

«IQSoft» – Freiraum für Verbesserungen

Das Qualitätsmanagement von EMS-GRILTECH wirft die Papierverwaltung über Bord und steigert die Effizienz dank der Softwarelösung «IQSoft».



Werner Robertz

Leiter
Qualitätskontrolle
EMS-GRILTECH

Abläufe kontrollieren, Messungen vornehmen, Rohstoffe prüfen, Reklamationen und Kundenanfragen bearbeiten sind nur einige Aufgaben, welche das Qualitätsmanagement-Team von EMS-GRILTECH t \ddot{u} glich vornimmt. Bis vor kurzem wurden all diese Aufgaben in Papierformat erfasst und anschliessend in Ordnern ab-

gelegt. Statistische Auswertungen waren zeitraubend und erfolgten nur einmal im Jahr. Dabei gilt es gerade bei Reklamationen und Abweichungen, schnell und nachhaltig zu reagieren, denn verzögerte Beantwortungszeiten bedeuten schnell hohe Kosten – und Zeit ist hier Geld. Die Geschäftsleitung erkannte das Potential und beschloss die Einf \ddot{u} hrung der Software «IQSoft».

Lösung gesucht und gefunden

Die Software entschlackte die Papierverwaltung im Handumdrehen. Wo jedes Jahr ein halbes Dutzend Ordner gef \ddot{u} llt wurden, gibt es heute kein Papier mehr. Früher dauerte die vollständige Auswertung von Abweichungsmeldungen mehrere Arbeitstage. Dadurch wurden wiederkehrende Meldungen nur schwer erkannt.

Heute geschieht dies per Knopfdruck innerhalb Sekunden. Die Mitarbeiter bemerken dank der Software schneller wiederkehrende Fehlermeldungen und können die Korrekturen sofort vornehmen, was wiederum zu weniger kostspieligen Kundenreklamationen führt. Dazu kommt, dass die Darstellung sehr übersichtlich ist: Jeder Meldung ist eine konkrete Aktion zugeordnet. Der Verantwortliche erhält die Meldung per E-Mail. Er sieht sofort, was bis wann zu tun ist und vor allem sieht er den Grund des Eintrags. Alle Mitarbeiter sind einbezogen und ziehen am gleichen Strang. Dadurch können Abweichungen schnell und nachhaltig verbessert werden.

Klare Informationen vermeiden Kosten

Die Erfassung von Abweichungen, Reklamationen oder Fehlermeldungen geschieht heute nicht mehr nur in der Qualitätskontrolle, sondern in allen Abteilungen, wie zum Beispiel auch im Einkauf und in der Produktion. Und nicht nur unsere Kunden erwarten eine schnelle und präzise Antwort, auch intern hilft die rasche, schriftliche Information, Kosten zu vermeiden.

Wie zum Beispiel im vergangenen Juni: Ein Rohstoff entspricht nicht der erforderlichen Qualität. Deshalb darf er nicht in die Anlagen gelangen, sonst werden gleich mehrere Produktionen unbrauchbar. Mit «IQSoft» werden sofort alle Beteiligten informiert. Die einzelnen Aktionen werden in der Software detailliert dokumentiert. Auch der Lieferant wird angemessen informiert und weiss, worum es geht. Alles geht Hand in Hand. Noch vor der nächsten Produktion ist die neue Lieferung eingetrof-

Godard Nkembo bei der Arbeit mit IQSoft



fen. Diesmal stimmt alles bei der Eingangskontrolle, die Produktion verarbeitet den Rohstoff problemlos.

IT-gestütztes Qualitätsmanagement

«IQSoft» wird auch von der IT tatkräftig unterstützt. Sie hat mehrere Schnittstellen zu den bestehenden Softwaresystemen programmiert, was die Meldungserfassung noch einfacher gestaltet.

Bei EMS-GRILTECH werden Abweichungen als Erfolgchance wahrgenommen und weniger als Hürde. Wo früher manchmal Probleme hin und her

geschoben worden sind, steht heute ganz die Problemlösung im Vordergrund. Einmal erreichte Verbesserungen werden alltäglich. Nichts muss wiederholt angegangen werden. So entsteht Freiraum für Verbesserungen.

Transparenz per Mausclick

Positiv verändert hat die neue Software auch das Erscheinungsbild des Qualitätshandbuchs. Alle wichtigen Aufgaben, Rechte und Pflichten sind hier massgeschneidert definiert. Das Handbuch steht allen Mitarbeitern auf dem Intranet zur Verfügung. Die neu geschaffene gra-

fische Oberfläche ermöglicht hier den einfachen Zugriff auf die gesamte Dokumentation. Die Arbeitsabläufe werden bildlich auf einer Prozesslandkarte dargestellt. Per Mausclick auf den gesuchten Bereich landet der Mitarbeiter direkt beim richtigen Dokument.

In kurzer Zeit hat «IQSoft» das Qualitätsdenken bei EMS-GRILTECH verändert – dabei sind die Möglichkeiten noch längst nicht ausgeschöpft und die nächsten Projekte mit der Software «IQSoft» stehen bereits an.

Werner Robertz

«IQSoft» – Room for Improvement

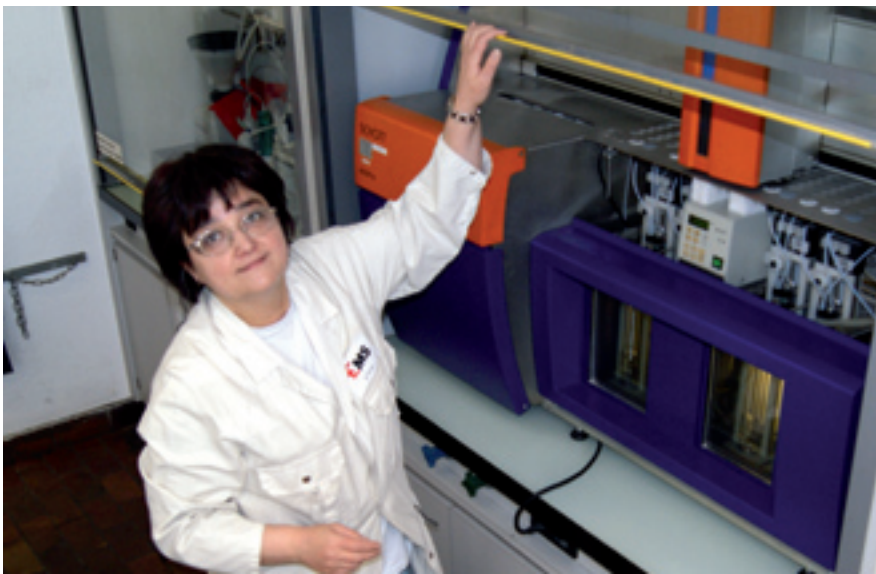
The Quality Management team of EMS-GRILTECH throws paper administration out the window and improves efficiency with the software solution «IQSoft».

Process control, measurements, raw material tests, handling of complaints and customer inquiries, are only a few of the tasks carried out by the quality management team of

EMS-GRILTECH. Until recently, all this work was recorded and filed on paper. Statistical evaluations require a great deal of time and are carried out only once a year. In this department

however, a rapid and sustainable reaction to complaints or deviations must be ensured as delayed answers quickly result in high costs and time really is money! Management quickly recognised the potential for improvement and decided on the introduction of the software solution «IQSoft».

Daniela Perito with measuring equipment.



Solution looked for and found

This software liberated the department of paper administration in the wink of an eye. Where earlier half a dozen files were filled every year, there is now no paper at all. Previously, complete evaluation of deviation reports took several working days, which made it difficult to identify repeated reports. Today this can be carried out within seconds and at

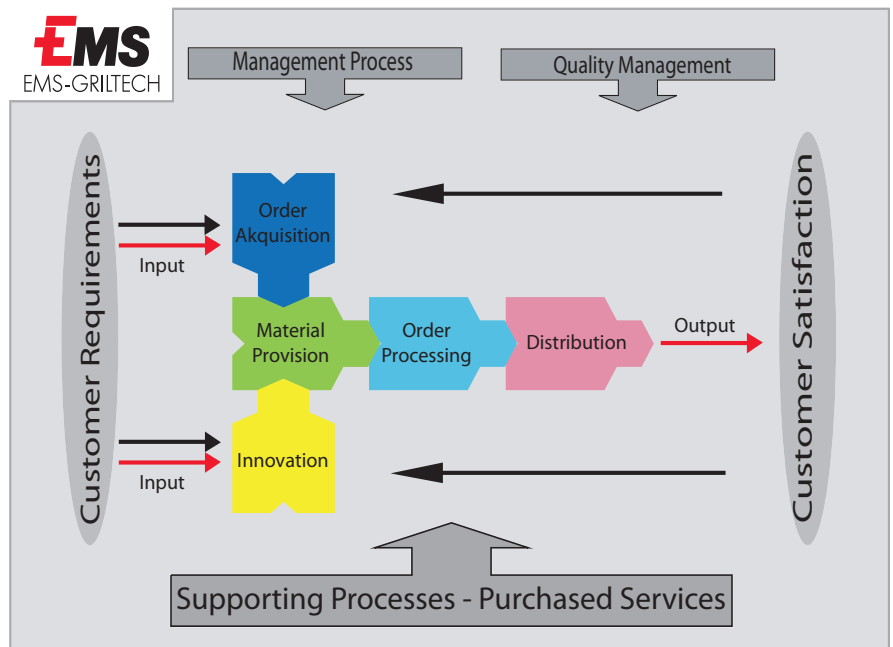
the push of a button. Thanks to this software, repeated problem reports can be identified much more quickly and corrective measures implemented immediately, which reduces the number of costly customer complaints. In addition, the presentation is arranged very clearly: Every report is linked to a concrete action. The person responsible receives the report via email and can see immediately what must be done, by when, and above all, the reason for the report. All employees are involved and work to the same end which means that deviations can be quickly and sustainably resolved.

Clear information cuts costs

Today, recording of deviations, complaints or problem reports is no longer carried out by quality assurance, but in all departments such as in sales and manufacturing. Not only our customers expect rapid and accurate answers, internal 'customers' are also helped to cut costs with rapid, written information.

A good example of this occurred last June: A batch of raw material did not meet the required quality standards and was barred to prevent its use in several production lots. All positions involved

Iris Danuser testing fibres.



The clearly laid out quality manual.

were informed immediately via «IQ-Soft». Individual actions were recorded in detail in the software and the supplier was also informed accordingly of the exact problem. With this new system everything works together. A new delivery was received promptly before start of production, quality tests showed that the problem had been corrected and the raw material was used in production without problem.

IT-supported quality management

The implementation of «IQSoft» was also actively supported by our IT department. Several interfaces to existing software systems were programmed and make the compilation of reports even simpler.

At EMS-GRILTECH, deviations are seen to be more a chance for success than a hindrance. Where previously in some cases problems were delegated and delayed, today, a rapid solution to the problem is focussed on. Improvements achieved become part of the daily system, nothing needs to be re-

peated and more room for improvement is created.

Clarity at the click of a mouse

The new software has also had a positive effect on the appearance of the quality manual. All important tasks, rights and obligations are defined in a customised way. The manual is available to all employees via the internet and here also, the newly designed graphical user interface allows simple access to the whole documentation. All work flows are depicted in a process map. With a click of the mouse on the area required, the right document can be found immediately.

«IQSoft» has already changed the quality approach of EMS-GRILTECH in a very short time, the possibilities are not exhausted by a long way and the next projects involving «IQSoft» software are already waiting to be implemented.

*Werner Robertz
Head of Quality Control
EMS-GRILTECH*