

Qualitätsmanagementsystem bewährt sich bei BWT Aqua

«Qualität nicht wegen uns, sondern mit uns»

André Grieder, Leiter des Qualitätsmanagements bei der BWT Aqua in Aesch/BL, ist überzeugt: Q-Systeme soll man nicht in einer separaten Abteilung führen, sondern eng mit dem Tagesgeschäft vernetzen.

Beni Krieger

Fehler sind der Schuss Extradünger für den gesunden Boden der betrieblichen Weiterentwicklung. Nehmen wir doch Fehler als Chance zur Verbesserung wahr: Standardisierte Lösungswege dafür vereinfachen den betrieblichen Ablauf, höchste Zeit für proaktives Qualitätsmanagement!

Kann es besser kommen? Immer!

André Grieder unterstreicht das als Qualitätsleiter bei der BWT Aqua AG in Aesch/BL aus eigener Erfahrung. Sein Unternehmen widmet sich seit 1952 bester Wasserqualität. Eine saubere Sache: Die BWT Aqua AG ist als Teil des internationalen BWT Konzerns hauptverantwortlich für den Bau von Wasseraufbereitungsanlagen der Pharmaindustrie in ganz Europa.

Pharma? Enorm heikle Kunden

Muss man sich vor hohen Branchenstandards fürchten? Grieder verneint: «Unsere Kundenzufriedenheit ist überdurchschnittlich hoch. Und doch dürfen unsere Leute Fehler machen. Das ist auch die Einstellung der Geschäftsleitung.»

«Warum das funktioniert und uns voranbringt? Bei BWT Aqua haben die Leute keine Angst, sich offen und ehrlich auszutauschen. In unserem Prozesssystem wird nicht schubladisiert.» Im Klartext: Bei der BWT Aqua AG gibt es keine veralteten oder ungültigen Dokumente, weil nichts vergessen oder versteckt wird. Das Schlüsselement auf dem Weg zu solcher Transparenz: ein elektronischer Qualitäts-

manager. Er schläft nie, sieht alles, vergisst nichts und zeigt sich dabei absolut neutral.

Entscheid für die Nummer eins

André Grieder wählte für diese Aufgabe den Marktleader IQSoft der Zofinger IQS AG: «Ich war 2007 – damals noch als Einkäufer – an einer Tagung. Und dort gab es einen Herrn Rippstein von der IQS AG, der IQSoft ganz neutral vorstellte. Er versuchte gar nicht, es aktiv zu verkaufen. Das gefiel mir.»

Just zu jener Zeit bekam Einkäufer Grieder von seiner Geschäftsleitung eine ungewöhnliche Anfrage: «Könnten Sie sich vorstellen, unser Qualitätsmanagementsystem in Teilzeit neu aufzustellen?» Grieder konnte, und er machte IQSoft zu seinem nimmermüden Assistenten.

Qualität als Teamsache

Bald zwölf Jahre später – aus dem Teilzeitjob ist, nicht zuletzt dank der Integration der Pharmaabteilung, ein Vollzeitjob geworden – zollt André Grieder seiner Qualitätsmanagementsoftware ein dickes Lob: «Mit total 150 Mitarbeitenden war es gut, IQSoft zu haben. Und heute – wir sind 330 Leute und haben grosse Pharmaaufträge – möchte ich die Software nicht mehr missen.»

Ungewöhnlich: BWT Aqua hat gar nicht erst versucht, die Firmenqualität im kleinen Kreis zu sichern. Acht Qualitäts-Teams mit je drei bis sechs Prozesseignern sorgen für kontinuierliche Optimierung. Gesamthaft treffen sich diese Teams etwa 100 Mal im Jahr – individuell und auch abteilungsübergreifend. «Und es ist immer jemand von der Geschäftsleitung dabei. Das garantiert allen Parteien den unverfälschten Blick aufs grosse Ganze.»

IQSoft für Aus- und Weiterbildung

Alle neuen Mitarbeitenden durchlaufen ein mehrtägiges Einführungsprogramm, welches sie durch alle Abteilungen führt. Die «Neuen», so André Grieder, schätzten diese Möglichkeit, BWT Aqua umfassend kennenzulernen. Drei bis sieben Leute seien das jeden Monat und «die sind dann auch bei mir. Ich gebe ihnen nach kurzer Vorstellung unseres QMS die Tastatur in die Hand und sage: «So, jetzt erfasse mit IQSoft eine Meldung.» Das klappt immer. Für den KVP mit IQSoft braucht es keine Schulung.» Alle Angestellten des Unternehmens schulen sich zudem – abgestimmt auf ihre Funktion – im Selbst-



Fünf Geschäftsleiter stehen dem QMS vor, drei Mitarbeiter administrieren das QMS, 28 Prozesseigner lenken die Prozesse, 330 Mitarbeiter leben die Prozesse: Bei BWT Aqua wird Qualitätsmanagement grossgeschrieben.

Die BWT Aqua AG in Aesch/BL ist führend im Bau von Wasser- aufbereitungsanlagen der Pharmaindustrie.



studium. Kann das funktionieren? Grieder erklärt: «Wir laden die Mitarbeitenden zum Selbststudium ein. IQSoft erlaubt uns die Kontrolle über alle Pendenzen. Erledigtes Studium wird vom Teilnehmer digital signiert, nicht erledigtes Studium wird angemahnt. Er übernimmt Verantwortung für seine Kompetenz.»

Wäre eine gemeinsame Schulung für alle nicht einfacher? Hier ist die Antwort klar: Nein! «Es kommt öfter vor, dass ein neues Teammitglied gleich mal 20 umfangreiche Dokumente durchzuarbeiten hat. Immerhin gibt es bei BWT AQUA gut 150 Arbeitsanweisungen und 1100 Dokumente inklusive Normen und mehr.»

«Auf der anderen Seite haben wir in unserem Team von 330 Leuten gut 150 Personen, die fast immer ausser Haus arbeiten – meist im Service für Pharma, Gastro und Haustechnik. Die kannst du gar nicht alle gemeinsam schulen! Und wenn es denn doch ginge: Präsentationen sind sehr viel teurer als ein Selbststudium.»

«Sehen Sie es so: Mit IQSoft und dem IQSoft-Modul Educ2 sehe ich eine ganze Reihe unerledigter Schulungen und kann sofort nachhaken. Alles auf dem Punkt. Ohne IQSoft hatten wir 70 Seiten offene Schulungen. Und die waren so diffus erfasst, dass ich Ihnen nicht einmal sagen kann, wie hoch unsere Einsparungen mit IQSoft in diesem Bereich heute sind.»

Zertifizierungen, Betriebsmittel, Prüfmittel? Alles unter Kontrolle

Die BWT Aqua AG lässt sich laufend nach den neuesten und strengsten Normen auditieren, diese sind dank IQSoft einfacher zu bestehen.

Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG, wundert dies nicht: «IQSoft startete mit dem Audit-Modul. Heute gehören neben makellosem Dokumenten- und Prozessmanagement oder Optimierungs- und Verbesserungsmanagement natürlich auch die Schulungskontrolle oder zum Beispiel ein Modul für die umfassende Pflege aller Betriebsmittel dazu.»

André Grieder nickt: «Wir haben da etwa 870 Elemente erfasst. Von der Leiter über Temperaturmesser oder Reinstraumsonden, vom Lift bis zum Notfallkoffer: Alles ist drin.»

«Dranne bliibe, dranne bliibe, dranne bliibe!»

Michelle Hunziker rief es uns einst im Fernsehen zu und jeder Qualitätsleiter kann bestätigen: Hartnäckigkeit zahlt sich aus. André Grieder nennt dazu eine in der Branche recht oft genannte «Hausnummer»: zwei bis drei Jahre. So lange brauche es schon, wenn man in

einer grösseren Abteilung «das System» verändere. Er erlebt das intensiv, weil BWT Aqua individuelle Meldungsarten für verschiedene Abteilungen pflegt (Logistik, Einkauf, Kundenbetreuung, Weiteres).

Fünfstelliger Erfolg

Diese Aufteilung hat sich bewährt: «Wir haben dank dem IQSoft-Modul «Chancen zur Verbesserung» über 10 000 Meldungen.» Ein schöner Unterschied zum vorherigen «Reklamationswesen» ohne IQSoft, das kaum je genutzt wurde: «Mit IQSoft eine Meldung zu schreiben, die definitiv NICHT vergessen geht, dauert nicht länger, als ein E-Mail zu verfassen. Aber klar: Es muss jeder mitmachen, sonst ist es ein toter Hund. Gerade darum ist es top, dass die gesamte Geschäftsleitung voll hinter unserem Qualitätsmanagement steht.»

Grieders Lieblingswerkzeug

André Grieder findet es stark, dass er Meldungen den Prozessverantwortlichen zuweisen kann: «Ich sehe diese Leute als Flaschenhals und das ist ein Kompliment. Sobald eine Meldung zu einem Produkt oder einem Service wiederholt eingegeben wird, schlagen sie Alarm. Problemlösungen unter dem Radar sind nun kein Thema mehr.»

«Dieser KVP, dieses Meldesystem, dieses IQSoft-Modul «Chancen zur Verbesserung» sind aus meiner Sicht einfach nur stark und ohne Ausnahme für alle Mitarbeitenden eine Bereicherung. Wissen Sie, IQSoft war anfangs ein Instrument für den Qualitätsleiter. Aber mittlerweile ist es so tief verankert, dass es viel mehr ist.»

André Grieders Fazit: «Qualität entsteht nicht wegen uns Q-Leuten, sondern mit uns.»

IQS AG

Seit 25 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Über 1300 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