

Qualitätsmanagement bei Trisa in Triengen

Auf den Zahn gefühlt

Von Beni Krieger

Trisa aus Triengen ist weltweit in aller Munde. Das umfassend zertifizierte Schweizer Traditionsunternehmen produziert täglich über eine Million Zahnbürsten. Für die Qualität sorgen über 1000 Mitarbeitende und ein bewährter elektronischer Assistent.

Management und Qualität auf gemeinsamem Top-niveau? Beim Zahn- und Haarbürsten-Hersteller Trisa in Triengen ist man überzeugt: alles nur eine Frage des Willens, der richtigen Vernetzung und des gezielten Einbezugs der Mitarbeitenden in sämtliche Unternehmensprozesse.

Beni Krieger, Texter/Konzepter,
dietexter gmbh, Gemeindestrasse 11,
CH-8032 Zürich, T +41 (0) 79 5005756,
krieger@dietexter.ch, www.dietexter.ch

Doch was bedeutet «richtige» Vernetzung in einem Unternehmen, das neben ISO 9001 und 14001 auch BRC und ISO 13485 (Qualitätsmanagement Medizinprodukte) erfüllt und sich zudem OHSAS 18001 (Arbeits-/Gesundheitsschutz) sowie FSC-Konformität (Holzeinsatz aus umwelt- und sozialverträglicher Forstwirtschaft) verordnet hat?

Qualität muss man zulassen

Wer möglichst effizient arbeiten will, muss dies erst einmal ermöglichen. Immer mehr Unterneh-

men setzen deswegen auf elektronisches Qualitätsmanagement. Richtig eingesetzt bringen solche Programme massgeschneiderte Sicherheit und Kostenoptimierung. Laura Haasmann, Bereichsleiterin Business Excellence bei Trisa, macht jedoch klar: «Man muss Veränderungen wirklich wollen. Und es bringt nichts, ein veraltetes Q-System aufzupolieren, mit dem sowieso keiner arbeiten will. Aus diesem Grund entschieden wir uns 2012 für einen Neuanfang».

«Gut geschulte Mitarbeitende haben Raum zum Mitdenken.»

Solide Software, lückenlose Dateiverwaltung

Gewählt wurde der elektronische Qualitätsmanager IQSoft der Zofinger IQS AG. Haasmann: «Wir leben eine gesund abgestimmte Mischung aus umfassender Kontrolle und Mitarbeiterinbezug. IQSoft ermöglichte uns die visuelle Modellierung und Darstellung einer umfassenden Prozesslandkarte. Wir nennen sie den Trisa-Atlas. Für diese Landkarte haben wir bis anhin rund 1000

Prozesse und 2300 Dokumente unserer verschiedenen Unternehmen zentral hinterlegt. Das umfasst Normwerte, Kundenwünsche, alles zu Arbeitssicherheit oder Umweltmanagement, Formulare, Checklisten, Schulungen, Nachweise, Verträge und so weiter. Das Ganze ist umfassend und rückverfolgbar ausgestaltet. Seit Kurzem geben wir externen Auditoren vor dem eigentlichen Prüfungstermin offenen Zugang zu diesem System. Das klappt bestens».

Bei Trisa weiss man: Beste Qualität erreicht man nur, wenn jede und jeder mitziehen kann. Laura Haasmann betont denn auch die Bedeutung konsequenter Mitarbeiterintegration: «Neue Leute schicken wir bei Bedarf in Deutschkurse, damit überhaupt alle miteinander reden können. Immerhin arbeiten in unserem Team Menschen aus über 30 Nationen».

Klare Regeln, saubere Dokumentation

«Wir haben viele Produktionsanlagen. Dank unserer Software wissen wir nun jederzeit, wer für welchen Arbeitsplatz qualifiziert ist und wer welche Aus- oder Weiterbildung zu machen hat. Alles ist verknüpft mit dem KVP und der Massnahmenplanung. Wiederkehrende Schulungen werden automatisch in die Wege geleitet. Ich denke speziell an alle Bereiche der Arbeitssicherheit und die Vorschriften rund um ISO 13485. Wir müssten diesen Standard gar nicht überall umsetzen. Aber wir wollen und tun es.»

Ideen von allen Seiten

Gut geschulte Mitarbeitende haben Raum zum Mitdenken. Trisa nutzt dies und setzt dabei auf die IQSoft-Module «Ideenmanagement» in Kombination mit «Chancen zur Verbesserung». Mitarbeitende mit Zugang zum PC erfassen ihren Input online.

Haupteingang der Trisa AG



In der Produktion liegen Ideen-Formulare, die ebenfalls gerne genutzt und von einem eigens geschulten Mitarbeiter erfasst werden. Alle drei Monate wird überprüft, was erreicht werden konnte. Herausragende Beiträge werden regelmässig prämiert, die Namen der Gewinner veröffentlicht. Die Umsetzungsquote? Noch nicht hoch genug, meint Perfectionistin Haasmann. Sie möchte mehr erreichen.



Laura Haasmann, Leiterin Business Excellence, und Mathias Jaros, Qualitätsmanager, hier mit dem «Trisa-Atlas».

Qualitätsmanagement aus der Vogelschau

Laura Haasmann als Bereichsleiterin, ihr Qualitätsleiter Mathias Jaros als operativer Manager und ein Sachbearbeiter regeln zu dritt die Anwendung von IQSoft im ganzen Unternehmen: «Die durch IQSoft bereitgestellte, wöchentliche Pendenzenliste aller Firmenbereiche ist immer etwa 15 Seiten lang. Ich schätze diesen Überblick. Es kann und darf kein wichtiges Dokument an uns vorbeirutschen. Die nachfolgenden Verantwortlichkeiten sind jedoch dezentral organisiert. Wir haben ganz gezielt entschieden, wer was darf, kann oder soll. Es geht nicht darum, Leute durch wahllose Zuteilung von Verantwortung zu überfordern. Wir fördern!»

Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit

Human Resources und die Produktion setzen sich deshalb bei Trisa genau so an einen Tisch, wie die Vertrags- und Rechtsabteilung. Wann immer ein Prozess

verbessert werden soll, heisst das Motto Kooperation. Ob Kundenbewirtschaftung, Lieferantepflege, interne Meldungen oder veränderte Auditbedingungen: Der Trisa-Atlas, die eingangs erwähnte und von Mathias Jaros mit IQSoft konzipierte und gestaltete Prozess-Landkarte, ist der Referenzpunkt für lückenlose Vernetzung.

Alles perfekt gelaufen?

«Wir hatten beim Kauf unseres Managementprogramms grosse Variabilität verlangt. Die haben wir bekommen.» Laura Haasmann lächelt: «Anfangs waren wir fast überfordert. So viele Möglichkeiten. Andererseits: Nützliches kommt einem oft erst in den Sinn, wenn man «dran» ist und mit dem Programm arbeitet. Dann will man immer mehr. Ich freue mich auf jeden Fall schon



auf die Einführung des nächsten Moduls».

Würde sie bei einer zweiten Runde alles wieder genau gleich machen? Haasmann: «Ich würde etwas mehr staffeln und nicht zu

kennt diesen Wunsch: «Diese Anpassung steht bei uns ganz oben auf der Prioritätenliste. So wie eine ganze Reihe anderer Weiterentwicklungen. Unser Produkt veraltet nie».

Das ist im Sinne von Laura Haasmann: «Wir selbst entwickeln uns wie die Software laufend weiter. Wir machen Qualität mit IQSoft, weil es etwas taugt und das Team der IQS AG mitzieht. Risiken sinken mit so einem Programm messbar. Prozesse werden einfacher. Aber manch feine Anpassung braucht Zeit. Aus dieser Perspektive macht erst der Alltags-einsatz eines elektronischen Qualitätsmanagers klar, wie weit nachhaltige Optimierung tatsächlich greifen kann». ■

«Menschen aus über 30 Nationen schicken wir bei Bedarf in Deutschkurse.»

viel zur gleichen Zeit umsetzen. Die parallele Implementierung von ISO 13485 und IQSoft war üppig. Aber zum Glück fühle ich mich mit dem Programm wohl und auch mit den Leuten, die dahinterstehen. Man spürt Kreativität und dass sich laufend etwas bewegt. Wir wollten ein System, das uns nicht belastet, sondern unterstützt. Unser elektronischer Qualitätsmanager hat, wie man so schön sagt, geliefert».

Etwas mehr Glanz, bitte!

Ist Laura Haasmann also wunschlos glücklich? Nicht ganz. Die grafische Auswertung – so findet sie – dürfte attraktiver daherkommen. Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG,



Blick in die Produktion

IQS AG

Seit 21 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Inzwischen betreuen 13 Mitarbeitende über 1100 Kunden. Dank striktem Kundenfokus erneuert sich das Erfolgsprodukt IQSoft laufend. Die Module der Managementsoftware iqsoft.ch sind vollständig vernetzt, können aber trotzdem step by step nach Bedarf lizenziert werden. IQSoft-Kunden partizipieren ohne Wartungsgebühren an den Weiterentwicklungen.

www.iqs.ch