

Seit 30 Jahren bei USM im Einsatz

«Die Software ist supernützlich»

Wenn ein gestandener Qualitätsmanager einen digitalen Helfer auch nach 18 Jahren Tätigkeit einfach nur top findet, darf man fragen: Was ist so gut an diesem Werkzeug?

Beni Krieger

«Ich möchte sie nicht mehr missen». Das sagt Thomas Flükiger, Qualitätsleiter beim Systemmöbelbauer USM über die Qualitätsmanagement-Software IQSoft. Wir haben ihn und Hans-Peter Kost von der Zofinger IQS AG zum Interview getroffen.

Herr Flükiger, Sie setzen bei der USM Modular Furniture in Münsingen seit 18 Jahren auf digitales Qualitätsmanagement mit der immer gleichen Software. Und wie Sie uns eben sagten, würden Sie Ihren elektronischen Assistenten auf keinen Fall hergeben.

THOMAS FLÜKIGER: Das stimmt und ist doch nicht ganz präzise: Ich bin seit 2007 bei der USM. Unsere Qualitätsmanagement-Lösung IQSoft ist hier aber schon seit 1995 täglich im Einsatz.

Hans-Peter Kost, Sie und Ihre Leute von der IQS AG haben IQSoft vor gut 30 Jahren erfunden und schnell zur Nummer Eins der Schweizer Qualitätswerkzeuge gemacht. Fast genauso alt: Ihr Teamwork mit USM.

HANS-PETER KOST: 30 Jahre Zusammenarbeit mit einer renommierten Schweizer Marke wie USM: Es ist schon etwas Besonderes für uns, mit unserer Software einen kleinen Teil zum Erfolg dieses tollen Schweizer Unternehmens beitragen zu dürfen. Noch heute freut es uns zum Beispiel, dass wir bereits vor 25 Jahren

unsere Software hier in Münsingen einem breiteren Berner Kundenkreis vorstellen und dabei aufzeigen durften, wie USM mit IQSoft seine Qualität optimiert.

Das Familienunternehmen USM ist aus Auditoren-Sicht ein Sonderfall. Man hat viele Ideen aus den Zertifizierungen übernommen und digital umgesetzt. USM verzichtet aber auf die ISO-Zertifizierung. Gibt das Probleme mit der Kundschaft, Herr Flükiger?

THOMAS FLÜKIGER: Interessanterweise: Nein. Wir arbeiten mehrheitlich genau wie ein ISO-Betrieb. Rückfragen gibt es ab und zu von der öffentlichen Hand. In solchen Fällen erläutern wir schriftlich, wie wir produzieren und wie wir mit IQSoft unsere Qualität sicherstellen. Und dann ist das okay.

Wie erleben Sie persönlich die Arbeit mit IQSoft und der IQS AG?

THOMAS FLÜKIGER: Ich schätze die Zusammenarbeit mit der IQS AG sehr. Wenn ich



Steht für zeitlose Funktionalität und Qualität: das modulare Möbelbausystem von USM.

eine Meldung an IQS absetze, werde ich rasch kontaktiert und mein Anliegen wird tiptop umgesetzt. Warum soll ich links und rechts auf Mitbewerber schauen, wenn unser Teamwork so gut läuft? Und IQSoft? Ganz allgemein gesagt: Man kann mit dieser Software – Rückhalt im Unternehmen vorausgesetzt – recht einfach Neues schaffen, Bestehendes pflegen, optimieren und Nutzen daraus ziehen.

Wie zeigt sich dies im USM Qualitätsalltag?

THOMAS FLÜKIGER: Nehmen wir das IQSoft Optimierungs- und Verbesserungsmanagement. Solange jeder User das interne Meldesystem sauber füttert, ist man gut aufgestellt. Ich weiss dann als Qualitätsleiter genau, wer wie arbeitet und wo ich für bestes Gelingen persönlich nachhaken muss. Wir probieren in diesem Rahmen, viel Verantwortung an die Mitarbeitenden abzugeben. Wenn jeder seinen Job macht, kann im gesamten Produktionsprozess kaum etwas schiefgehen.

Autor

Beni Krieger,
Texter/Konzepter in
Oberwil bei Zug.

> www.zeilenweise.ch



© USM

Letzteres gilt natürlich auch für Ihre Lieferanten.

THOMAS FLÜKIGER: Ja, deren Leistung wird lückenlos in IQSoft protokolliert. Wir stellen Abweichungen vor allem im Wareneingang fest. Diese Meldungen leiten wir intern zum Beispiel an die Einkaufsleiter weiter, welche dann mit den Dienstleistern das Gespräch suchen. Manchmal macht der Lieferant selbst Vorschläge, wie man etwas verbessern kann. Bei anderen haken wir nach, wenn wir merken, dass sich etwas plötzlich ungut verändert. Wir können dank IQSoft auch zuverlässig belegen: «Schau, wir haben das schon mal gemeldet.» Diese Transparenz und lückenlose History hat Einfluss auf die Lieferanten. Manche arbeiten anders und geben uns Priorität.

Wie nutzen Sie IQSoft bei Kundenreklamationen?

THOMAS FLÜKIGER: Solche Meldungen registriert der Kundendienst. Was dabei zählt: Das Erfassen solcher Inputs bringt Leuten, die nicht als Profis im Qualitätsmanagement arbeiten, eine spürbare Mehrbelastung. Daher muss

Un logiciel «super utile»

Le logiciel de gestion de la qualité IQSoft est utilisé avec succès depuis des décennies par le fabricant de meubles suisse USM Modular Furniture. Thomas Flükiger, responsable qualité chez USM, apprécie le logiciel pour sa fiabilité, sa facilité d'utilisation et l'étroite collaboration avec IQS AG, le développeur d'IQSoft. Le logiciel permet une documentation sans faille, une optimisation des processus internes ainsi qu'une gestion efficace des fournisseurs et des réclamations. L'accent est mis en particulier sur la traçabilité, qui conduit à plus de transparence et de confiance – tant en interne que chez les partenaires et les clients. La gestion de l'optimisation, dans le cadre de laquelle les collaborateurs

sont activement impliqués dans l'assurance qualité, en est un exemple. Les réactions et les idées sont systématiquement enregistrées et traitées. La gestion des moyens d'exploitation et de contrôle est également gérée efficacement avec IQSoft, y compris les applications internationales.

Selon Hans-Peter Kost, directeur d'IQS AG, la gestion numérique de la qualité contribue à la sauvegarde des connaissances. Les formations sont aujourd'hui en grande partie dispensées sous forme de cours à distance sur mesure, ce qui est écologique et économique. Alors que Flükiger loue la stabilité et la fiabilité d'IQSoft, il voit encore un potentiel d'amélioration pour son entreprise dans le domaine de la gestion des documents.

das Werkzeug einfach zu bedienen sein. Mit IQSoft geht das sehr gut. Zu 95% ist eine Meldung innert zwei bis drei Minuten abgesetzt. Ob interner Fehler, Lieferanten-Lapsus oder Kundenreklamation wegen eines Transportschadens: Wir prüfen via IQSoft immer den gesamten Sachverhalt inklusive Vorgeschichte. Für viele Themen sind digital bereits Standard-Massnahmengruppen definiert. Diese Abläufe können wir rasch aktivieren und so Zeit und Kosten sparen.

Nutzen Sie das Meldesystem auch noch aus anderer Warte?

THOMAS FLÜKIGER: Das tun wir mit Erfolg! Ich habe für alle Mitarbeitenden eine Meldungsart für Ideen eingeführt. Diese ist sehr beliebt. Alle eingereichten Ideen werden in IQSoft aufgenommen und von

unserer Task Force angeschaut. Etwa jeden zehnten Input können wir umsetzen. Unsere Leute schätzen das. Sie nehmen wahr: Unsere Beiträge werden ernst genommen.

Wie steht es um die Betriebs- und Prüfmittel?

THOMAS FLÜKIGER: Auch da verlassen wir uns aufs Gedächtnis unseres elektronischen Qualitätsmanagers. Aktuell verwalten wir mit IQSoft 4097 Betriebsmittel und 470 Prüfmittel. Ein Klick und ich weiss, wer oder was bei der Wartung auf dem neuesten Stand ist. Oder eben nicht. Für uns sehr nützlich: Wir nutzen IQSoft international, denn natürlich setzt auch unsere Tochterfirma in Leipzig auf die IQSoft Betriebs- und Prüfmittelverwaltung. Ich kann von hier aufs dortige Sys-



Stetige Optimierung der Qualität mit Hilfe der richtigen Software: Qualitätsleiter Thomas Flükiger.

tem zugreifen und umgekehrt. Anders gesagt: Alles ist für alle berechtigten Anwenderinnen und Anwender jederzeit und von überall her abruf- und nachvollziehbar.

Womit wir letztlich wieder bei der Nachverfolgbarkeit sind: Digitales Qualitätsmanagement schafft Ruhe, weil nichts vergessen geht.

HANS-PETER KOST: Und weil es Wissen schafft und sichert! Wir bei der IQS AG nutzen dieses konsequente Wissensmanagement zum Beispiel für den Support. Alle Anfragen der Kunden sind erfasst und werden dort bearbeitet. Und nicht nur deren Probleme, sondern auch ihre allgemeinen Inputs. Gezielter kann man auf seine Kundschaft nicht eingehen.

THOMAS FLÜKIGER: Ja, das ist super! Denn heute soll ein Q-Leiter ja auch noch IT-Spezialist sein und viel technisches Fachwissen haben. Es wird immer mehr.

HANS-PETER KOST: Hintergrunderarbeit ist nicht Aufgabe des Qualitätsleiters. Er muss kein Informatiker sein. Er soll das Tool bedienen und einrichten. Auch deshalb ist guter Support wichtig. Ich will,

dass Sie als IQS-Kundin oder -Kunde bei uns immer jemanden erreichen, der Ihnen fundiert weiterhilft.

Bietet die IQS AG auch Weiterbildungen an?

HANS-PETER KOST: Natürlich! Früher waren das Gruppenschulungen in Zofingen. Corona hat das völlig verändert. Wir schulen zu 90% in Live-Remotekursen. Das sind firmenspezifische, massgeschneiderte Videoschulungen mit einem oder mehreren Teilnehmern. Da kann es

um die Handhabung gehen oder auch um technische Fragen. Der Kunde bestimmt, was ihm nützt. Das ist für alle Seiten wirtschaftlich und erst noch umweltfreundlicher: Die gefahrenen

Autokilometer rund ums Thema Schulungen sind dank der Videokurse massiv zurückgegangen.

Herr Flükiger, in 18 Jahren haben Sie zahlreiche Versionen von IQSoft erlebt – mit unterschiedlicher Datenbank und unterschiedlicher Benutzeroberfläche. Wie stabil ist die Software?

THOMAS FLÜKIGER: Für mich ist das tägliche Funktionieren der Software selbstver-

«Aktuell verwalten wir mit IQSoft 4097 Betriebsmittel und 470 Prüfmittel.»

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

ständig. Ich kann die verschiedenen Versionen daher gar nicht kommentieren. Es läuft halt einfach und ich kann mich nicht erinnern, dass aufgrund von fehlerhaften Updates mal etwas verloren ging.

Gibt es denn nichts, was Sie stört?

THOMAS FLÜKIGER: Oh doch! Mich wurmt, dass wir aus dem Dokumentenmanagement viel weniger Nutzen ziehen als möglich wäre. Da will ich mit IQSoft noch einiges erreichen. ■