

KVP bei der Thermoplan AG

Software stiftet Hochgenuss

Von Ueli Eigenmann

Thermoplan gehört zu den weltweit führenden Herstellern von Kaffeemaschinen und Spezialgeräten für die Gastronomie. Vor knapp zwei Jahren hat das Unternehmen den KVP-Gedanken systematisiert und die Software Improve eingeführt. Der Erfolg beeindruckt.

«**K**lar: Es sind unsere hochwertigen Geräte, die für feinsten Kaffeegenuss und den perfekten Milchschaum sorgen. Die KVP-Idee samt Software leistet jedoch grundlegende Beiträge zum Erfolg», sagt Andreas Helfenstein, Quality Manager bei Thermoplan. Was stand hinter dem Entscheid, eine Spezialsoftware für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einzuführen? Blenden wir kurz zurück.

Qualitätssicherung in Wachstumsumfeld

Seit 1985 leiten Esther und Domenic Steiner gemeinsam die Thermoplan AG in Weggis. Schlagmaschine- und Milchschaum-Automaten standen am Anfang der Entwicklung, 1995 folgte der erste Kaffeefüllautomat. Der Durchbruch auf dem Weltmarkt gelang 1999 mit dem Liefervertrag für die Kaffeehauskette Starbucks, für die heute rund 7000 Maschinen jährlich produziert werden. Auch an-

dere prominente Kundennamen sind Ausdruck der Erfolgsgeschichte, so zum Beispiel Nespresso, Deutsche Bahn, Ikea und McDonald's. Aktuell ist Thermoplan in 63 Ländern aktiv und erzielt mit 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Umsatz von rund CHF 110 Millionen.

Von 30 auf 200 Beschäftigte innert elf Jahren, rasanter Ausbau der Produktionskapazitäten in Weggis, Aufbau einer internationalen Vertriebs- und Service-

organisation – in diesem Umfeld permanenten Wachstums hinkten die IT-Strukturen dem Optimalzustand naturgemäss hinterher. Typischerweise hatte sich bei Thermoplan eine Grosszahl singulärer Excel- und Word-Instrumente herausgebildet, auch im Bereich der Qualitätssicherung.

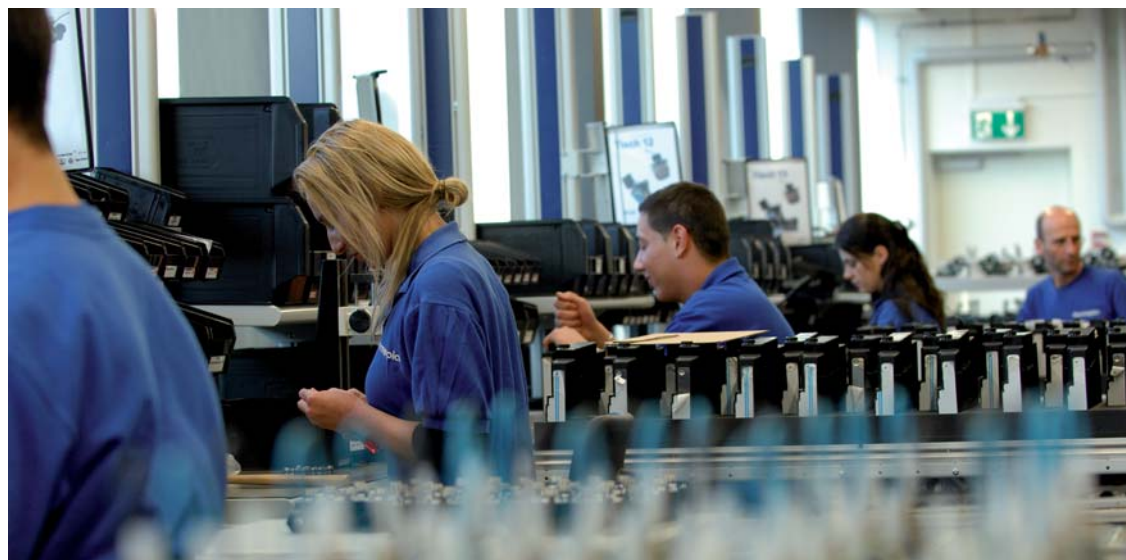
Software-Evaluation

Über die bereits erreichten Zertifizierungen nach ISO 9001, ISO 14001 und OHSAS 18001 hinaus wollte Thermoplan nun einen grossen Schritt Richtung ständiger Verbesserung machen. Zum einen wurden organisatorische Massnahmen ergriffen, zum anderen evaluierte man die optimale KVP-Spezialsoftware. Die Kundenzufriedenheit sollte messbar werden und man wollte «früh er-

kennen, wo der Schuh drückt», wie sich Thermoplan-CEO Adrian Steiner ausdrückt. Alle relevanten Prozesse und Dokumente sollten über eine zentrale Plattform abgewickelt und gesteuert werden.

Konkret evaluierte Thermoplan die Software nach folgenden Kriterien:

- Einfachheit, weil nur benutzerfreundliche Werkzeuge die nötige Akzeptanz bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern finden. Akzeptanz wiederum führt zu konsequenter Anwendung der Werkzeuge und zu Gewinnen an Informationsvollständigkeit.
- Vollständigkeit über die Themen Qualitätsmanagement, Umwelt und Arbeitssicherheit hinweg, weil die effiziente Ursachenreue von Fehlerquellen einen 360°-Radar voraussetzt.
- Zukunftsoffenheit, weil Thermoplan mit ihrem internationalen Aktionsradius gerüstet sein will zum Beispiel für die Softwareanbindung von Tochtergesellschaften oder für neue Leistungsfelder.
- Direkte Linie zu den Softwareentwicklern des Anbieters, weil so Reaktionszeiten bei Anpassungswünschen verkürzt werden.
- Hohes Einführungstempo in einem ehrgeizigen Zeitfenster von nur vier Monaten.



Swiss-made-Kaffeemaschinen sind weltweit gefragt

Ueli Eigenmann, Freelance-Texter und -Konzepter, Wilstrasse 6, CH-6370 Oberdorf, T +41 (0)78 797 77 38, eigenmann@werbung-texte.ch

Improve schwingt obenaus

Fehlerquellen identifizieren, Chancen erkennen und so ständige Verbesserungen erzielen – diesen Kundennutzen hat die KVP-Software Improve laut Andreas Helfenstein am besten erfüllt. «Der ereignisorientierte Ansatz und die Architektur als Weblösung haben uns besonders begeistert», präzisiert er.

Ereignisorientierung bedeutet, dass bei Improve jedes Ereignis wie etwa eine Kundenreklamation, eine interne Abweichung

ist für Improve-Anwender sehr komfortabel, muss doch auf den einzelnen Arbeitsstationen nichts unternommen werden.

Über alle Ereignisse hinweg ist die KVP-Software nach der durchgängigen Struktur «erfassen, entscheiden, erledigen, verbessern» aufgebaut. Ein Faktor, der viel zur ausgeprägten Bedienerfreundlichkeit beiträgt. «Improve erklärt sich selbst», bringt es der KVP-Verantwortliche Yvo Steiner von Thermoplan auf den Punkt. Auch das Evaluationskriterium «Vollständigkeit» erfüllt die Software mit ihren derzeit 15 individuell parametrisierbaren Eingabemasken überzeugend (siehe Kasten).

Dank paralleler Mehrsprachen- und Mandantenfähigkeit ist Improve ideal für dezentrales Arbeiten geeignet. Die Software ist unproblematisch in internationalen Umfeldern einsetzbar, was von verschiedenen Anwenderfirmen bereits genutzt wird. «In der Alltagspraxis sind zudem die vielfältigen Visualisierungsmöglichkeiten äusserst wertvoll», erwähnt Yvo Steiner einen weiteren Aspekt. Businessgrafiken aller Art sind auf Knopfdruck erstellt; der Zeitgewinn beim Generieren von Berichten ist enorm, namentlich im Vergleich zu Excel-Handarbeit.



«Improve vereinfacht die Führung», Thermoplan-CEO Adrian Steiner

Die KVP-Spezialsoftware

oder ein Lieferantenfehler unmittelbar als Menüpunkt auf der Oberfläche zur Verfügung steht; das zeitraubende Suchen in komplizierten Verzeichnisbäumen entfällt.

Webbasierung heisst, auf modernste ASP.NET-Technologie und somit auf einen klaren Zukunftstrend und höchstmögliche Flexibilität zu setzen. Improve ist ohne Client-Installation im Intra- und Extranet nutzbar. Die Softwarewartung inklusive Releases

wollen ständig besser werden» ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern inzwischen auf selbstverständliche Art bewusst. «Das ist auf den internationalen Märkten

auch nötig. KVP wird von unseren Kunden erwartet und Thermoplan wird regelmässig hart geröntgt», ergänzt dazu Inhaber Domenic Steiner.

Das Qualitätsteam von Thermoplan bearbeitet und entscheidet Verbesserungsvorschläge so zeitnah wie möglich. «Die Leute sollen schnell Antworten haben und wissen, wie weiter verfahren wird», betont Andreas Helfenstein. Die flache Hierarchie und das hohe Entscheidungstempo auf GL-Ebene machten dies auch ohne Weiteres möglich, fährt er fort. In den Thermoplan-Gebäuden ist KVP denn auch an allen neuralgischen Punkten auf Anschlagbrettern sichtbar und zudem ein fixes Traktandum an internen Anlässen.

Im Jahr 2011 wurden von den Beschäftigten nicht weniger als 236 Verbesserungsvorschläge eingereicht. Dabei ist das Themenspektrum so breit wie das Geschäftsleben selbst. Es reicht vom vereinfachten, rückschonenden Beladen schwerer Kühl-schränke über den Einbau von Sonnenschutzstoren bis zum Vorschlag, Verfügbarkeitslisten im Ersatzteilwesen zu zentralisieren und so auf verschiedenen Ebenen Zeit zu sparen. Teilweise sind die Lösungsvorschläge sehr detail-

Zeitnahe Umsetzung

236 Vorschläge im Jahr 2011

«Schon heute kann ich sagen: Improve ist für uns unternehmens-tragend», resümiert CEO und Teilhaber Adrian Steiner die ersten 18 Monate des Softwareeinsatzes. «Transparenz» ist für ihn der Hauptnutzen, denn sie ermöglicht schlüssige Strategiearbeit und vereinfacht die Führung. Mehr noch: Die KVP-Schulung hat den Gedanken der kontinuierlichen Verbesserung in den Köpfen der Belegschaft verankert, ja sogar einen Kulturwandel ausgelöst. Die Grundzielsetzung «Wir

Das Unternehmen hinter Improve®

Die Synprovis GmbH mit Sitz in Eich LU entwickelt Weblösungen für die Hauptzielgruppe KMU. Gründer und CEO ist Hubert Geissler. Die Synprovis-Leistungen sind im KVP-Prozess angesiedelt. Jeder Softwareentwickler ist gleichzeitig Projektleiter und hat somit unmittelbare Fronterfahrung mit höchstem Praxisbezug. Kundenversprechen: «Unser Kostenbewusstsein ist Ihr Renditefaktor.» Kundenwelt: überwiegend Produktionsunternehmen, einige Dienstleistungs- und Handelsunternehmen. Vier Beispiele: Graubündner Kantonalbank, Zweifel Chips, Vogt AG Verbindungstechnik, Cavelti Druck und Media.

Infos: www.synprovis.ch

Improve

- Eingabemasken:**
 Kundenreklamation
 Interne Abweichungen
 Lieferantenfehler
 Vorschlagswesen
 Kundenbefragungen
 Lieferantenbewertung
 Schulungsplanung
 Handbuch/Prozesse

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

liert. Als Beispiel dafür steht ein Mitarbeiterhandbuch, dessen Inhalte über elf Kapitel hinweg minutiös aufgeführt waren. Nicht nur die Menge von 236 Vorschlägen spricht Bände für einen lebendigen KVP, sondern auch die inhaltliche Qualität: 175 Verbesserungsvorschläge wurden vom KVP-Team positiv bewertet und umgesetzt; das entspricht einer Quote von 74 Prozent.

Fazit und Ausblick

Die KVP-Software war durch die Synprovis GmbH unter engen Zeitvorgaben erfolgreich eingeführt worden. Bereits hat sich Improve bei der Thermoplan zum unverzichtbaren unternehmerischen Lenkungsinstrument entwickelt, wie CEO Adrian Steiner konstatiert.

Und es geht nahtlos weiter. Zu den Zielsetzungen des Jahres

2012 gehört, bei allen Ressourcen und in jedem Aspekt Verschwendung zu vermeiden. Der japanische Begriff «muda» steht als Kurzformel dafür und bedeutet so viel wie «das Verschwendungs-Auge ständig offen halten». Weiter will Thermoplan im laufenden Jahr von jedem Beschäftigten mindestens einen Verbesserungsvorschlag erhalten, also «KVP leben und weiter verinnerlichen».

Darüber hinaus ist geplant, die Thermoplan-Tochtergesellschaften in Deutschland und Österreich an Improve anzubinden. Nicht ohne Stolz vermerkt Hubert Geissler, Spiritus Rector der Software: «Der Kunde Thermoplan steht als weiteres gelungenes Beispiel dafür, dass Improve nicht nur die Prozessqualität verbessert, sondern das Unternehmen insgesamt voranbringt.» ■