

# Perfektion in Griffweite

Von Beni Krieger

*Auch Firmen mit zertifizierter Qualität können Arbeitsprozesse weiter optimieren. Zahlt sich der Aufwand aus? Ein Beispiel aus der Praxis.*

«**F**ehler sind menschlich, aber wir wollen keine machen. Was können wir verbessern?» Diese Frage stellen sich gerade gestandene Unternehmen immer wieder, denn erfolgreiches Management hängt nicht zuletzt von der Fähigkeit ab, die eigenen Stärken und Schwächen zu erkennen.

So auch die Setz Gütertransport AG. Der Logistik-Spezialist – bald 100-jährig und einer der Grossen der Branche – legt als Unternehmen der Schweizerischen Post seit langem Wert auf hohe Qualität: In den letzten 13 Jahren wurde das Unternehmen nicht weniger als acht Mal erfolgreich zertifiziert und rezertifiziert. Trotzdem beschloss Setz vor drei Jahren die Einführung des Qualitätsmanagement-Programms IQSoft.

## Fast perfekt ist ungenügend

Peter Hofmann, Leiter Qualitätsmanagement Umwelt und Sicherheit bei Setz, erläutert: «Wir machen pro Jahr etwa eine Million Lieferungen. Das sind etwa 8000 Paletten pro Tag. Wenn nur bei einer von 100 Lieferungen etwas unregelmässig läuft, gibt das etwa 10'000 Meldungen pro Jahr. Das muss nichts Grosses sein. Oder es liegt überhaupt nicht an uns. Aber

wie wollen wir das wissen, wenn wir unsere Arbeit nicht Punkt für Punkt überprüfen können? Anders ausgedrückt: Wir hatten immer mehr Aufwand, um unsere Kunden zu bedienen. IQSoft sollte uns helfen, unsere internen Abläufe zu vereinfachen und uns effizienter zu machen.»

## Ein Unternehmen folgt seinem Wahlspruch

Für Menschen mit Menschen: Dieser Leitsatz prägt die Setz-Philosophie. IQSoft sollte allen die Arbeit leichter machen. Und mithelfen, den Kundenservice so transparent wie möglich zu gestalten. Deshalb wurde mit der Einführung von IQSoft gleich das ganze Qualitätsmanagement neu aufgebaut – als Intranet-Lösung und mit Unterstützung der IQS AG.

Zum Herz der Neugestaltung wurde das IQSoft Kundenmeldungs-tool. Das IQS-Team entwickelte zusätzliche Software-Werkzeuge, die

## Setz Gütertransport AG

Das 1911 gegründete Logistikunternehmen mit Hauptsitz in Dintikon AG ist seit 2002 eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Schweizerischen Post. An insgesamt sieben Standorten in der Schweiz bewirtschaftet Setz eine Lagerfläche von total 85'427 m<sup>2</sup> und beschäftigt 638 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das international renommierte Unternehmen ist für zirka 2600 Kunden tätig und wickelt jährlich ungefähr eine Million Lieferungen ab.

**Info:** Setz Gütertransport AG, Lagerstrasse 12, CH-5606 Dintikon, Tel. +41 (0)56 616 96 96, [www.setz.ch](http://www.setz.ch), [info@setz.ch](mailto:info@setz.ch)

genau an die Bedürfnisse des Logistik-Alltags angepasst wurden. Die bestehende Einzelplatzlösung für drei Angestellte verschwand. Und die Erfassung der Unregelmässigkeiten einzelner Lieferungen verwandelte sich in eine lückenlose Protokollierung jeder einzelnen Sendung samt breiter Auswertung aller Fehlermeldungen in allen Bereichen.

## Vorarbeit erleichtert Einführung

Doch bevor es so weit war, wurden für alle Massnahmen Gruppen gebildet, um sie später auswerten zu



Setz-Philosophie auf Europas Strassen

**Beni Krieger**, Texter und Autor, CH-6300 Zug, Tel. +41 (0)79 341 80 18, [meetme@nyc.com](mailto:meetme@nyc.com)



**Peter Hofmann: «Wir möchten immer noch besser werden»**

können. Die Herausforderung: Jeder erfasste Fall löst bei Setz Massnahmen aus. Folgehandlungen sollten also automatisch ablaufen. Veränderte Bedürfnisse mussten durch das Programm abgebildet werden können. Grosskunden-Reportings sollten erleichtert werden. Und ganz allgemein hatte IQSoft Daten so flexibel wie möglich zu verarbeiten. Hofmann: «Der eine Gesprächspartner will Produktnummern. Der andere Produktnamen. Beiden wollen wir dienen. Und können das jetzt auch.»

### **Das Rätsel um verschwundene Handys**

Die IQSoft-Anwendung wird von der eigenen IT-Abteilung nach Kräften unterstützt. Auch neue Mitarbeiter arbeiten gern mit dem Programm. Andere Angestellte erkannten den Wert des neuen Werkzeugs erst in der Praxis. Zum Beispiel im Prozessmanagement. Hofmann berichtet von einem typischen Fall:

«Zwischen einem unserer Kunden und seinem Abnehmer gingen immer wieder Handys verloren. Wir mussten beweisen, dass der Fehler nicht bei uns lag. Wir erfassten via IQSoft Ware, Lieferscheine und Fehler. Das alles meldeten wir weiter. Schliesslich stellte sich heraus, dass

ein Teil der Sendungen gar nie bei uns ankam. Und zwar waren es die immer gleichen Produkte auf den immer wieder gleichen Wegen. IQSoft ermöglichte uns, dieser Sache zügig auf den Grund zu gehen. Vergessen Sie nicht: Wir empfangen, lagern und transportieren etwa 8000 Paletten pro Tag. Ein paar einzelne Handys sind da – technisch gesehen – nicht mehr als Sandkörner. Aber für unsere Kunden sind sie wichtig. Also auch für uns.»

### **Transparenz in den Prozessen**

Jeder Fehler ist ein potenzielles Desaster fürs Firmenimage. Gegenmittel: Transparenz in allen Geschäftsprozessen und kontinuierliche Verbesserungen. IQSoft erlaubt die Visualisierung der erfassten Daten mittels Statistiken. Bei Setz weiss man heute: Nach Einführung der Kontrollen gingen die Fehler überall zurück. Und was jetzt noch nicht rund läuft, kann per Knopfdruck überprüft werden. Dabei geht es nicht um Schuldzuweisungen, sondern um konkrete Verbesserungsmöglichkeiten durch Thematisierung der Situation:

Eingedrückte Packungen beim immer gleichen Produkt? Keine Probleme mit anderen Kartons? Eine schnelle Übersicht beweist, dass dieses Produkt anders verpackt werden sollte. Der Kunde erhält eine entsprechende Notiz. 80'000 Pakete für einen Lieferanten und 42 kommen zu spät an? IQSoft weiss, ob der Fehler intern passierte oder ob der Kunde falsche Adressen lieferte.

### **Ziel: Zusammen keine Fehler machen**

Peter Hofmann ist zufrieden: «Die Auswertung ist sensationell. Via IQSoft kann man prüfen, wo ein Prozess nicht stimmt und wo etwas zu optimieren ist. Dazu gehören auch Kleinigkeiten, denn Fehler machen alle. Aber wir sehen gleich, wo etwas nicht klappt.»

Alle Fehler sofort sichtbar? Damit schon IQSoft auch die Nerven

### **Qualitätsmanagement mit IQSoft**

Rund 700 Unternehmen und Institutionen von BMW bis zur Finanzkontrolle Zürich schätzen die Software der Zofinger IQS AG wegen ihrer Vielseitigkeit und Anpassungsfähigkeit und des relativ günstigen Preises. Geboten werden massgeschneiderte Umsetzungen für jede Branche und kostenlose Updates: IQSoft ist das Werkzeug zur messbaren und nachhaltigen Steigerung des Qualitätsdenkens im gesamten Arbeitsumfeld. IQSoft vereinfacht interne Prozesse, reduziert Fehler und senkt Kosten. Es dokumentiert Prozesse, verknüpft Informationen. Und stellt sie übersichtlich dar. Dokumentenverwaltung? Betriebsmittelprüfung? Terminüberwachung? Auditplanung? Web-Modul? Der Kunde wählt, was er braucht.

**Info:** Hans-Peter Kost, Geschäftsleiter, IQS AG, CH-4800 Zofingen, Tel. +41 (0)62 745 10 45, [www.iqs.ch](http://www.iqs.ch), [hans-peter.kost@iqs.ch](mailto:hans-peter.kost@iqs.ch)

seiner Benutzer. So wies der unbestechliche Qualitäts-Assistent im November 2004 nach, dass über 50 Prozent aller Unregelmässigkeiten extern passierten – also nichts mit den Leistungen der eigenen Mitarbeiter zu tun hatten. Und bei der anderen Hälfte ist ein guter Teil nur deshalb erfasst, weil man sich noch steigern will. Hofmann: «Oft wären wir noch in der vertraglich vereinbarten Toleranz, aber wir möchten ja immer noch besser werden. Und schnell bleiben. IQSoft klärt und hilft bei der Minimierung der Bürokratie.» **MQ**