

## Qualitätsmanagement-Software bei HUG AG

# Erst denken, dann lenken

**Gekauft ist eine Qualitätsmanagementsoftware sehr schnell. Aber für die Einführung sollte man sich Zeit nehmen. Unser Interview mit Hanspeter Lüthi, Leiter Qualitätsmanagement bei der Bäckerei HUG AG in Malters.**

**Beni Krieger**

Das Familienunternehmen HUG produziert mit rund 380 Mitarbeitenden (336 in Vollzeit) jährlich rund 8500 Tonnen fein Gebäckenes. Unter anderem ist HUG der global grösste Hersteller von Tartelettes. 40 Millionen Stück in allen Varianten gingen 2016 hinaus in die Welt. Mit anderen Worten: Die HUG-Marken (HUG, DAR-VIDA und Wernli) repräsentieren das klassische Schweizer Erfolgs-KMU.

**Hanspeter Lüthi, HUG steht für Herzlich, Unternehmerisch, Gewissenhaft.**

**Was bedeutet das?**

Unser Familienunternehmen – die fünfte Generation ist kürzlich eingestiegen – legt grossen Wert auf Qualität, Offenheit und Ehrlichkeit. Eier, Butter und Mehl beziehen wir aus der Nachbarschaft. Die jährlich verarbeiteten 1000 Tonnen Schokolade sind UTZ-zertifiziert. Das gesamte Palmfett stammt aus nachhaltigem Anbau. Wir sind IFS-zertifiziert (International Food Standard), haben ISO 9001, das Bio-Label für gewisse Produkte und produzieren «Aus der Region, für die Region». Ausserdem unterziehen wir uns Ethik-Audits im Rahmen von SMETA SEDEX Pillar 4 (ethische Nachhaltigkeit in Lieferketten und nachhaltige Produktionssysteme).

**Vor einigen Jahren gesellte sich die Wernli AG zur HUG-Familie. Das hatte Folgen fürs Dokumentenmanagement.**

Als wir Wernli übernahmen, galt es, Abteilungen und Prozesse zu harmonisieren. Wir wollten uns näherkommen und einheitlich darstellen. Nun hatten wir bei HUG in Malters aber bereits eine Dokumentenlenkung, die gut funktionierte. Wernli in Trimbach nutzte dagegen das Qualitätsmanagementprogramm IQSoft der Zofinger IQS AG. Wir waren nicht sicher, ob wir dieses System wollten.

**Wie haben Sie evaluiert und entschieden?**

Wir haben sehr viel verlangt. Wir wollten etwas sehr, sehr Gutes, das die Anwender auch schnell einsetzen können. Funktional verlangten wir eine grafische Prozessdarstellung und die visuelle Präsentation nach unseren Wünschen. Wir wollten die einfache Verwaltung unserer rund 2000 Dokumente inklusive Volltextsuche. Weiter erwarteten wir ein defi-

nierbares Dokumentenalter, die frei definierbare Gültigkeitsdauer für jedes Dokument sowie die Nachvollziehbarkeit aller Änderungen. Auch wichtig: automatischer Schreibschutz, Verteilgruppen pro Dokument, frei wählbare Berechtigungsstufen und manches mehr. Klar für IQSoft sprach die Möglichkeit des Ausbaus über die Dokumentenlenkung hinaus. Wir schätzen es, dass man nach Bedarf einzelne neue Module freischalten kann.

**Und so wählte das Familienunternehmen HUG AG das Familienunternehmen IQS AG.**

Das war tatsächlich ein Thema. Wir planen langfristig. Also besuchten wir die IQS AG in Zofingen. Wir lernten einen stark etablierten Familienbetrieb kennen, von dem wir erwarten, dass er lange für uns da sein wird.

**Wie verlief und verläuft die Zusammenarbeit mit der IQS AG?**

Wir bekamen mit Colin Kost einen erstklassigen Ansprechpartner. Man merkt, dass ihm

**«Wer so etwas gut aufbauen will, soll investieren.»**

die Arbeit mit uns Freude macht, selbst wenn es um Details geht. Es war und ist eine sehr kreative Partnerschaft. Colin wollte unsere Ideen kennenlernen und umsetzen.

**Es heisst, man brauche in der Regel 95% der Zeit zum Definieren und Verstehen von Prozessen und 5% für das Einführen des digitalen Systems. Wie bereiteten Sie sich auf die Einführung Ihrer neuen Software vor?**

Wir haben intern stundenlang in Teams diskutiert und so Gehalt geschaffen. Das muss



Firmensitz von HUG AG in Malters.

Die Produkte von HUG AG sind in der Schweiz mit starken Marken verankert. Qualität inklusive.



man unbedingt machen, wenn man Prozesse abbilden will. Die freie Möglichkeit der Darstellung mit IQSoft war dabei ein grosser Vorteil für uns. Die IQS AG sendete uns ein Muster. Das haben wir ausgearbeitet und Colin hat es in kurzer Zeit vor Ort designt. Da konnten wir viel lernen.

#### **Eine bedeutende Investition, sich so persönlich beraten zu lassen.**

Wer so etwas gut aufbauen will, soll investieren. Und nach sorgfältiger Vorbereitung fängt man am besten irgendwann an, die Dokumente einzubauen, auch wenn noch nicht alles perfekt ist. Wir gehen vorwärts und stellen manche Weiche unterwegs. Gewisse Ungeheimheiten tauchen ja eh erst im Einsatz auf.

#### **Wie sieht der Alltag aus? Wer ist für was zuständig?**

Das System meldet uns montags, welche Dokumente abgelaufen sind oder welche Pro-

zesse zu überprüfen sind. Die Prozesseigner sind GL-Mitglieder. Ich selbst bin beratend dabei. Ich bin zudem verantwortlich für die Einhaltung der Normen. Das Q-Team moduliert Prozesse und gibt sie zusammen mit den entsprechenden Abteilungen frei. Verschiedene Personen im Unternehmen sind für die Verwaltung von Dokumenten zuständig. Wenn einer etwas anpasst, teilt IQSoft das allen Betroffenen mit.

#### **Bei Ihnen heisst das Qualitätsmanagement-System «Kompass». Warum?**

Weil es kein Q-System, sondern ein Management-System ist und uns bei der Orientierung helfen soll. Das ist mir wichtig! Wir sind an unseren drei Standorten in Malter, Willisau und Trimbach als achtköpfiges Team für Qualitätsfragen zuständig. Aber der Kompass ist für alle Mitarbeitenden offen verfügbar. Er ist kein Prüfsystem, sondern er beschreibt, was zu tun ist. Aus diesem Grund legen wir auch grossen Wert darauf, dass er visuell attraktiv daherkommt. Wir verstehen den Kompass als Mittel, die HUG-Familie enger zusammenzubringen. Ohnehin will ich Einheitlichkeit. So ist zum Beispiel unsere Prozesslandkarte blau, genau wie unsere Homepage.

#### **Wird der Kompass gut angenommen?**

Es findet ein reger Austausch unter den Mitarbeitenden statt. Widerstände gegen ein solches System gibt es aber immer. Ich publiziere regelmässig Tipps zur Kompass-Nutzung. Ich möchte die Leute gewinnen und motivieren, den Kompass zu verwenden. Er unterstützt Nachhaltigkeit. Er definiert Handlungsfelder und ist ins Gesamtsystem integriert. Es soll nicht mehr vorkommen, dass

wichtiges Know-how auf irgendeiner persönlichen Harddisk landet. Werden Dokumente umfassend und zentral bereitgestellt, gibt es bei Personalwechseln keinen Wissensverlust.

#### **Wie geht es weiter?**

#### **Was wird noch integriert?**

Zurzeit umfasst der Kompass ja «nur» Prozesse, Dokumente und ihre Definitionen. Die sind allerdings sehr gut strukturiert. Wir sind jetzt an der laufenden Systemoptimierung. Es geht ja immer noch um die Harmonisierung unserer Betriebe und Abläufe. Gerne integrieren würde ich die Pendenzenverwaltung. Das muss ich heute noch in Excel und anderswo machen. Weitere IQSoft-Module wären also gute Optio-

**«Es soll nicht mehr vorkommen, dass wichtiges Know-how auf irgendeiner persönlichen Harddisk landet.»**

nen. Wie gesagt: Wir haben IQSoft gewählt, damit wir jederzeit ausbauen können. Die Fernziele sind Integration und Vereinfachung. Je weniger Systeme unsere IT zu warten hat – und es sind ja noch so viele –, umso besser. Und irgendwann kommt dann alles gleich daher. Das möchte ich sehr gerne erreichen. ■

#### **IQS AG**

Seit 23 Jahren am Markt und auf der Erfolgspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Über 1200 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](http://www.iqs.ch)