

QM-Software bei Diener

Präzision total

Die Diener AG Precision Machining ist als Zulieferer und OEM auf die Fertigungsbereiche Medizintechnik und Präzisionsmechanik spezialisiert. Seit das ambitionierte KMU aus Embrach die QM-Software «Improve» umfassend einsetzt, wurden Optimierungen in allen unternehmerischen Belangen erreicht. Und es geht weiter ...

Ueli Eigenmann

Bereits der Firmenname bringt zum Ausdruck, dass bei der Diener AG «Hochpräzision» Schlüsselbegriff und wichtige Kundenanforderung zugleich ist. «Da wir als GU positioniert sind und Komplettlösungen bieten, ist es für uns noch bedeutender, der vom Kunden geforderten Prozessfähigkeit zu genügen», erläutert CEO Rolf Diener. Die Mithilfe bei Produkte- und Prozessentwicklung, durchgängig validierte Prozesse und freigegebene Lieferanten ergeben das hohe Mass an erwarteter Sicherheit.

Der TQM-Gedanke ist bei der Diener AG schon lange verankert, getrieben namentlich durch die Normen im Medizinbereich. Über das Zertifikat ISO 9001 hinaus erfüllt das Unternehmen deshalb die Norm EN ISO 13485, welche ein umfassendes Managementsystem für Design und Herstellung von Medizinprodukten verlangt, wie auch das SQS-Zertifikat CE 1250 für Dentalprodukte, die Diener in Verkehr bringt. Zudem hält man die Vorgaben der Norm ISO 14971 ein, welche die Anwendung des Risikomanagements auf Medizinprodukte regelt.

Warum neue QM-Software evaluiert?

«Im Jahr 2014 stiess unsere Word-VB-Lösung endgültig an ihre Grenzen», sagt Rolf Lössl, Quality Manager bei Diener. «Priorisierungen waren fast unmöglich, die Lösung erzeugte Suchaufwand, war störungsanfällig und vor allem an eine Einzelperson gebunden», verdeutlicht er.

Im Rahmen der Evaluation für eine neue QM-Software standen zwei Lösungsfelder im Vordergrund:

- die saubere Abbildung der Prozesse, inkl. Dokumentenverwaltung/Qualitätshandbuch
- die verlässliche und effiziente Abwicklung des Reklamationsmanagements

Der Entscheid für das QM-Tool Improve aus dem Hause Synprovis (Eich LU) fiel aufgrund von sechs Kriterien:

- sämtliche Q-Aspekte abgedeckt
- Nähe und Direktsupport statt Betreutwerden durch Vertretungen und Untervertretungen
- Customizing-Möglichkeiten in Eigenleistung
- gute ERP-Anbindung
- keinerlei Abhängigkeiten wie z. B. im Bereich Lizenzen
- Kosten

Seit dem 1. Januar 2015 arbeitet die Diener AG nun mit Improve. «Wir haben bereits viele Optimierungen erreicht, und das erst noch bei geringem Unterhaltsbedarf durch die IT-



«Es funktioniert», Q-Leiter Rolf Lössl über Improve.

Abteilung», fasst IT-Leiter Patrick Maag die bisherigen Erfahrungen zusammen. Getreu der TQM-Philosophie hat das Unternehmen alle Improve-Module gekauft und sie sukzessive angewendet:

- Kundenreklamation
- Interner Fehler
- Lieferantenfehler
- Verbesserungen
- Änderungsmeldung
- Aufgabenmanagement
- Kundenbefragung
- Lieferantenbewertung
- Instandhaltung
- Schulungsplan
- Q-Dokumente
- Risikomanagement
- Audits
- Arbeitssicherheit

Zentrale Optimierungen

Unter den erreichten Verbesserungen im Qualitätswesen hat man laut Rolf Lössl in den

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, Massnahmen/Kosten, Mitarbeiterbeurteilung, Prüfmittelverwaltung, Risikomanagement, Umweltmanagement. CEO der Synprovis GmbH ist Hubert Geisseler. Kundenwelt: überwiegend Produktionsunternehmen sowie Dienstleistungs- und Handelsunternehmen.

Information: www.synprovis.ch

Bereichen Dokumentenlenkung, Pendenzenüberwachung und Dokumentenablage die grössten Nutzen erzielt.

- «Bei der *Dokumentenlenkung* mit Improve ist die Änderungshistory der Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Formulare, Checklisten usw. ausgesprochen einfach gelöst», unterstreicht der Q-Manager. Als speziell wertvoll wird seitens der Diener AG die Möglichkeit bezeichnet, Dokumente mit Gültigkeitsdaten zu versehen und so die Aktualisierungen permanent zu sichern.
- Die *Pendenzenüberwachung* ist mit allen relevanten Features ausgestattet. Für die Mitarbeitenden ist zu jedem Zeitpunkt klar, was an Aufgaben ansteht. Die vom System versandten Rückstandsmahnungen per E-Mail, bei der Diener AG im Wochenrhythmus definiert, sind eine wirksame Hilfe im Dienste der Termineinhaltung.
- «Bei der *Dokumentenablage* würde man eigentlich besser von der Funktionalität Suchen & Finden sprechen», präzisiert IT-Leiter Patrick Maag, «denn mit Improve sind

«Wir haben bereits viele Optimierungen erreicht.»

Suchzeiten Geschichte». Es sind alle denkbaren Dokumententypen bis hin zu Videos hinterlegbar und inklusive History an einem Ort abgelegt. Zudem hat man bei Diener mit der Improve-Möglichkeit, Eingabemasken selber zu gestalten, die Auffindbarkeitssystematik weiter verfeinert.

Viele Mitarbeiter involviert

Von den rund 150 Diener-Beschäftigten arbeiten deren 30 intensiv und 70 gelegentlich mit Improve. «Durch Info-Bildschirme, die im Betrieb verteilt sind, ist letztlich sogar jede/r Mitarbeitende mit der Software konfrontiert», erklärt Rolf Lössl. «Dieses starke In-

Pedikelschrauben für die dynamische Stabilisierung der Lendenwirbelsäule.



volvement kann nur deshalb funktionieren, weil das Tool verblüffend einfach zu handhaben ist», ist Patrick Maag überzeugt. Improve ist mit wenig Energie lernbar und verwendet durchgängig dasselbe methodische Prinzip «erfassen, entscheiden, erledigen, verbessern». Diese Analogie zum berühmten Deming-Kreis (PDCA-Zyklus) gehört ebenso zu den fundamentalen Ansätzen der Software wie die Ereignisbasierung.

«Es funktioniert», verdichtet Rolf Lössl seine Einschätzung des QM-Tools auf zwei Worte. «Bei unserer Word-basierten Vorgängerlösung wurde bei Problemen das System AEG angewendet: Ausschalten/Einschalten/Gut. Das ist zum Glück Vergangenheit», schmunzelt er.

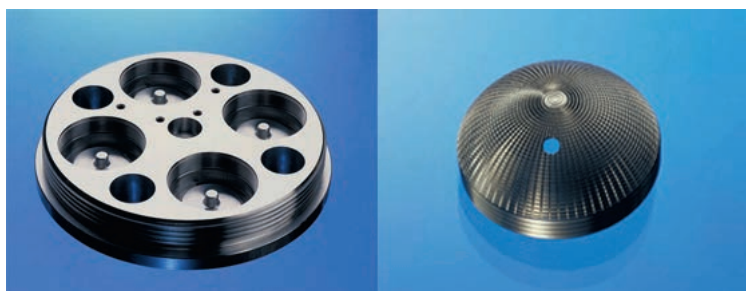
Kundengetriebene Lösung

«Dass das Softwarehaus Synprovis sehr kundennah agiert, zeigt sich auch bei Verbesserungsanfragen oder funktionalen Anliegen», freut sich IT-Chef Maag. Kundeninputs werden ernst genommen und sind wenn immer möglich im nächsten Software-Release enthal-

ten. Dem intensiven Austausch mit den Usern dient auch die jährlich stattfindende Kundentagung in Eich. «Damit verfolgen wir dieselben Ziele wie mit der Software selbst, nämlich höhere Transparenz und merkliche Vereinfachungen», betont Synprovis-CEO Hubert Geissler. ■

Fakten Diener AG Precision Machining

Das 1955 als Einzelfirma gegründete Unternehmen fertigt als GU-Zulieferer medizintechnische Produkte, Implantate und Instrumente sowie hochstehende präzisionsmechanische Teile und Komponenten. Verarbeitet werden vorwiegend anspruchsvolle Materialien wie rostfreie Stähle und Titan. In der Medizintechnik ist Diener nicht nur Hersteller, sondern hat auch das Know-how und die Erfahrung als Inverkehrbringer von Produkten. Das hoch moderne Equipment deckt die Fertigungsschritte Drehen, Fräsen und Montieren ab, ergänzt durch Spezialeinrichtungen und eine Grosszahl an Mess- und Prüfgeräten. Zudem bietet Diener Reinraum-Dienstleistungen (reinigen, verpacken, etikettieren). Das stark exportorientierte Unternehmen beschäftigt in Embrach rund 150 Mitarbeitende.



Von der Idee bis zum Endprodukt und dessen Verpackung.