologie et 3 domaines techniques, qui abrite également divers laboratoires d'analyses et de références chimiques et biologiques. Une telle convergence conduit tout naturellement à des processus à plusieurs voies. Actuellement, METAS dispose de quatre systèmes de gestion de la qualité. L'un d'entre eux est le logiciel de gestion IQSoft. Avec cet outil de la société IQS AG de Zofingue, la responsable qualité Véronique Maurer est actuellement en train de donner un visage uniforme à l'optimisation des processus à METAS. Les prochains objectifs : les responsables des processus conçoivent de manière autonome les modifications ultérieures des processus, et ce grâce au module BPM. Et le système d'information de gestion MIS, le BPM et d'autres modules seront reliés entre eux afin de porter prudemment l'automatisation et donc la facilitation du travail pour tous à un nouveau niveau.

Aufwand – zumal die IQS AG bei Updates offenbar die Nase total im Wind hat. Bei Normenneuerungen scheint das Unternehmen allen immer etwas voraus. Genau deshalb erlebe ich IQSoft und die IQS AG für das METAS als Grundlage, mit der wir qualitativ nur gewinnen können.»

Vorwärts mit Schwung

Derzeit freut sich Veronique Maurer sehr, dass sie seit April 2023 von einer neuen Kollegin unterstützt wird, die mit Qualitätsmanagement in akkreditierten Laboren vertraut ist. Man kann sich die aufwendige Abbildung und Definition von Prozessen nun teilen:

«Wir haben als breitgefächerte Institution mit einer Vielzahl von Spezialisten, Büros, Laboren, Messstationen und laufend weiter gefassten Aufgaben mittlerweile 50 Prozessverantwortliche. Die METAS-Mitarbeitenden bringen enormes Fachwissen zu einem bestimmten Prozess mit, wenn sie sich an mich und meine Kollegin wenden, damit wir ihre Prozesse mit dem Modul BPM (Business Process Modeling) exakt darstellen können. Aufgrund der Prozessvielfalt zeichnen wir diese nach individuellen Vorgaben. Das bedeutet: fünf bis acht Workshops mit jedem Prozessverantwortlichen. Ist der Prozess dann einmal definiert, geht er in eine Vernehmlassung und wird dann irgendwann zugelassen. Das braucht Zeit.»

Qualität auf einer neuen Ebene

Maurers nächste Ziele: Die Prozessverantwortlichen gestalten spätere Prozessänderungen eigenständig, natürlich mit dem Modul BPM. Und das Management-Informationsystem MIS, BPM und andere Module werden miteinander verknüpft, um die Automatisierung und damit Erleichterung der Arbeit für alle behutsam auf eine neue Ebene zu heben.

Eine machbare Vorgabe: Immerhin kennt Maurer die Qualitäten von IQSoft und den Leistungswillen der IQS AG schon vom vorherigen Arbeitgeber und damit seit 17 Jahren: «Das Konzept und der persönliche Support bringen das METAS vorwärts – erst gerade wieder bei der gemeinsamen Schaffung von Massnahmengruppen für Reklamationen und im Risikomanagement. Und überhaupt: Die Entwicklung der Software über alle diese Jahre ist einfach überzeugend.» ■