

## TQM bei der Lagerhäuser Aarau AG



Das Familienunternehmen Lagerhäuser Aarau AG (LA) bietet integrierte und kundenindividuelle Logistik aus einer Hand, dies für namhafte Kunden aus dem Food- und Nonfood-Bereich. Seit Mitte 2017 setzt das erfolgreiche KMU auf die QM-Software «Improve», um die hohen Qualitätsanforderungen aus mehreren Normen effizient zu erfüllen.

# Integralsystem statt Insellösungen

Lager- und Transportstandort Spreitenbach – einer von drei Dienstleistungspunkten entlang der A1.

### Ueli Eigenmann

Das fast 150-jährige Traditionsunternehmen mit Hauptsitz in Schafisheim betreibt an zentraler Lage entlang der Hauptachse A1 die Transport- und Lagerstandorte Schafisheim, Hunzenschwil und Spreitenbach. «Einfach Güter von A nach B zu transportieren genügt längst nicht mehr. Vielmehr ist vom Markt ein Rundum-Paket an Dienstleistungen gefragt», sagt CEO Nico Barazetti. Entsprechend breit ist das Angebot der Firma ausgelegt. Es werden sämtliche Aspekte der Güter- und Lebensmittellogistik zu Land abgedeckt: Co-Packing, Import/Export, Verzollungswesen, Transport und Distribution, (Kühl-) Lagerung, ja sogar Umzüge von Firmen und Privatpersonen. «Professionalität und Expertise in der Lebensmittellogistik zählen dabei zu unseren Hauptstärken», ergänzt Hajo Koster, Leiter Qualität.

Die Lagerhäuser Aarau AG ist nach den Normen ISO 9001:2015, ISO14001:2015, FSSC 22000, Swissmedic, Bio Inspecta, und SMETA-4 zertifiziert. Der stetig steigende Aufwand rund um die Normenerfüllung, vor allem aber die komplexen Prozesse innerhalb der verschiedenen Standorte veranlassten das Unternehmen im Jahr 2016, eine QM-Software zu evaluieren.

Ueli Eigenmann ist freischaffender Texter und Werber.  
www.werbung-texte.ch.

«Aus Gründen der Einfachheit, der Transparenz und der Preis-Leistung obsiegte das Tool Improve der Synprovis GmbH», erläutert Hajo Koster. Seit Mitte 2017 setzt man nun die Improve-Module Kundenreklamation, Risikomanagement, Audit-Verwaltung, Schulungsplan und Dokumentenmanagement ein. Von den rund 340 Mitarbeitenden sind 50 Personen intensiv mit dem Tool befasst, weitere 100 bis 150 Personen regelmässig. «Diese hohe Durchdringung funktioniert nur, wenn die Software intern akzeptiert wird – und das tut sie in hohem Masse», freut sich der Leiter Qualität.

### Vor Improve: «Intranet aus Holz»

Bevor die Lagerhäuser AG das Projekt «QM-Software» in Angriff nahm, agierte man ausgesprochen dezentral. Die einzelnen Standorte bzw. Unternehmensbereiche wirkten fast vollständig autonom, mit unterschiedlichen Werkzeugen und deshalb mehrspurig. Haupttools waren PowerPoint und Excel. Zudem konnten nur wenige Mitarbeitende auf digitale Informationen zugreifen. «Dieses Setting hat zwar eine Zeit lang durchaus geklappt. Aber mit dem Wachstum des Unternehmens und der externen Anforderungen wurde der Wechsel hin zu einem integralen System zwingend», so Hajo Koster. Auch CEO Barazetti betont die Notwendigkeit firmenweiter Standards mit umfassender Integration der Kunden, Lieferanten, Prozesse und Dokumente.

### Umfeld fordert ständig mehr

Aussenfaktoren lieferten weitere Gründe, mit einem ganzheitlichen Qualitätswesen zu operieren. Dazu zählen der steigende Preisdruck, das wachsende Outsourcing-Bedürfnis der Kunden, alle Aspekte der Digitalisierung, Umwelt- und Energieproblematiken sowie die

### Lagerhäuser Aarau AG

Die Lagerhäuser Aarau AG ist ein Familienunternehmen mit fast 150-jähriger Tradition. 1873 gegründet, steht das Unternehmen heute für integrierte und kundenindividuelle Logistik aus einer Hand. An den Standorten Schafisheim, Spreitenbach und Hunzenschwil besitzt man Lagerflächen von 120.000 Palettenplätzen. Moderne Hochregallager, Infrastrukturen im Frische- und Tiefkühl-Bereich und über 50 LKWs ermöglichen die kosteneffiziente logistische Bedienung namhafter Kunden im Food- und Nonfood-Bereich. Darüber hinaus bietet das Unternehmen umfassende Kompetenzen in den Bereichen internationale Spedition, Verzollung, Co-Packing und E-Commerce-Kommissionierung bis hin zur Möbellagerung und zum Umzugs-Angebot. Die Lagerhäuser AG beschäftigt rund 340 Mitarbeitende.

Information: [www.la-aarau.ch](http://www.la-aarau.ch)



Blick in eines der Hochregallager.



Total 120 000 Palettenplätze in modernen Hochregallagern stehen zur Verfügung.

Pflege der Firmenkultur. Die LA bewegt sich an all diesen Fronten vorwärts. Beispielsweise im Ökologiebereich, wo der Energieverbrauch für Beleuchtung, Klimatisierung und Fuhrpark aktiv gemessen und gesteuert wird, wo sämtliche LKWs die neusten EURO-Normen erfüllen und die Chauffeure für umweltbewusstes Fahren geschult werden. Oder im Bereich Firmenkultur, wo «Wertschätzung» seit jeher eine geliebte Haltung ist. Marktbezogen bilanziert Hajo Koster: «Ein Lagerhaus wird immer stärker zur Bank. Der Kunde vertraut uns seine Assets zum Lagern und Bewegen an».

### Software-Nutzen und Erfolge

«Die Einführung von Improve löste bei uns eine spürbare Bewusstseinsdynamik über die Firma, Strukturen und Prozesse aus», berichtet Qualitätsfachmann Koster. Das Werkzeug

deckte schonungslos strukturelle Lücken auf. Entsprechend wurden viele Basisstrukturen aufgesetzt. Zudem konnten dank Improve das QM-Handbuch auf die Hälfte gestrafft und Doppelspurigkeiten beseitigt werden. Die angestrebte Zentralisierung bzw. Implementierung firmenweiter Standards gelang auch dank der Mandantenfähigkeit vom Improve. Die Prozesslandschaft wurde vollständig ins QM-Tool eingearbeitet und wird heute damit verwaltet. «Diese Arbeiten liessen uns intern noch stärker zusammenrücken», erwähnt der Q-Leiter einen willkommenen Zusatzeffekt. Die technische Einführung erwies sich als unkompliziert. «Die richtige und vollständige Einführung und Pflege der Daten ist natürlich Voraussetzung für die Entfaltung der Improve-Effektivität», resümiert der 50-Jährige.

Seit der Improve-Einführung profitiert die Lagerhäuser Aarau AG von weiteren Verbesserungen in verschiedenen Bereichen, wie folgende Beispiele illustrieren:

- Die Modularität bringt Nutzen in zwei Bedeutungen. Beim Improve-Kauf wählt der Kunde das, was er wirklich braucht und «nichts auf Vorrat», so der Q-Manager. In der alltagspraktischen Anwendung gilt der Satz «Wer ein Modul beherrscht, kann das andere bedienen», was den durchgängig identischen Aufbau treffend beschreibt.
- Schnelle Erfolge erzielte man bei den Kundenreklamationen. Das QM-Tool hilft, Fehler besser zu analysieren sowie rascher und zielgerichteter zu reagieren.
- Mit der Improve-Einführung setzte die LA ein Konzept für die Dokumenten-ID in der digitalen Datenhaltung um, wodurch jetzt mit Stichwortsuchen alle Dokumente und Informationen zum gesuchten Thema einfach und schnell auffindbar sind.
- Der Dokumentenschwall rund um Normen-Zertifizierungen lässt sich mit dem Tool

problemlos bewältigen. Die Ersparnis an Mitarbeitenden-Stunden für Vorbereitung und Durchführung von Audits ist wesentlich.

- Die Flexibilität des Werkzeugs zeigt sich in der Anpassungsfähigkeit an ändernde Bedürfnisse der Organisation. Improve wächst mit dem Unternehmen.
- Die vielfältigen Visualisierungsmöglichkeiten von Improve sind bei der Lagerhäuser Aarau AG oft genutzte «Verständlichmacher».

Über die Improve-Herstellerin Synprovis GmbH sagt Hajo Koster: «Ich finde es toll, dass eine kleine Schweizer Firma ein so gutes und praxistaugliches Werkzeug auf dem Markt hat.»



Leiter Qualität Hajo Koster: «Integrales QM erreicht.»

### Synprovis GmbH

Die Synprovis GmbH (Eich LU) hat sich als Spezialistin für ganzheitliches Qualitätsmanagement einen Namen gemacht. Mit der QM-Websoftware Improve ist Synprovis in ganz Europa erfolgreich. Den Erfolgsschlüssel sieht die Firma beim extrem einfach bedienbaren Frontend ihrer Software. Die Software bildet das Qualitätswesen mit folgenden Modulen komplett ab: 8D Report, Arbeitssicherheit, Auditverwaltung, Digitale Signatur, Massnahmen/Kosten, Mitarbeiterbeurteilung, Prüfmittelverwaltung, Risikomanagement, Umweltmanagement, Wissen und Kompetenzen. CEO der Synprovis GmbH ist Hubert Geisseler. Kundenwelt: überwiegend Produktionsunternehmen sowie Dienstleistungs- und Handelsunternehmen.

**Information: [www.synprovis.ch](http://www.synprovis.ch)**