

Spezialsoftware bewährt sich bei ZWEIFEL

Knackig auch beim KVP

Von Ueli Eigenmann

Eine umfassend verstandene Qualität gehört für die Chips-Experten von ZWEIFEL zu den zentralen Erfolgsfaktoren. Seit dem Jahr 2008 leistet die Software Improve unverzichtbare Beiträge, um die KVP-Philosophie bei der ZWEIFEL Pomy-Chips AG zu systematisieren.

Zweifel zählt seit Jahren zu den 20 bekanntesten Marken der Schweiz. Pro Jahr werden in Spreitenbach rund 6600 Tonnen Chips und 1600 Tonnen Snacks produziert. ZWEIFELs Marktanteil in diesen Bereichen beträgt in der Schweiz ca. 50 Prozent. Nach der lang anhaltenden Erfolgsformel befragt, meint CEO Mathias Adank: «Pioniergeist, Produkt- und Servicequalität sowie Zukunftsglaube sind die wichtigsten Zutaten zur ZWEIFEL-Story.»

Durchgängiger KVP-Gedanke

Bestens gehütete Rezepte sowie sorgfältig ausgesuchte Kartoffeln, Sonnenblumenöl und Gewürze stehen bei ZWEIFEL am Anfang der Qualitätskette. Rohstoffe, Halb- und Fertigprodukte werden nach einem strengen Prüfplan ständig getestet. Im Dienstleistungsbereich gibt es seit exakt 50 Jahren den «Frisch-Service». Diese Grossorganisation mit 13 Depots ist permanent im

ganzen Land unterwegs, beliefert die Verkaufsstellen, prüft das Angebot und tauscht Produkte kostenlos aus. Effekt: ZWEIFEL-Produkte kommen ohne Konservierungsstoffe aus und sind trotzdem immer frisch.

Um die zusammenhängenden Qualitätsaspekte aus Produktion und Service zu sichern, hat ZWEIFEL vor rund 15 Jahren ein eigenes System entwickelt und gepflegt. Es basierte auf einer Access-Datenbank und einem Laufzettelsystem. «Eine seriöse Kontrolle und Aufarbeitung der Mängelerfassung war mit den Laufzetteln schwierig», erinnert sich Marco Gehrig, Leiter Qualitätssicherung. Viel Papier und mangelnder Überblick waren an der Tagesordnung.

Der Schritt zur KVP-Software

Informationsverluste der Papierlösung eliminieren, Standardabweichungen von der Erfassung bis zur Erledigung dokumentieren, den KVP-Gedanken stärken – das waren die Primärmotive, um sich nach einer softwaregestützten neuen Lösung umzusehen. «Die Einfachheit der Bedienung war

für uns ein entscheidend wichtiges Evaluationskriterium», bemerkt Marco Blumenthal, Leiter QS und Entwicklung. Aufgrund des nationalen Aktionsradius war zudem die unproblematische Dreisprachigkeit ein Anspruch an die Softwarelösung. Darüber hinaus sollten die Stammdaten aus der SAP-Umgebung des Unter-

nehmens ohne Weiteres in die künftige KVP-Software integrierbar sein.

Das Programm Improve der Luzerner Firma Synprovis stiess bei ZWEIFEL bereits bei der Erstpräsentation auf lebhaftes Interesse. Die geforderte Einfachheit war im Höchstmass gegeben. Ein

Ideal für dezentrales Arbeiten

Kernstück der Evaluation war der intensive Austausch mit einem Improve-Anwender aus Bern. Danach waren die Würfel gefallen, und «bereits jetzt hatte die Software neue Bedürfnisse bei uns geweckt», berichtet Marco Gehrig.



Marktleader in der Schweiz

Ueli Eigenmann, Freelance für Werbung & Text gmbh, Wilstrasse 6, CH-6370 Oberdorf, T +41 (0)78 797 77 38, eigenmann@werbung-texte.ch

«Fakten statt Bauchgefühl»

Mit dem Einsatz von Improve haben sich die Abweichungsmeldungen verdoppelt. Dies ganz einfach deshalb, weil die Software und die damit verbundenen Prozesse «schonungslose Transparenz herstellen», wie sich Marco Blumenthal ausdrückt. Zuvor «versandete» Probleme wurden sichtbar und fliessen seither in die durchgängige Improve-Methodik «erfassen, entscheiden, erledigen, verbessern» ein.

Dabei geht man bei ZWEIFEL von einem beeindruckend hohen Niveau aus: Auf jährlich rund 300'000 produzierte Beutel 50 verschiedener Chips- und Snacks-Sorten resultiert vonseiten der Konsumenten lediglich eine Reklamation, in der KVP-Sprache als «externe Abwei-

chung» bezeichnet. Trotz dieser hervorragenden Quote geht man jedem Einzelfall nach, bittet den Konsumenten um Zusendung der beanstandeten Packung und kann danach alle Produktionsprozesse nachverfolgen. Handelsseitige Reklamationen, zum Beispiel von Grossverteilern, zählen selbstverständlich auch zu den externen Abweichungen. Bei ZWEIFEL sind sie derart selten, dass sie in der Realität vernachlässigbar sind. Auch interne Abweichungen, also eigene Fehler und Lieferantemängel, sind dank Improve jederzeit vollständig dokumentiert. «Unsere QS-Stelle kann seither konkrete Unterstützung hinsichtlich Fehlerbehebung und Verbesserungen leisten», erläutert Marco Gehrig; «Wir wissen immer exakt, bei welchen Mitarbeitenden die Verbesserungsprojekte hängig sind.»

Improve ist anders

Als einzige KVP-Spezialsoftware ist Improve ereignisorientiert aufgebaut. Jedes Ereignis (Kundenreklamation, interne Abweichung, Lieferantenfehler) steht unmittelbar als Menüpunkt auf der Benutzeroberfläche zur Verfügung. Das zeitraubende Suchen in komplizierten Verzeichnisbäumen entfällt. Davon sind die Q-Verantwortlichen von ZWEIFEL begeistert. «Jeder ist mit zwei Klicks beim richtigen Formular», betont Marco Gehrig.

Improve ist zudem webbasiert. Die Software ist ohne Client-Installation im Intra- und Extranet nutzbar. Entsprechend komfortabel ist die Softwarewartung inklusive Releases, muss doch der Anwender auf den einzelnen Arbeitsstationen nichts unternehmen. Derzeit 15 individuell parametrisierbare Eingabemasken (vgl. Kasten) machen die Software zum vollständigen KVP-Tool, weit über das Handling von Abweichungen hinaus.



«Die Einfachheit macht's», QS-Leiter Marco Gehrig über Improve

Dank paralleler Mehrsprachen- und Mandantenfähigkeit ist Improve ideal für dezentrales Arbeiten geeignet und bewährt sich in internationalen Umfeldern. Die grosse Fülle von Visualisierungsmöglichkeiten macht das Berichtswesen ausgesprochen effizient; Businessgrafiken aller Art sind buchstäblich auf Knopfdruck erstellt.

Wirkungen bei ZWEIFEL

Das Qualitätsteam zieht nach knapp fünfjährigem Einsatz von Improve eine sehr positive Bilanz und sieht den Unternehmensweg der ständigen Verbesserungen wirksam unterstützt. Marco Gehrig hebt folgende Punkte hervor:

- Vollständige Dokumentation über jedes Ereignis: E-Mail-Verkehr, Fotos, Labordaten, Kundenstatements usw. sind in komprimierter Form immer gesammelt abrufbar. Es gibt weder lange Suchzeiten noch Medienbrüche. Mit fortschreitender Zeit entsteht eine eigentliche «Wissensdatenbank».

Software Improve

- Eingabemasken:**
- Kundenreklamationen
 - Interne Abweichungen
 - Lieferantenfehler
 - Vorschlagswesen
 - Kundenbefragungen
 - Lieferantenbewertungen
 - Schulungsplanung
 - Handbuch/Prozesse

- Module:**
- 8D-Report
 - Arbeitssicherheit
 - Auditverwaltung
 - Massnahmen/Kosten
 - Mitarbeiterbeurteilung
 - Prüfmittelverwaltung
 - Umweltmanagement

- Auswertungen effizient erstellt: Die Monatsberichte mit Gesamtübersicht, Segmentsbetrachtungen über Chips, Snacks und Handelsware sowie die relevanten Kennzahlen sind rasch erzeugt.
- Einfache Audit-Vorbereitung: ZWEIFEL arbeitet nach ISO- und BRC-Standards («British Retail Consortium», eine Spezialzertifizierung für den Lebensmittelbereich). Alle Kapitel der Audits sind



Synprovis

Die Synprovis GmbH mit Sitz in Eich LU entwickelt Weblösungen für die Hauptzielgruppe KMU. Gründer und CEO ist Hubert Geisseler. Die Synprovis-Leistungen sind im KVP-Prozess angesiedelt. Jeder Softwareentwickler bei Synprovis ist gleichzeitig Projektleiter und hat somit unmittelbare Fronterfahrung mit höchstem Praxisbezug. Das Kundenversprechen lautet: «Unser Kostenbewusstsein ist Ihr Renditefaktor.» Kunden sind überwiegend Produktionsunternehmen, einige Dienstleistungs- und Handelsunternehmen. Beispiele: AEW ENERGIE AG, Chocolat Bernrain AG, Graubündner Kantonalbank, Phoenix Contact AG.

Infos: www.synprovis.ch



Bei der ZWEIFEL Chips-Produktion gelten strenge Prüfpläne

in Improve abgebildet, die periodischen Audits entsprechend schnell und ohne Aktionismus vorbereitet.

■ Faktenbelegte Kommunikation mit Lieferanten: Zum einen lassen sich Lieferantenfehler rasch und klar behandeln, was auch ökonomisch ins Gewicht fallen kann.

Zum anderen besteht, unabhängig von Beanstandungen, eine lückenlose Informationsbasis

zum Beispiel als Input für Jahresgespräche und die von den Qualitätslabels geforderten Lieferantenbeurteilungen.

■ Extrem kurze Schulungszeiten: Die Hauptnutzer aus den Q-Abteilungen sind in einem halben Tag auf Improve geschult, Mitarbeiter mit drei bis vier Berechtigungen gar in 20 Minuten bis einer Stunde. Diese Zahlen belegen den Anspruch absoluter Einfachheit eindrücklich.

Aus Sicht von Hubert Geisseler, CEO der Synprovis GmbH, ist der erfolgreiche Softwareeinsatz bei ZWEIFEL auch Beweis dafür, dass die Formel «SAP plus moderne Speziallösung» für viele Kunden optimale Lösungen bringen kann. ■