

KVP-Software bei Flachglas (Schweiz) AG

# Glasklare Verbesserungen

Von Ueli Eigenmann

*Die Flachglas Schweiz gehört zu den führenden Glasveredlern des Landes. Seit zwei Jahren sorgt die Qualitätsmanagement-Software «Improve» für eine effizientere Ereignis-Behandlung in den Bereichen Kundenreklamationen, Unterhalt und Arbeitssicherheit.*

**H**ansueli Flückiger, gruppenübergreifender Q-Manager der drei Flachglas-Produktionsbetriebe in Wikon, Thun und Münchenbuchsee kann seine Begeisterung nicht verbergen: «Mit dem neuen Tool können wir rasch und standortübergreifend reagieren. Nehmen wir einmal unsere häufigste Kundenreklamation, den Glasbruch. Jeder Schaden wird im entsprechenden Werk im ERP erfasst und dann automatisch ins Improve transferiert.» Ist die Reklamation eingetragen, wird der weitere Qualitätsmanagementprozess von der KVP-Software vollständig unterstützt. Die kommerziellen Aspekte, wie etwa eine Gutschrift für den Kunden, deckt hingegen das ERP-System ab. «Die Schnittstelle zum ERP ist erfreulicherweise im Basispaket von Improve erhalten», betont der Qualitäts-Manager HF Kein Wunder, ist die Kundenzufriedenheit beim engagierten KMU, das seit vielen Jahren leistungsstarke Funktions-

gläser produziert, weiter gestiegen.

### Sofort reagieren

Das gekonnte Managen von Reklamationen und deren standortübergreifende Behandlung sind wichtig für den Unternehmenserfolg der Flachglas Schweiz, die aus der ehemaligen Pilkington AG hervorgegangen ist. «Wir wollen nicht aufhören, besser zu werden, denn Qualität zählt erst dann, wenn man sie braucht», kommentiert Beppino Candolo, der Vorsitzende der Geschäftsleitung. Und Improve leistet dazu einen wesentlichen Beitrag. «Die erfassten Reklamationen können heute systematisch auf ihre Ursachen hin analysiert werden», weiss Hansueli Flückiger. Auffällig sei auch, dass gegenüber den früheren Excel-Lösungen die Verantwortlichkeiten viel klarer geregelt seien und dass die übliche Hektik vor einem Audit verschwunden sei.

### Vertiefte Analyse

Diese Resultate macht sich das Unternehmen, das zur deutschen Flachglas Wernberg-Gruppe ge-

hört, konsequent zu Nutze und leitet erforderliche Massnahmen ein. Aber nicht genug. Seit die webbasierte Spezialsoftware im Einsatz ist, gehören auch lästige Doppelspurigkeiten der Vergangenheit an. Das schätzen die Mitarbeitenden der Flachglas-Unternehmen und können sich einen Arbeitsalltag ohne Improve nicht mehr vorstellen. Die ambitionierte Glasveredlungsgruppe geht sogar noch einen Schritt weiter: «Jedes Trimester analysieren wir drei reale oder mögliche Reklamationsgründe vertieft», erklärt Sicherheitsfachmann Flückiger, der seit 2007 bei der Holding im luzernischen Wikon tätig ist.

### Vorbeugender Unterhalt

Das ehrgeizige KMU, das im Schweizer Glasveredlungsmarkt den zweiten Rang belegt, verfügt an seinen drei Produktionsstandorten über total 700 Einheiten wie zum Beispiel Maschinen und andere Betriebsmittel, die vorbeugend zu warten sind. «Bei dieser



«Man sucht nicht, man findet», Q-Manager Hansueli Flückiger über Improve.

Grössenordnung braucht es ein geeignetes Tool, um stets den Überblick zu behalten und die Wartungsarbeiten effizient zu planen», unterstreicht Hansueli Flückiger. Bis zum Jahr 2013 waren dafür Excel-Lösungen im Einsatz, die sich für das Firmenmanagement jedoch zunehmend als untauglich erwiesen hatten. Weil die einwandfreie Wartung bei Flachglas ein vitaler Erfolgsfaktor ist, suchte die Geschäftsleitung nach einer passenden, gruppenübergreifenden Software. «Wir hatten uns einen effizienteren vorbeugenden Unterhalt zum Ziel gesetzt», verdeutlicht Beppino Candolo. Dabei ist es wichtig, den Zustand der Anlagen und die pendenen Wartungsarbeiten stets zeitnah und detailliert zu kennen.

### Fakten Flachglas Schweiz

Die Flachglas Schweiz gehört zur deutschen Flachglas Wernberg-Gruppe und ist im Glasveredlungsmarkt die Nummer zwei in der Schweiz. An den drei Produktionsstandorten Wikon, Thun und Münchenbuchsee sowie in der Holding in Wikon sind total 250 Mitarbeitende beschäftigt. Kernkompetenz ist die Produktion von Funktionsgläsern für Fassaden, Innenausbau, Spezialanwendungen und Fahrzeuge. Hergestellt oder verarbeitet werden Isolierglas, Sicherheitsglas und Brandschutzglas sowie eine Reihe von Spezialgläsern, Beratung, Berechnung und Montage sind weitere Dienstleistungen. Das Integrierte Managementsystem IMS erfüllt die Normen EN ISO 9001:2008, EN ISO 14001:2004 sowie OHSAS 18001:2007

Ueli Eigenmann ist freischaffender Texter und Werber. [www.werbung-texte.ch](http://www.werbung-texte.ch)

## Nichts geht vergessen

Das gelingt heute mit Improve ausgezeichnet. Das Tool stellt die Daten ganz einfach per Maus-klick visualisiert zur Verfügung. Aber das Beste kommt noch. Die verantwortlichen Mitarbeitenden werden per E-Mail automatisiert über anstehende Aufgaben informiert. «So geht nichts mehr vergessen», freut sich der Q-Manager. Versäumt ein Mitarbeitender eine Wartungsarbeit, so wird er durch das System daran erinnert – im Grunde genommen so lange, bis der Auftrag erledigt ist.

## Hohe Akzeptanz

Das neue Tool wurde nach seiner Einführung bei der Flachglas Schweiz intern rasch akzeptiert. Das freut den 46-jährigen Flückiger: «Improve ist ausserordentlich bedienerfreundlich, und es gibt keine Verwechslungen mehr zwischen ähnlichen Anlagen». Wie ist das möglich? Ganz einfach: Jedes Betriebsmittel ist mit Foto im System hinterlegt. Auch die kostenrechnerischen Fakten und sogar die Historie der Störungen inklusive entsprechender Behebungsmassnahmen sind erfasst. Der grosse Pluspunkt: Alle relevanten Informationen sind

jetzt an einem Ort gebündelt. Der Anspruch eines vorbeugenden Unterhalts ist heute beim renommierten Glasproduzenten ohne Wenn und Aber erfüllt. Dies umso mehr, als die KVP-Software auch bei den Messmitteln einen wichtigen Kundennutzen erfüllt: Auf jedes Messmittel lassen sich überlagernd verschiedene zeitliche Zyklen hinterlegen, zum Beispiel wöchentliche, monatliche und jährliche Wartungsaufgaben.

## Arbeitssicherheit als wichtiges Feld

Die Arbeitssicherheit hat bei der Flachglas Schweiz traditionell einen hohen Stellenwert. Das erstaunt nicht sonderlich, denn der Umgang mit dem begehrten Glas ist nicht ohne Risiken. So haben es

Mitarbeitende oft mit sehr hohen Gewichten, grossen Flächen und messerscharfen Schnittkanten zu tun. Eine Scheibe kann bis zu 1.3 Tonnen wiegen und bis beinahe 20 Quadratmeter gross sein. Das angesehene KMU, das grosse Erfahrung mit anspruchsvollen Glasmontagen aufweist, setzt alles daran, um Arbeitsunfälle in der ganzen Schweiz zu reduzieren. «Wir arbeiten mit dem Arbeitsschutz-Management-System nach OHSAS 18001:2007 und sind bei der SUVA Sicherheits-Charta dabei», erklärt Beppino Candolo. Nebst unterschiedlichen vorbeugenden Massnahmen und Mitteln soll auch die Software dazu beitragen, Unfälle im besten Fall zu umgehen oder sonst richtig zu behandeln und aus den einzelnen Fällen zu lernen. Hier kommt Improve ins Spiel. Das Tool ermöglicht die lokale Erfassung eines Unfalls als Case am Ereignisort, und es können Bilder hinterlegt werden. Jeder Vorfall wird umfassend dokumentiert: Nicht nur eingeleitete Schritte, Terminüberwachungen und Kosten sind an einem Ort zusammengefasst, auch

die behandelnden Ärzte und zuständigen Spitäler sind übersichtlich im System registriert.

## Gute Aussichten

Hansueli Flückiger schätzt bei der Unfallfassung auch ganz pragmatische Dinge: «Endlich sind wir die Lawinen von E-Mails los. Ein Eintrag im Improve ersetzt ein aufwändiges Hin-und-her-Mailen, spart Zeit und Ärger». Und die Aussichten für eine noch souveränere Unfallbehandlung mit der Qualitätssoftware sind rosig. Hubert Geisseler, CEO von Synprovis, meint dazu: «Ab diesem Herbst bieten wir unseren Kunden weitere markante Arbeitserleichterungen an. Improve wird dann nämlich via Schnittstelle an Sunetplus der SUVA angebunden». Somit ist der KVP-Gedanke optimal erfüllt, weil der Prozess nach der erfolgten SUVA-Meldung nicht endet und sich eine ganze Reihe von Auswertungen eröffnet. Hersteller, Mitarbeitende und Kunden sind sich einig: Improve hat in unterschiedlichsten Bereichen glasklare Verbesserungen gebracht. ■



In komplexen Produktionsvorgängen zu Funktionsglas.

*Für die Mehrzweckhalle in Gebenstorf verbaute Flachglas rund 800 m<sup>2</sup> 3-fach-Isolierglas.*

