

Digitales Qualitätsmanagement bei Kambly

Ganzheitlichkeit statt Inseldenenken

Digitales Qualitätsmanagement mit einer einzigen, starken Lösung verlinkt alle Unternehmensbereiche. Abläufe werden automatisiert.

Optimierung wird einfacher. So wie bei Kambly in Trubschachen, wo ganzheitliches Prozessmanagement zum Schlüsselement der digitalen Evolution avancierte.

Beni Krieger

«Der grosse Ruck passierte, als die Digitalisierung in unserer Firma zum Kernanliegen erklärt wurde.» Robert Bühler, Leiter des Qualitätsmanagements bei der Kambly SA in Trubschachen, erinnert sich an den Moment als 'seine' Qualitätsmanagementsoftware im Emmentaler KMU zur – wie er es formuliert – Firmensoftware wurde.

«Kambly? Das sind doch die mit den feinen Guetzlisorten.»

Richtig. Das Berner Familienunternehmen Kambly AG produziert seit gut 110 Jahren bestes Schweizer Feingebäck (notabene auch von der salzigen Sorte). Als Kernwerte definiert man Wahrhaftigkeit, Wohlwollen, Verantwortungsbewusstsein, Traditionsreichtum und das Bekenntnis zu exzellenter Qualität.

Kein leeres Versprechen, wie die Marktstellung zeigt: Kambly ist umsatzstärkster Gebäckhersteller und führender Exporteur der Schweiz. Klar, dass dieser Status heutzutage nur mit digitaler Prozesslenkung zu halten ist. Was uns zurück zu Qualitätsleiter Robert Bühler führt: «Unsere Geschäftsleitung sagte Ende der 2010er-Jahre: Wir möchten die digitale Qualitätssicherung konsequent stärken. Welche Systeme nutzen wir?»

Die Nummer Eins für die Nummer Eins

Bühler und sein Team empfahlen den grossflächigen Einsatz der im Kambly-Qualitätsmanagement bereits seit Jahren

(in kleinerem Rahmen) genutzten Software IQSoft. Das Programm der Zofinger IQS AG gilt schweizweit als führende Lösung für umfassende digitale Qualitätsoptimierung.

Für Robert Bühler passt es damit bestens zur Nummer Eins der Schweizer Gebäckspezialisten: «IQSoft kann seit jeher extrem viel. Besonderen Schub gab uns aber das Update auf die aktuelle Version 7.9. Das war 2019. Heute ist IQSoft ein Schlüsselement in unserer digitalen Firmenumgebung. Alles, was unternehmensrelevant ist, ist entweder schon drin oder wird nach Möglichkeit integriert. Wenn etwas Neues verlangt wird, fragen wir immer: Kann unser Programm das auch?»

Konzentration aufs Wesentliche

Bei Kambly zeigt sich exemplarisch, dass konsequente Prozesslenkung mit möglichst nur einer Software zur Straffung von Strukturen führt. Aus 90 Prozessen wurden seit 2019 deren 37 (19 Haupt- und 18 Unterprozesse). Von ehemals bis zu neun Ablaufstufen existieren heute noch drei.

Abgebildet sind sie in einer mit dem IQSoft-Modul BPM gebauten Prozesslandkarte. Rahel Moser, IQSoft-Prozessgestalterin bei Kambly, erläutert: «Wir zeichnen mit BPM Prozesse und auch Organigramme. Steckbriefe und weitere Elemente sind in den Abläufen bei jedem Schritt hinterlegt. Man gelangt von der Landkarte zum ein-

«Theoretisch könnte ich papierlos mit dem Laptop auditieren.»



Kambly ist der umsatzstärkste Gebäckhersteller und führende Exporteur der Schweiz.

zelnen Prozess und von da zu den Dokumenten. Wer da mal eine Einführung hatte, kann sich dann im Ablauf gut durchklicken.» Gepflegt, geändert und freigegeben werden die einzelnen Elemente der Landkarte von gezielt bestimmten Prozessverantwortlichen.

Robert Bühler und Rahel Moser sind sich einig: «Wenn die User mal wissen, wie es geht, sind sie begeistert. Wir haben rund 90 Verwalter von Dokumenten. Knapp die Hälfte davon pflegen ihre Dokumente oft und starten selbständig den Workflow. Andere User haben nur sehr selten etwas anzupassen. Denen helfen wir dann.»

IQSoft als Universallösung

Robert Bühlers Vision: IQSoft für alles und alle. Wo steht Kambly auf diesem Weg heute? Ein Blick hinter die Kulisse der Prozesslandkarte:



© Kambly

Gestion numérique de la qualité chez Kambly SA

L'entreprise familiale bernoise Kambly SA produit depuis plus de 110 ans les meilleurs biscuits suisses. Kambly est le premier fabricant de biscuits en termes de chiffre d'affaires et le premier exportateur de Suisse. Il est clair qu'aujourd'hui, ce statut ne peut être maintenu qu'avec une gestion numérique des processus. Le logiciel IQSoft est utilisé à grande échelle. Chez Kambly, on constate de manière exemplaire que la gestion consécutive des processus avec un seul logiciel si possible conduit à une rationalisation des structures. De 90 processus, on est passé à 37 depuis 2019 (19 pro-

cessus principaux et 18 sous-processus). Sur les neuf niveaux de processus qui existaient auparavant, il n'en reste plus que trois aujourd'hui. Ils sont représentés dans une carte des processus construite avec le module BPM d'IQSoft. La plupart des processus importants de l'entreprise sont gérés par IQSoft, jusqu'à la gestion des audits ou le système européen d'alerte rapide pour les denrées alimentaires et les aliments pour animaux RASFF. Il n'existe plus de solutions isolées – dans l'ensemble, la gestion globale des processus constitue l'élément clé de l'évolution numérique chez Kambly.



© Kambly

Bekennnis zu exzellenter Qualität: Unter dieser Prämisse wird das Kleingebäck – hier die bekannten «Goldfischli» – von Kambly produziert.

Zugriff auf IQSoft hat rund die Hälfte der 530 Mitarbeitenden des Kambly-Teams. Bühler: «Das sind eigentlich alle ausser den Leuten in reinen Hilfsfunktionen in der Fabrikation.» Verwaltet werden im IQSoft-Dokumentenmanagement rund 3250 aktive Dokumente. Über 6'500 weitere Datensätze sind jederzeit verfügbar. Auch das Vertragsmanagement wird seit kurzem über IQSoft abgebildet.

«Mach das mit IQSoft»

Robert Bühler schätzt IQSoft als zuverlässige Assistentin sehr: «Seit wir IQSoft für die Dokumentenlenkung nutzen, haben wir nie mehr Probleme mit der Aktualität und der History. Auditoren haben uns auch schon gesagt: 'Macht doch dies oder das ebenfalls mit IQSoft!' Solche Inputs setzen wir oft um. Überall, wo Anforderungen klar definiert sind, kann man IQSoft problemlos einführen.»

Zahlt sich das aus? Unbedingt, meint Rahel Moser: «Wir erleben das täglich. Durch die vermehrte Nutzung von IQSoft entstehen Begehrlichkeiten. Die Leute haben Wünsche. Diese Dynamik macht Spass!»

Montag für Montag: offene Pendenzen

Sitzungen im Sitzungsmanagement führen? Traktanden, Meldungen und Massnahmen protokollieren? Klar macht man das bei Kambly. Und natürlich generiert IQSoft in der Folge das allen Usern bekannte Montagmail mit offenen Arbeiten. Die einen finden es etwas unkomfortabel, dass dabei nie etwas vergessen geht. Die anderen sind Fans. Ein Kambly-Produktionsleiter formulierte es kürzlich gar so: «Alles, was nicht via IQSoft bei mir reinkommt, schaue ich gar nicht mehr an.»

Apropos Fans: Die Produktionsabteilungen vieler KMU sind meist rasch von IQSoft überzeugt. Die administrativen

Abteilungen brauchen oft etwas länger – so auch bei Kambly. Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG, erstaunt das nicht: «Das erleben wir seit Jahrzehnten so. Die Produktion findet Planung und Lenkungsmaßnahmen zur Fehlervermeidung gut. Die Leute dort arbeiten unter grossem Druck, was die Maschinen, Ausbildung und Zeitfenster angeht.»

Meldungen und Massnahmen

Pendenzen werden in Massnahmen übernommen und können dann abgearbeitet werden. Kambly führt 67 auf IQSoft-Meldungen basierende Massnahmengruppen. Das können interne Beanstandungen sein oder Meldungen zur Arbeitssicherheit. Auch allgemeine Fehlermeldungen, Nachkontrollen, Planungshinweise, Optimierungsvorschläge oder Reklamationen von Kunden und Endkonsumenten werden in IQSoft abgehandelt. Passende Fotos und Checklisten lassen sich jederzeit einfügen.

Ein Beispiel für eine typische Massnahmengruppe: die Auslistung eines Produktes aus dem

bestehenden Sortiment: «Unser Angebot verändert sich und ab und zu läuft ein Produkt aus. Da gilt es, eine Tonne von Details zu beachten. Was ist wo erfasst – zum Beispiel in SAP? Was gilt fürs Verpackungsmaterial? Welche Rohstoffe sind wie betroffen? Für diese und alle anderen Massnahmen rund um so einen Event haben wir in IQSoft Massnahmengruppen angelegt, damit nichts vergessen geht.»

In Zahlen: Seit 2004 hat man bei Kambly mit IQSoft 17'800 Meldungen erfasst und 34'400 Massnahmen ausgelöst. Tendenz? Steigend, da sich die Anforderungen (nicht nur) im Lebensmittelsektor laufend verschärfen.

Sicherheit und Risikovorsorge

Bei jedem grösseren europäischen Lebensmittelhersteller ganz zentral: RASFF – seit 1979 das europäische Schnellwarnsystem für Lebens- und Futtermittel. Natürlich verfolgt man bei Kambly, was

dort gemeldet wird: «Wir fragen uns dabei immer: Ist es für uns relevant? Ist das ein bekanntes oder ein neues Risiko?»

Hans-Peter Kost ergänzt an dieser Stelle: «Ich empfehle jedem KMU, mit IQSoft Massnahmengruppen für Risiken zu erstellen. Dann weiss man bei einem Ereignis sofort was zu tun ist. Man bereitet vor, damit man in Ruhe agieren kann, wenn es brennt.» Qualitätsleiter Bühler nimmt diese Anregung gerne auf. Man könne dadurch ja zum Beispiel präventiv durchplanen, was zu tun wäre, wenn es einmal einen Produktrückruf geben sollte.

Und immer wieder Audits

Audits gehören bei Kambly natürlich seit langem zum Alltag, aber erst seit 2023 erfolgt die Durchführung mithilfe von IQSoft. Angewendet wird das System bei Kambly für interne Prozess-Audits und

IFS-Audits (Food Safety Audit) sowie für externe Kunden-, Norm- und Label-Audits wie Bio-Knospe, RSPO, Rainforest Alliance und andere Zertifizierungen. Robert Bühler zeigt sich mit der Anwendung sehr zufrieden:

«Ich finde es super, wie alle Meldungen zugeordnet und verlinkt sind. Was man einträgt, ist sofort nachweisbar. Theoretisch könnte ich papierlos mit dem Laptop auditieren, aber ich drucke die erforderlichen Checklisten bisher noch aus.»

Die vielen Stimmen der Hotline

Es gibt nicht wenige IQSoft-Kunden, die beim Kontakt mit der Hotline immer wieder mit den gleichen Leuten sprechen. Das geschieht eher zufällig, denn bei der IQS AG in Zofingen ist man stolz darauf, dass seit einiger Zeit alle Mitarbeitenden im Support mitwirken. Hans-

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. IQSoft Kunden partizipieren ohne Wartungsgebühren an den Weiterentwicklungen.

> www.iqs.ch

Peter Kost: «Es ist jeden Tag jemand anders zuständig und das ist gewollt. Die tagesverantwortliche Person übernimmt vom Vorgänger und schaut via IQSoft was ansteht und als Erstes zu machen ist. Das Besondere: Bei uns sind alle – also auch die Entwickler – im Support. So spürt das ganze Team die Welt der Kunden. Das ist super.»

Rahel Moser stimmt zu: «Auch wir nutzen immer wieder mal die IQS-Hotline. Ich hatte schon verschiedene Leute am Telefon und finde es cool, wie das läuft. Die sind allesamt effizient. Ich bekomme immer rasch eine Antwort. Ich bin mit dem Support sehr zufrieden.»

Inputs, die zu Updates führen

Robert Bühler ergänzt: «Es ist zudem eine feine Sache, dass wir als Kunden Inputs geben können, die dann oft auch berücksichtigt werden.» Bezug nimmt Bühler dabei auf die zahlreichen IQSoft-Releases. Alle Kunden profitieren kostenlos von drei grossen Updates pro Jahr, in denen allein 2023 knapp 200 Kundenwünsche umgesetzt wurden. Rahel Moser: «Manchmal wäre es schön, wenn es zu all den Neuerungen einen eigenen Newsletter gäbe.» Und mit einem Schmunzeln fügt sie abschliessend an: «Wer weiss, welche Bedürfnisse wir dabei noch erkennen könnten?» ■

Autor

Beni Krieger ist
Texter/Konzepter in
Oberwil bei Zug.

> www.zeilenweise.ch