

Synprovis auf Erfolgskurs

Kundennähe ist Trumpf

Von Hans-Henning Herzog

Mit Improve®, der Spezialsoftware für die kontinuierliche Verbesserung im Qualitätsmanagement, setzt die Synprovis GmbH in Eich/Luzern einen starken Akzent am Markt. Vor allem, seitdem die Software als Weblösung die Effizienz beim Kunden weiter erhöht. Was steckt hinter dieser neuen Softwarequalität? MQ sprach darüber mit Hubert Geisseler, Gründer und CEO der Synprovis.

Herr Geisseler, als Informa-tikfirma hat Synprovis von A bis Z alles unter einem Dach. Welche Vorteile bringt das?

Einerseits sind wir vollständig unabhängig und können vor Ort unsere Innovationen vorantreiben und entwickeln. Andererseits haben wir sehr kurze Entscheidungswege. In einem technologiegetriebenen Umfeld ist

Einzigartige Standardlösung

dies enorm wichtig. Das schafft Freiräume für neue visionäre Ideen und Lösungen – gemeinsam mit den Kunden.

Und die honorieren das?

Unsere Kunden profitieren von effizienten und somit kostengünstigen Projektrealisierungen, da alle Dienstleistungen von der Synprovis selbst erbracht werden. Zudem stehen bei Fragen unsere

Kunden eine einzigartige Standardlösung anzubieten.

Wie bauen Sie ein Vertrauensverhältnis zu Ihren Kunden auf?

Durch professionelle Präsentationen und zahlreiche Gespräche, auch mit bestehenden Anwendern. Für uns sind solche direkten Kontakte matchentscheidend. Denn nur so schaffen wir kontinuierlich Vertrauen in die Software Improve®.

Wer sich für Improve® entscheidet, weiss also, auf was er sich einlässt?

Bereits bei der Lösungspräsentation sehen Kunden, wie einfach die Software aufgebaut und anwendbar ist, und zwar bezüglich Installation, Parametrisierung und Benutzerfreundlichkeit. Des Weiteren erreichen wir durch den Einsatz modernster Webtechnologie eine hohe Flexibilität betreffend Endgeräte und Einsatzorte. Dies wiederum entlastet die IT-Abteilungen, da weder bei der Erstinstallation noch bei Updates die Client-Arbeitsplätze tangiert werden.

Sie sagen, wir gehen an KVP und Qualität anders ran als unsere Mitbewerber ...

Unser Denken setzt bei «Ereignissen» an – wie zum Beispiel eine Kundenreklamation, eine interne Abweichung oder ein Lieferantenfehler. Der Softwareaufbau orientiert sich konsequent an solchen Ereignissen. Das lässt komplexe Aufgabenstellungen für den Endanwender sehr einfach erscheinen. Dezentrales Erfassen



«Wir leben den KVP selbst – kundennah», Hubert Geisseler

von Meldungen wird zum Kinderspiel und das Qualitätsbewusstsein an der Mitarbeiterbasis steigt.

Wie wird aus einem «Ereignis» eine marktkonforme Lösung?

Wir pflegen eine partnerschaftliche Beziehung zu unseren Auftraggebern und leben den KVP selber kundennah und flexibel. Wir laden unsere Kunden zur jährlichen Erfa-Tagung nach Eich am Sempachersee ein und definieren gemeinsam neue Softwaremodule und Funktionen. Es ist für uns bedeutsam, keine kundenindividuellen Erweiterungen anzubieten, sondern nur mehrheitsfähige und breit abgestützte Softwareentwicklungen in die Standardsoftware zu implementieren. Bei der aktiven Marktbearbeitung setzen wir auf ein integriertes Marketing- und Kommunikationskonzept.

Softwareentwickler sitzen am liebsten hinter ihren Computern. Was ist bei Synprovis anders?

Synprovis GmbH

Die Synprovis GmbH mit Sitz in Eich LU entwickelt Weblösungen für die Hauptzielgruppe KMU. Gründer und CEO des Familienunternehmens ist Hubert Geisseler. Die Synprovis-Leistungen sind im KVP-Prozess angesiedelt und verstehen sich als Teil eines flexiblen Qualitätsmanagements. Die Software Improve® verfügt derzeit über sieben Module von der Arbeitssicherheit über die Prüfmittelverwaltung bis zum Umweltmanagement. Mandantenfähig, einfach, Transparenz steigend, visuell und vielfältig auswertbar gehören zu ihren Attributen. Unter den Kunden befinden sich überwiegend Produktionsbetriebe und einige Dienstleistungs- und Handelsunternehmen in der Schweiz, in Deutschland und in Österreich.

Infos: Synprovis GmbH, Spillgässli 33, CH-6205 Eich, T +41 (0)41 785 20 70, hubert.geisseler@synprovis.ch, www.synprovis.ch



Erfa-Tagung Mai 2012 der Synprovis GmbH in Eich

Unsere Softwareentwickler üben eine Doppelfunktion aus: Neben der Softwareentwicklung mit modernsten Methoden und Tools sind sie auch als Projektleiter für Kundenprojekte zuständig. Folglich identifizieren sie sich überdurchschnittlich mit Improve® und können hohe Ansprüche an die Softwarequalität und einen fortlaufenden Praxisbezug sicherstellen. Zusätzlich entstehen immer wieder neue, interessante Aufgaben, welche die Softwareentwickler herausfordern und ihren Horizont erweitern.

Sie steigen mit Improve® direkt ins Thema beim Kunden ein ...

Mit Improve® steht dem Kunden ein Werkzeug für alle qualitätsrelevanten Aufgaben über eine einheitliche Bedieneroberfläche zur Verfügung. Meistens werden die papiergetriebenen Prozesse durch elektronische Workflows ersetzt. Die unzähligen Formulare und Microsoft-Excel-Tabellen sind Geschichte.

Wie gehen Sie bei Kundenprojekten vor?

Zuerst werden für die Vorbereitungsarbeiten die vordefinierten Listenfelder (Dropdowns), das Benutzerhandbuch, die Benutzerkurzanleitung, die Schnittstelle für die ERP-Stammdaten und die Systemanforderun-

gen für den Microsoft Windows Server abgegeben. Unser Projektleiter unterstützt den Qualitätsmanager bei diesen Aufgaben und gemeinsam werden Einführungsplan und Aufgaben definiert. Sobald der Applikations- und der Datenbankserver zur Verfügung stehen, wird Improve® per Fern-

Qualitätsansprüche im Fokus

wartung installiert. Die Software-Parametrisierung erfolgt in vier Stunden beim Kunden vor Ort. Die Vorbereitungsarbeiten und die selbsterklärenden Customizing-Möglichkeiten begünstigen dieses höchst effiziente Vorgehen. Die Benutzerschulung findet im Anschluss in maximal vier Stunden statt. Je nach Projektvorgehen stehen die Funktionen und Module für die Einführungsphase oder den Produktiveinsatz ab diesem Zeitpunkt zur Verfügung.

Ihre Kernkompetenz ist die kontinuierliche Verbesserung beim Kunden. Wie hilft Improve®, damit eine Firma tatsächlich weiterkommt?

Durch die dezentrale Meldungserfassung stehen zeitnah Zahlen, Daten und Fakten für den

kontinuierlichen Verbesserungsprozess zur Verfügung. Mit der durchgängigen Struktur «erfassen, entscheiden, erledigen und verbessern» identifizieren wir mit Improve® nicht nur die Fehlerquellen, sondern erzwingen über jede Meldung auch eine Verbesserungsmaßnahme. Kunden schätzen diesen Ablauf, wie das Statement von Thermoplan-CEO Adrian Steiner zeigt: «Transparenz ist für mich der Hauptnutzen, denn sie ermöglicht schlüssige Strategearbeit und vereinfacht die Führung.»

Mit Improve® haben Sie eine komplette Weblösung, die beim Kunden null Installation nach sich zieht ...

Für die Benutzer-PCs trifft dies zu. Zur Bedienung der Software benötigen wir unabhängig vom Betriebssystem nur einen Browser (Internet Explorer, Firefox, Safari usw.). Der Start von Improve® kann somit über die Favoritenauswahl erfolgen. Dies hat enorme Vorteile bei der Softwarewartung, da wir keine Client-Updates durchführen müssen. Als Speicherort für die Datenbank und die Webapplikation benötigen wir einen Microsoft Windows Server 2003 oder 2008. Mittels Servervirtualisierung (2008 R2) oder über die kostenlose SQL-Datenbank lässt sich Improve® auf kostengünstige Art und Weise in die bestehende IT-Infrastruktur integrieren.

Trotzdem: Auf was müssen Sie dabei achten?

Je aktueller die Browser-Versionen, desto besser. Als Minimalanforderung gelten MS IE7, Firefox 3.0 oder Safari 4.0. Die moderne ASP.NET-Architektur lässt uns grossen Spielraum beim Servereinsatz. Dieser reicht vom Einsatz eines bestehenden Servers über die Integration von SQL-Servern bis hin zu Web-Hosting und Cloud Services. ▶

Was hat ein Qualitätsmanager davon, auf die Karte Improve® zu setzen?

Improve® bietet ihm eine einzige Oberfläche für sämtliche Qualitätsansprüche. Zum Beispiel werden Meldungen zeitnah und dezentral erfasst. Er bekommt direkt die Übersicht über Informationen und alle pendenten Aufgaben. Zahlen, Daten und Fakten lassen sich ad hoc per Knopfdruck auswerten, in grafischer oder tabellarischer Form. Das ermöglicht fundierte Entscheidungen. Auch mit dem Effekt, dass das Bewusstsein für Qualität an der Basis weiter gestärkt wird. Vor allem aber: Der Qualitätsmanager kann sich voll auf seine Analyse- und Verbesserungstätigkeiten konzentrieren.

Welcher Aufwand ist erforderlich, bis die Software beim Kunden läuft?

Innerhalb von nur zehn Arbeitsstunden ist die Software installiert, parametrisiert und der Kunde geschult. Dies ist nur möglich durch den einfachen und übersichtlichen Aufbau der Software und den Einsatz von Synprovis-Projektleitern. Wir haben mit diesem Vorgehen während der letzten zehn Jahre grosse Erfolge erzielt.

Die Funktion einer Software wie Improve® ist eine Sache, eine andere, wie diese real zum Tragen kommt...

Entscheidend ist: Wir leben selber den KVP – gemeinsam mit unseren Kunden. Kundenhinweise und Verbesserungsvorschläge

sind bei uns sehr willkommen. Bei Fragen stehen Fachpersonen zur Verfügung und nicht eine anonyme Hotline. Und wie bereits erwähnt: Auf unseren jährlichen Er-

Einfach und übersichtlich

fa-Tagungen können die Teilnehmer über die Umsetzung neuer Funktionen und Module mitentscheiden. Wir nutzen das enorme Wissenspotenzial unserer Kunden für die ständige Verbesserung von Improve®. Die Kunden können diese Lösungsverbesserungen über die Software-Parametrisierung eigenständig aktivieren und ein neuer Release nimmt da-

durch immer Bezug auf die Kundeninfrastruktur.

Die Software ist modular aufgebaut. Was planen Sie für die Zukunft?

Bei der Erfa-Tagung anfangs Mai 2012 wurden die Modul-Hitliste mit den Kunden diskutiert, die Priorisierung vorgenommen und die Pilotkunden für die Zusammenarbeit bestimmt. In den nächsten Monaten werden wir uns intensiv mit Themen wie Mobile App, IKS/Risikomanagement und Kennzahlen sowie mit EFQM auseinandersetzen. Wir freuen uns auf die kommenden Herausforderungen und auf die Neukunden im In- und Ausland.

Herr Geisseler, vielen Dank für das Gespräch. ■

Anzeige