

## Qualitätsmanagement auf Schweizerdeutsch

Vom Sesamriegel zum weltweit agierenden Hersteller natürlicher Arzneimittel: So liest sich die Geschichte der im Herzen der Schweiz ansässigen Dr. Dünner AG. Als eines der ersten Unternehmen implementierte sie 1997 die Consolidate Information Lifecycle Management Software. Neben der lückenlosen Archivierung und klaren Zuständigkeiten lobt Geschäftsführer Alexander von Schönau als Vielreisender besonders den direkten Zugriff von jedem Ort der Welt.

### Kunden Facts:

**Dr. Dünner AG**  
CH-6405 Immensee  
Gründungsjahr: 1948  
info@ch.drduenner.com  
www.drduenner.com

„Wir garantieren unseren Kunden rein schweizerische Produkte von höchster Qualität“, erläutert Alexander von Schönau seine Produktphilosophie. Seit 2003 führt er zusammen mit seiner Frau Stefanie von Schönau das Unternehmen Dr. Dünner AG in Immensee in der Schweiz.

Rohstoff-Lieferant ändert, eine Rezeptur modifiziert wird oder ein Kunde eine Reklamation hat – eine lückenlose Dokumentation ist unabdingbar.“

Die Consolidate Software Lösung, die bereits vor seinem Eintritt bei der Dr. Dünner AG eingeführt wurde, deckte das optimal ab, zeigt sich Herr von Schönau zufrieden. Ohne jeden Programmieraufwand wurde über selbst definierte Aktivitätsarten diese Anforderung in Consolidate abgebildet. Für Rohstoffspezifikationen, Analysezertifikate und Herstellungsanweisungen ist somit die gesamte Historie im Überblick. Alte Versionen werden bei Änderungen automatisch gesperrt und archiviert. „So ist sichergestellt, dass keine Ungeschicke passieren können, weil nur die aktuelle Fassung freigegeben ist.“

In Bezug auf Qualität und in rechtlicher Hinsicht gibt uns Consolidate die notwendige Sicherheit.“

### Infopool für Fragen und Antworten

Optimal gelöst wurde auch der branchenspezifisch umfangreiche Bereich der Anfragen von Vertriebspartnern in Sachen Verträglichkeit der Produkte. „Meist haben Fragen eines Verbrauchers in den USA selben oder ähnlichen Inhalt wie Fragen eines Verbrauchers aus Spanien“, umreißt Herr von Schönau die Situation. Eine Aktivitätsart „Askquestions“ stellt den Mitarbeitern alle bereits bearbeiteten Fragen und Antworten zur Verfügung. Vor Consolidate musste mühevoll recherchiert werden, ob es schon Antworten gibt bzw. welches die richtige Antwort war. „Quasi auf Knopfdruck können wir dank Consolidate heute gleich gelagerte Fragen finden und die entsprechenden Antworten unmittelbar weiterleiten.“ Der Vorteil daraus ist eine erhebliche Produktivitäts- und Qualitätssteigerung zum Nutzen des Kunden.

### Zugriff jederzeit und überall

Alexander von Schönau ist auf Grund des weltweiten Exports und der Niederlassung in China oft auf Reisen. Consolidate begleitet ihn damit er jederzeit über die Aktivitäten im Unternehmen informiert sein



Geschäftsführer Alexander von Schönau: „Die große Flexibilität von Consolidate lässt ohne großen Aufwand firmenspezifische Lösungen zu.“ Foto: (Copyright: Dr. Dünner AG)

Begonnen hat das Unternehmen 1948 mit Sesamriegeln und Kürbiskernen. Heute beliefert die Dr. Dünner AG neben der Schweiz den gesamten europäischen Markt sowie China, USA, Canada und Russland. Die 25 Mitarbeiter in der Zentrale in Immensee und ihre 15 Kollegen der Niederlassung in China produzieren und vertreiben jährlich zirka zwei Millionen Packungen natürliche Arzneimittel auf Pflanzenbasis, Nahrungsergänzungsmittel und diätetische Lebensmittel. Die Herstellung der flüssigen Produkte erfolgt am Standort Immensee, jene, der festen Form bei einem externen Hersteller produziert, der auch in der Schweiz angesiedelt ist.

### Qualitätsmanagement mit Consolidate

Zum an sich bereits sehr hohen Qualitätsanspruch kommen im sensiblen Arzneimittelbereich noch eine Vielzahl an Verordnungen. „Egal ob sich der

kann. Über die am Notebook installierte Software oder über Web Zugriff kann er, bei vorhandener Internetverbindung, von jedem Ort der Welt auf die aktuellen Informationen zugreifen. Diese bleiben sicher am Server des Unternehmens gespeichert. „Das gibt mir die Möglichkeit, alle Aktivitäten, die während meiner Abwesenheit entstanden sind oder erledigt wurden, in einem Kundengespräch zu berücksichtigen. Normalerweise ist es eher umständlich auf Reisen an aktuelle Informationen zu kommen. Die Zeitverschiebung speziell in Übersee kostet mitunter einen ganzen Tag nur für das Warten auf Information. Umgekehrt können von mir mit Hilfe von Consolidate delegierte Aufgaben für meine Mitarbeiter ohne Zeitverlust in der Zentrale bearbeitet werden. Das steigert die Qualität unserer Arbeit und rechnet sich auch wirtschaftlich.“

In der Zentrale in Immensee arbeiten alle Mitarbeiter mit Verwaltungstätigkeiten auch mit der Consolidate Software. Die Basisversion von Consolidate

beinhaltet Dokumentenmanagement – Briefpost wird gescannt und den Projekten zugeordnet – Archivierung, E-Mail und interne Kommunikation, Kalender mit Groupwarefunktionen und vieles mehr, das genutzt wird. Zusätzlich integriert wurde die Faxtechnologie. Alle Informationen und deren Inhalte sind vernetzt. Die Anbindung an das ERP-System Microsoft Dynamics NAV sowie die Einführung von Consolidate in der Niederlassung in China sind Projekte, die unmittelbar vor der Umsetzung stehen.

Geschäftsführer Alexander von Schönau lobt mit einem Schmunzeln Consolidate auch auf ganz anderer Ebene: „Terminkonflikte im privaten Bereich gehören bei uns seit Consolidate der Vergangenheit an.“ Seine Frau, die ebenfalls in der Geschäftsführung tätig ist, jedoch oft zu Hause beansprucht wird, managt gemeinsame Termine über den Kalender in Consolidate. „Das bringt Klarheit und erspart so manche Diskussion.“

## Consolidate – Information Nutzen.

Consolidate - die innovative Lösung für vernetzte Organisation mit mehr Nutzen. Jede Aktivitätsart wird mit dem Grundgedanken der ganzheitlichen Zuordnung verbunden. Auf dieses einfache und klare Vorgehen ist Consolidate aufgebaut. Alles schnell finden - immer auf dem neusten Stand. Consolidate schafft wertvolle Übersicht und unterstützt effizientes Vorgehen.