Digitale Qualitätserneuerung

Vorher. Nachher. Und der spannende Weg dazwischen.

Fast alle Geschichten rund um die Einführung elektronischer Prozesslenkung beginnen mit einer Variation von «Früher war es so …» und enden mit «Aber jetzt ist's besser.» Immer wieder spannend ist der Weg zwischen diesen Eckpunkten, weil keine Erneuerung der anderen gleicht.

Das Firmengebäude von Wipf AG in Volketswil

Beni Krieger

Roger Reich, Leiter Qualität bei der Wipf AG in Volketswil, liebt die Dynamik seines Unternehmens. «Bei uns herrscht immer ein Riesentempo. Es ist viel los. Es gibt konstant laufende Projekte.» Kein Wunder: Die Wipf AG gehört zu den führenden europäischen Anbieterinnen hochdichter Verpackungsfolien und Beutel für die Lebensmittel-, Pharma-, Tiernahrung- und die Non-Food-Industrie. Ständige Innovation? Gehört zum Alltagsgeschäft. Kontinuierliche Prozessoptimierung? Selbstverständlich. Alle qualitativen Abläufe digital gelenkt? Daran arbeitet man. Schauen wir genauer hin:

«Früher war es so …»

Als Roger Reich vor einigen Jahren bei Wipf einstieg, hatte das Unternehmen gerade beschlossen, das Dokumentenmanagement auf eine neue, digitale Plattform zu stellen. Qualitätsleiter Reich übernahm die Umsetzung dieses Projektes und schildert die für viele KMU und Institutionen typische Ausgangslage kurz vor der Einführung elektronischer Prozesslenkung:

«Es gab zwecks Qualitätskontrolle ein umfangreiches Dokumentenmanagement mit Word. Die Administration verursachte einen Riesenaufwand. Alles lief analog und via Ordner. Zum Aktualisieren wurde fleissig ausgedruckt.»

Jede Qualitätsmanagerin und jeder Qualitätsmanager weiss: Man KANN Prozesse so führen (letztlich auch einigermassen erfolgreich). Und so manches Schweizer KMU tut dies nach wie vor. Doch viel Papierkram zeitigt auch viel Aufwand und führt zu unnötigen Missgeschicken. Dokumente werden nicht erneuert oder falsch abgelegt. Wichtige Ordner wandern ins falsche Regal und schon ist manches nicht mehr auffindbar. In der Folge geraten Audits zum Spiessrutenlauf, weil unerwartete Fragen nicht oder nur mit Verzögerung beantwortet werden.

Zeit für einen digitalen Assistenten

Die Wipf AG setzt im Bereich Prüfmittel in ihren Laboren schon seit 2008 auf die Qualitätspflege und -optimierung mittels eines Moduls der Prozessmanagementlösung IQSoft der Zofinger IQS AG. Vom Sauerstoffgerät bis zum Lineal ist alles erfasst, fotografiert und alle Eckdaten sind immer aktuell.

Doch erst Roger Reich gab IQSoft die Chance zur Entfaltung als mächtige Dokumentenverwaltung: «Ich kannte die Software vor meiner Zeit bei Wipf nicht. Den Einstieg in diese neue Welt mit ihren zahlreichen Tools empfand ich denn auch als Herausforderung. Man hat so viele Möglichkeiten! Und wenn du etwas zum ersten Mal siehst in IQSoft, ist ja noch nichts drin. Das Definieren der Prozesse, das Erfassen der Daten und das Einarbeiten brauchen also etwas Sitzleder und Hirnschmalz. Es lohnt sich aber. Ich habe mit dem Tool ‹Dokumentenmanagement› angefangen. Danach war mir auch der Ablauf in allen anderen Tools klar.»

Reich spricht damit ein Grundthema jeder erstklassigen Software-Suite an: Hat man ein Werkzeug verinnerlicht, stehen die Türen zu allen anderen Programmteilen weit offen. IQSoft als modulare Lösung erlaubt diesen nuancierten und dennoch effizienten Zugang seit jeher. Und wenn denn doch etwas unklar ist, Herr Reich? «Dann kann ich den Support

Autor

Beni Krieger ist Texter/Konzepter in Oberwil (ZG).

> *www.zeilenweise.ch*

© Wipf AG

Le temps d'un assistant numérique

La société Wipf AG fait partie des principaux fournisseurs européens de films d'emballage et de sachets haute densité pour l'industrie alimentaire, pharmaceutique, de l'alimentation animale et non alimentaire. Dans le domaine des moyens de contrôle, l'entreprise mise depuis 2008 sur la gestion et l'optimisation de la qualité dans ses laboratoires au moyen d'un module de la solution de gestion des processus IQSoft de la société IQS AG de Zofingue. Désormais, la gestion des documents repose également sur une nouvelle plate-forme numérique. Chez Wipf, la gestion des documents comprend actuellement le manuel de gestion de la qualité, les plans de contrôle et tout ce qui concerne la gestion de l'environnement. Les processus sont enregistrés individuellement avec des points de norme. Tous les contenus peuvent être consultés via une recherche plein texte. Le premier audit sous la seule égide de l'outil d'audit propre à IQSoft est prévu prochainement – sans la liste de contrôle manuelle habituelle.
Avec le lean management, Wipf AG souhaite en outre rendre toutes les étapes de travail aussi efficaces et efficientes que possible. La philosophie: économiser aux endroits moins importants de la production et créer plus d'espace pour les étapes de production importantes. À cet égard, IQSoft s'avère être un soutien précieux. Et l'outil Educ2 pour la gestion de la formation figure toujours sur la liste de souhaits.

© Wipf AG

Roger Reich, Leiter Qualität, führte das Dokumentenmanagement vom analogen ins digitale Zeitalter.

der IQS AG anrufen und erhalte rasche Hilfe. Auch die allgemeine Zusammenarbeit mit dem IQS-Team läuft gut – egal, ob vor Ort oder via Videokonferenz. Du weisst immer, woran du bist. Termine haben Hand und Fuss.»

Die Allzweckwaffe bei Audits

Bei Wipf führt und pflegt man im Dokumentenmanagement derzeit unter anderem das QM-Handbuch, Prüfpläne und alles zum Umweltmanagement. Dabei sind Prozesse individuell mit Normpunkten hinterlegt. Abrufbar – und das gilt für jedes Werkzeug in IQSoft – sind alle Inhalte via Volltextsuche. Roger Reich schätzt das jeden Tag und ganz besonders unter Prüfungsbedingungen: «Auditoren suchen Konformität und Transparenz. Die Volltextsuche ist dabei super. Ein Stichwort genügt und alle Datensätze sind präsent.»
In Kürze steht nun das erste Audit unter der alleinigen Ägide des IQSoft-eigenen Audit-Tools bevor – ganz ohne die bisher übliche manuelle Checkliste. Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG, freut's: «Vor 25 Jahren haben wir mit dem Audit-Tool das erste Element von IQSoft entwickelt, um Audits einfacher und viel günstiger zu machen. Das hat funktioniert. Und der Rest», meint Kost mit einem Schmunzeln, «ist Geschichte.»

Die Nummer eins für das Beste im Betrieb

In der Tat. IQSoft hat sich von der kleinen, feinen Audit-Einzelnummer zur schweizweit mit Abstand erfolgreichsten Quali-

tätsmanagement-Lösung entwickelt und ein Ende ist nicht abzusehen. Zahlreiche (allesamt kostenlose!) Updates quer durchs Jahr sorgen dafür, dass der beliebteste digitale Assistent der Schweiz niemals veraltet. Im Gegenteil. Neue Funktionen erweitern IQSoft laufend. Absturzmeldungen nach Updates sind mit IQSoft kein Thema.

Rückverfolgbare Wissensquelle

Auch im Kontinuierlichen Verbesserungsprozess KVP setzt man bei Wipf auf IQSoft. Roger Reich: «Das wird gut genutzt von der Geschäftsleitung, den verantwortlichen Personen im Verkauf und so weiter. Wir treffen uns monatlich und dokumentieren unser Wirken mit dem Sitzungstool. Da ist alles gespeichert – von den Hygienemassnahmen, über Optimierungsentscheide bis zu Rückruf-Tests.»

All dies findet seine logische Konsequenz dann in der Pendenzenverwaltung: «Die automatischen Reminder per E-Mail, die Kontrolloptionen, die Planungssystematik: Das ist cool – zum Beispiel auch bei der Ideenförderung nach den Grundlagen des Lean Management.»

Lean Management mit IQSoft

Mit Lean Management möchte die Wipf AG alle Arbeitsschritte so effektiv und effizient wie möglich gestalten. Die Philosophie: an weniger wichtigen Stellen der Produktion sparen und mehr Raum für die wichtigen Produktionsschritte schaffen. IQSoft sei dabei eine wertvolle Stütze: «Wenn eine Idee eingereicht und in IQSoft als Pendenz erfasst wird, kann sie nicht mehr von der Landkarte verschwinden. Das Thema wird dann auf jeden Fall angeschaut, selbst wenn ein Ansatz irgendjemandem nicht so behagt.»

Auf- und Ausbau mit Bedacht

Jeder Blick auf die Qualitätsförderung eines KMU oder einer Institution ist eine Momentaufnahme. Man sieht, wo man steht, und erweitert nach Bedarf. Modulare Anwendungen wie IQSoft stützen dieses Vorgehen. Beispiel Wipf AG:

Aktuell werden alle Verträge im passenden IQSoft-Modul angelegt und mit dem System verlinkt. Roger Reich hat zudem bereits ein weiteres Werkzeug auf dem Radar: Für die nahe Zukunft wünscht er sich für seine Kolleginnen und Kollegen umfassendes Ausbildungsmanagement mit dem Tool Educ2. Es erlaubt insbesondere den raschen Nachweis der Prozessfähigkeit jedes Teammitglieds. Dabei werden alle relevanten Dokumente untereinander und mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in ihren zugeordneten Funktionen in den jeweiligen Prozessen verknüpft. Das ergibt schnell Tausende von Verbindungen, die IQSoft Educ2 automatisch im Auge behält. Hans-Peter Kost: «Mit Educ kann man per Mausklick neue Mitarbeitende aktivieren und weiss grad alles, was die zu tun haben, oder was sie schon können.»

Forcieren will Reich diese und andere Neuerungen nicht: «Wir haben alles aktiv, was wir für grundlegend halten, und das konsolidieren wir nun.» Bei diesen Eckpfeilern gebe es dann aber kein Pardon: «Da wird anderes irgendwann abgeschaltet und dann führt IQSoft als einziger Weg zum Ziel.» Genutzt wird IQSoft aktuell von etwa 80 Anwendern im 220 Personen starken Wipf-Team.

Qualitätssicherung, hier mit dem Gasbag-Prüfgerät

Von «Früher war es so …» zu «So ist's doch viel besser!»

Qualitative Erneuerung mit digitaler Unterstützung führt von der Ära vermeidbarer Fehler und unnützen Aufwands hin zu Sicherheit, Automatisierung und Zeitgewinn. Mit den Worten von Roger Reich: «Von Word zu IQSoft: Das war ein Meilenstein. Jedes Ereignis wird verwaltet und gemeldet und darum dann auch mit Sicherheit bearbeitet. IQSoft führt zu Transparenz. Es ist alles vernetzt. Und das ist super.» ■

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*