

## TQM-Software bei Axpo Netze

# Praxisnah, normennah, einfach

Axpo produziert, handelt und vertreibt Energie zuverlässig für über drei Millionen Menschen und mehrere tausend Unternehmen in der Schweiz und in über 30 Ländern Europas. Der Bereich Netze betreibt und unterhält leistungsmässig das grösste Stromverteilnetz in der Schweiz. Seit Mitte 2014 setzt der Bereich auf die TQM-Software «Improve», um in der exponierten Branche alle Qualitätserfordernisse zu erfüllen.

Ueli Eigenmann

Der Betrieb der Axpo Netze wird von der Energie- und Netzleitstelle in Baden sichergestellt. Die Leitstelle ist für die Steuerung und Überwachung von Netzen und Kraftwerken verantwortlich. «Qualitätsfragen sind für uns das A und O – und angesichts von Marktöffnung und Globalisierung fast täglich zu überdenken», sagt Karl Peter, Fachgebietsleiter Qualitätsmanagement. Entsprechend betreibt Axpo Netze ein umfassendes QM, auch in den Bereichen Umwelt sowie Arbeitssicherheit und Gesundheit.

## Systematisierung wurde verbessert

Eine ganze Reihe von Excel-ad-hoc-Lösungen bildete lange die Grundlage für das Q-Management. «Auch wenn vieles gut funktionierte, gab es Verbesserungspotenzial bezüglich Systematik», so Karl Peter. Zudem stieg der Ablösungsdruck zugunsten einer modernen Softwarelösung durch die regelmässigen Zertifizierungsprozesse sowie durch die bedeutsamen Anforderungen der Normengerechtigkeit und Nachweisfähigkeit.

«Deshalb starteten wir Anfang 2014 die Evaluation unter verschiedenen externen Produkten, wobei auch eine Eigenentwicklung erwogen wurde», berichtet der Q-Manager. Gesucht wurde eine einfach anzuwendende, anpassbare und effiziente Software. «Auch die Nähe zu den Lösungsentwicklern war ein Kriterium, um Anpassungen auf unsere Bedürfnisse durch Parametrisierung zu ermöglichen», ergänzt Dominik Suter, Leiter Beschaffung bei Axpo Netze. «Die oft überladenen und schwerfälligen Konkurrenzprodukte hatten es von Anfang an schwer gegen die TQM-Software Improve, welche schon früh durch ihre Einfachheit bestach», erzählt Karl Peter. Improve er-

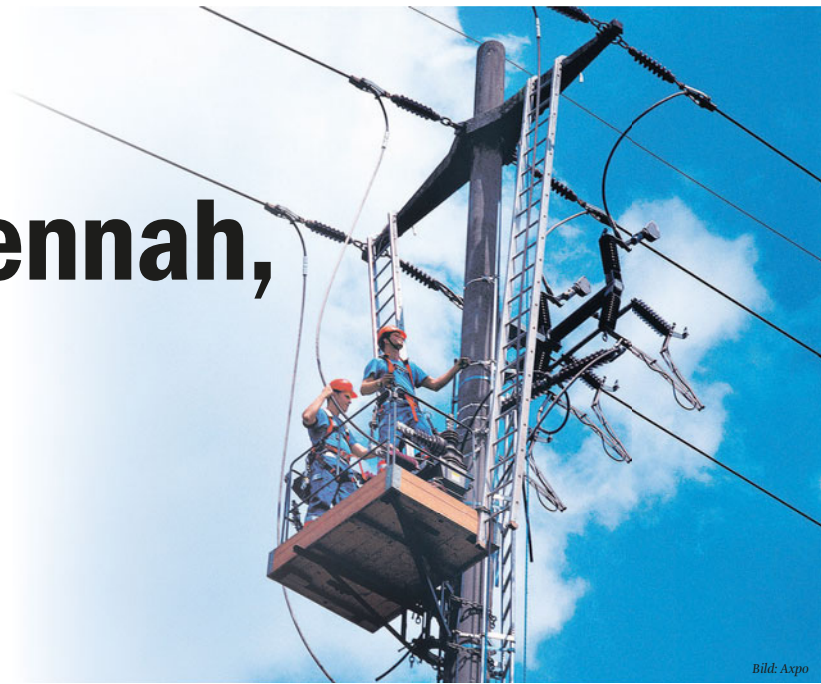


Bild: Axpo

füllte alle angelegten Anforderungen und überzeugte auch hinsichtlich Preis-Leistungs-Verhältnis, sodass es Mitte 2014 zum Vertrag mit der Herstellerfirma Synprovis aus Eich kam.

## Einfache Schritte bis zur produktiven Anwendung

Die Einfachheit von Improve spiegelte sich in dessen schneller Einführung. Alle Bedienungsmasken sind identisch aufgebaut, dies einprägsam und wiedererkennbar in den Schritten *erfassen – entscheiden – erledigen – verbessern*. Die Schulung des Administrators beanspruchte ganze vier Stunden, Anwender wurden in lediglich einer halben Stunde instruiert. «Es fiel positiv ins Gewicht, dass bei Synprovis die Softwareentwickler persönlich schulen», erklärt Dominik Suter. Auch die Tatsache, dass bei der Migration hin zum neuen TQM-Tool keine Komplexitätshürden auftraten und sich die gewohnten Begrifflichkeiten abbilden liessen, leistete einen wichtigen Beitrag zur internen Akzeptanz von Improve.

Von den 290 Mitarbeitenden bei Axpo Netze sind nicht weniger als 100 regelmässig mit der QM-Thematik und folglich mit Improve befasst, dies über alle hierarchischen Stufen hinweg. «Mit Improve ist unser Qualitätsmanagement ganz klar in die Breite gegangen», formuliert es Karl Peter.

An effizienzfördernden Merkmalen der Software hält Axpo Netze unter anderem fest:

## Fakten Axpo Netze

Axpo Netze ist eine Division der Axpo Gruppe. Sie betreibt und unterhält ein rund 2100 km langes Stromverteilnetz in der Schweiz (Nordostschweiz, GR, VS und Fürstentum Liechtenstein). Mit 290 Mitarbeitenden beliefert sie so drei Millionen Menschen zuverlässig und stabil mit Strom. Sie erreicht dabei eine Netzstabilität von 99,99%, womit sie weltweit höchste Standards erfüllt. Axpo Netze verantwortet zudem die Steuerung und Überwachung von Netzen und Kraftwerken via Energie- und Netzleitstelle in Baden. Sie plant und realisiert sowohl eigene Netzinfrastrukturanlagen wie auch für Dritte.

- Webbasiert ist anwendernah – Informationserfassung direkt am Ereignisort, nicht bei einer Zentrale;
- Struktur und Freiheit verbunden – wählbare Anzahl Pflichtfelder in durchgängig vergleichbaren Masken zum einen, gute Anpassbarkeit und Eingabefelder in Freitext zum anderen, was von den Anwendern sehr geschätzt wird;
- Fehlerkultur gewandelt – Improve befeuert die positive Sicht auf Fehler als Lernquelle; Fehler- und Feedbackkultur haben sich vorteilhaft entwickelt;
- Transparenz erhöht – die Informationstiefe ist massiv gestiegen, als Beispiel sind jetzt relevante Aussagen zu Fehlerkosten möglich. Dank konsolidierten Auswertungen auf Knopfdruck sind Transparenz und Übersichtlichkeit sichergestellt, z. B. durch Management Reviews.

### Breitgefächerte Anwendungsschwerpunkte

- Dank konsequent erfassten Kundenmeldungen erreicht Axpo Netze ein bezifferbares Feedback für die Auslösung und Kontrolle von Verbesserungen. Man spricht bewusst von «Kundenmeldungen», weil nicht nur die im Tool vorgesehenen «Kundenreklamationen», sondern auch positive Kundenfeedbacks erfasst werden. Gegenüber der Vergangenheit generieren spürbar mehr Beteiligte deutlich mehr Meldungen.
- Bei den jährlich 20 bis 25 Audits in Arbeitssicherheit, Arbeits- und Umweltmanagement ist Improve mittlerweile eine unverzichtbare und zuverlässige Stütze und Arbeitserleichterung. «Wir haben jetzt das Werkzeug, um Normenanforderungen abzudecken und nachzuweisen», erläutert Karl Peter. Die Software bildet auch die Entwicklungen von ISO 9001 gut und rasch ab, neue

### «Wir disziplinieren uns selbst.»

Karl Peter

Normen sind schnell umgesetzt. Das Umweltmanagement ist in der gesamten Axpo Gruppe zentral, man denke nur an den nahezu CO<sub>2</sub>-freien Axpo Strommix und das strategische Bekenntnis zu «Nachhaltigkeit als Geschäftsmodell». Diese Gruppenhaltung verlangt naturgemäss auch von Axpo Netze ein mustergültiges Umweltmanagement, wofür die TQM-Software perfekte Voraussetzungen schafft.

- Im Bereich Forderungsmanagement ist Axpo Netze selber aktiv geworden. «Das ist kein Modul, sondern im Haus entstanden», sagt Dominik Suter. Es ist jetzt möglich, Forderungen von und an Kunden oder Lieferanten zu beziffern, weil die Leistungen dahinter erfasst sind. «Wir disziplinieren wir uns damit selbst», so Karl Peter. Von Kunden initiierte Anwendungen sind der Beweis dafür, wie einfach sich in Improve Masken entwickeln lassen.



«Früher Listen, heute Fakten», Q-Leiter Karl Peter über Improve.



Bild: Axpo

Das Nervenzentrum – die Energie- und Netzleitstelle in Baden.

- Das Risikomanagement ist in der Axpo Gruppe eine zentrale Thematik; grosse Risiken werden auf Konzernstufe bewirtschaftet. Auf Stufe Axpo Netze wurden nachgelagerte Risiken bereits in Improve übergeführt, so zum Beispiel Lieferantenabhängigkeit, Entsorgung und Debitorenverluste. In diesem Anwendungsbereich ist der Anwenderkreis enger gefasst, weil spezielle Fachkenntnisse nötig sind und man im Tool eher von einem Expertenmodul sprechen kann.

### Entwicklerkontakt statt Hotline

«Synprovis und Improve – das ist Nähe in jeder Hinsicht», freut sich Q-Manager Peter. Es wird geschätzt, dass man nicht bei einer Hotline Tickets löst, sondern im Kontakt mit Softwareentwicklern Lösungen findet. 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 Geisseler. ■

### 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.

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