



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT UNTERSTÜTZT QM-SYSTEM

Vernetzung bringt Farben zum Leuchten

Gelingt es, ein QM-System transparent abzubilden und allen Mitarbeitern leicht zugänglich zu machen, können Redundanzen eliminiert und der Pflegeaufwand deutlich reduziert werden. Es kann sogar zu einem Umdenken der Mitarbeiter über dessen Nutzen führen. Um dies zu erreichen, arbeitet ein Farbenhersteller seit etwa eineinhalb Jahren mit der Software Limsophy BPM der Schweizer AAC Infotray AG.

Hauptgrund für die Einführung einer QM-Software war die notwendige Neuausrichtung und Überführung des alten QM-Systems in ein integriertes Managementsystem. Zur besseren Übersichtlichkeit und einfacheren Handhabung sollte es mit einer geeigneten Software verwaltet werden. Weitere Ziele, die über die Prozessverwaltung hinaus verfolgt werden sollten, waren eine einfache Umsetzung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, eine effiziente Reklamationsbearbeitung und die Möglichkeit einer zuverlässigen Nachverfolgung von abteilungsübergreifenden Aufgaben.

Die Schweizer Rotoflex AG, Grenchen, produziert Druckfarben und Lacke für Lebensmittelverpackungen im High-Quality-Segment. Ihr QM-System umfasst die Entwicklung, die Produktion und den Verkauf von Druckfarben und Lacken. Seit 2005 ist das Unternehmen nach ISO 9001 zertifiziert.

Zunächst wurde eine Software evaluiert, die einzig die Prozessverwaltung beherrschte. Eine Applikation allein für das Prozessmanagement erfüllte aber die gesteckten Ziele der Abbildung des gesamten Qualitätsmanagements nicht. Auch die Idee des Aufbaus eines betriebseigenen Wikis wurde schließlich wieder verworfen. Über eine Empfehlung wurde das Management von Rotoflex auf den Softwareanbieter AAC Infotray AG und dessen Lösung Limsophy BPM aufmerksam. Kurz nach dem Erstkontakt im Herbst 2010 besuchten der Leiter Finanzen & HR und die Leiterin QM den Softwareanbieter auf der Messe ILMAC in Basel, um sich einen ersten Eindruck zu verschaffen. Nach Klärung der notwendigen Funktionen und der zwingenden Forderung, dass

Limsophy Citrix-fähig ist, stand einer Einführung nichts mehr im Weg.

Modularer Aufbau erleichtert die Implementierung

Vor der Umstellung auf die computergestützte Lösung wurden eine Prozesslandkarte der Rotoflex AG erstellt und aktuelle Prozessbeschreibungen erarbeitet. Die Implementierung verlief ohne größere Schwierigkeiten. Der Softwareanbieter führte für eine Gruppe von Mitarbeitern eine Grundlagenschulung durch. Zu Beginn stand die Erstellung des QM-Handbuchs im Vordergrund. Der modulare Aufbau der Software erlaubte es, sich zunächst auf dieses Thema zu konzentrieren.

Die Dateien der bestehenden Formulare, Checklisten und Arbeitsanweisungen konnten einfach übernommen werden und wurden bei dieser Gelegenheit aktualisiert. Durch diese Dokumentation wurden Unstimmigkeiten im QM-System aufgedeckt und korrigiert. Selbstverständlich wurden Aufgaben auch vorher erledigt, aber oft waren die Aufgaben nicht klar



umschrieben, Zuständigkeiten nicht eindeutig definiert oder schlicht nicht ordentlich dokumentiert. Es dauerte etwa sechs Monate vom Zeitpunkt der Einführung, bis die Mitarbeiter über ein komplettes, mit dem System erstelltes QM-Handbuch verfügten. Bei der Freigabe neuer Versionen von Prozessen oder Dokumenten werden diese von der Applikation mit einer neuen Versionsnummer versehen und automatisch ins Handbuch exportiert. Somit stehen nur gültige Dokumentenversionen zur Verfügung. Dies führt, auch aufgrund der Zeiteinsparung, zu einer höheren Motivation, Prozesse und Hilfsmittel aktuell zu halten. Heute sind die Prozesse bei Rotoflex transparent und aktuell dokumentiert. Sie dienen auch als Schulungsgrundlage für bestehende und neu eintretende Mitarbeiter.

Für die Anwender stehen drei unterschiedliche Benutzerebenen zur Verfügung: Das System kann über die Step-by-Step-Oberfläche oder über die Expertenoberfläche bedient werden. Der Zugriff aufs Handbuch erfolgt über einen Browser. So ist es möglich, den Schulungsaufwand für die Mitarbeiter, die nur über eine Leseberechtigung verfügen und keine Änderungen an Prozessdokumenten vornehmen dürfen, gering zu halten.

Im zweiten Schritt wurden die Module Risikomanagement und Audit in Betrieb genommen. Dazu folgten zwei weitere Schulungen für ausgewählte Mitarbeiter. Anschließend wurde der automatische E-Mail-Versand von Aufgaben eingerichtet. Da der Farbenhersteller zur Revision verpflichtet ist, muss er ein funktionstüchtiges Risikomanagement nachweisen. Hierbei mussten keine Kompromisse eingegangen werden. So konnte das alte, Excel-basierte interne Kontrollsystem vollständig im Modul Risikomanagement abgebildet werden.

Die kontinuierliche Verbesserung durch interne Audits ist eine zentrale Aufgabe des Qualitätsmanagements, die durch das Modul Audit vereinfacht wird. Dieses dient der Planung interner Audits und wird insbesondere im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und für die Vorbereitung auf das jährliche externe Audit benutzt. Im System erfasste Prozesse können automatisch über Audits verteilt werden, das Hinzufügen weiterer Checkpunkte und Zeitangaben ist ebenso möglich. Da in der integrierten Personenverwaltung definiert ist, welche Funktionen eine Person ausübt, können involvier-

te Personen und Funktionen per Mausklick zu einem Audit hinzugefügt werden. Über die mitgelieferten Berichtsvorlagen, die auch vom Anwender erstellt und angepasst werden können, lässt sich so innerhalb weniger Minuten ein Auditprogramm als PDF-Datei erstellen.

Das Modul Q-Meldungen/To-Dos wurde in einem dritten Schritt in Betrieb genommen. Es wird hauptsächlich zur Dokumentation interner Fehler, zur Bearbeitung und Terminüberwachung von Maßnahmen aus internen Audits, zur Aufnahme von Verbesserungsvorschlägen und zur Reklamationsbearbeitung verwendet. Letztere wurde früher über ein entsprechendes Formular abgewickelt. Der Nachteil dabei waren die verzögerten Durchlaufwege und der nicht durchgängig kontrollierbare Prozess. Durch die Möglichkeit zur Selektion ist es heute einfacher, den Überblick über offene und in Bearbeitung stehende Reklamationen zu behalten. Der Versand von E-Mails bei neu erfassten Reklamations-To-Dos und die Erinnerungs-E-Mails beim Überschreiten von deren Fälligkeit erfolgen automatisch.

Neben der Möglichkeit zur schrittweisen Inbetriebnahme ist die Einteilung von Hauptverantwortlichen für verschiedene Themenbereiche ein weiterer Vorteil des modularen Systemaufbaus. Zurzeit betreuen zwei Mitarbeiter von Rotoflex das System, die gelegentlich von einer dritten Person unterstützt werden. Als nächster Schritt ist die Inbetriebnahme des Moduls Zielmanagement geplant, um die strategischen Ziele in einer Balanced Score Card im System abzubilden.

Support und Schulung unterstützen im Arbeitsalltag

Bei der Inbetriebnahme eines bisher nicht genutzten Moduls ist die Bedienungsanleitung hilfreich. Es können aber auch jederzeit Schulungsdienstleistungen des Softwareanbieters in Anspruch genommen werden. Daneben stehen auch Support-Dienstleistungen per Telefon und über Fernwartungsprogramme zur Verfügung.

Während und nach der Implementierung konnte Rotoflex bei allen Fragen und bei Anpassungen am System jederzeit mit schneller Unterstützung rechnen. Heute werden interne Schulungen und Auffrischkurse in kleinen Gruppen durchgeführt. Nach eineinhalb Jahren kann ein positives Fazit gezogen werden:

Kontakt zum Anwender

Rotoflex AG
Dr. Stephanie Scholz
Leiterin QM und Lebensmittelrecht
T +41 32 64427-70
s.scholz@rotoflex.ch

Kontakt zum Anbieter

AAC Infotray AG
T +41 52 26031-31
info@infotray.ch
Halle 1, Stand 1839

www.qz-online.de

Diesen Beitrag finden Sie online unter der Dokumentennummer: **375097**

Der Aufwand für die Softwareeinführung zur Abbildung des QM-Systems hat sich gelohnt. Dem Ziel, das QM-System im Denken und Arbeiten bei den Mitarbeitern zu etablieren und weiterzuentwickeln, ist man bei Rotoflex deutlich nähergekommen. □

Stephanie Scholz, Grenchen (CH)