

Neu bei Gerlach: Validierte SAP-Software zur Steuerung des gesamten Unternehmens

# Zum Wohle des Kunden

Ein qualitativ hochwertiges Pflegesortiment untermauert die Kompetenz des Fußpflegers. Die GEHWOL-Produkte sind in Sachen Qualität und Wirtschaftlichkeit seit jeher Vorreiter. Mit der Einführung eines prospektiv validierten EDV-Systems auf Basis von SAP für alle Geschäftsbereiche einschließlich des technischen Service verbessert Gerlach das Qualitätsmanagement entscheidend und leistet so erneut Pionierarbeit.

Die Qualität der Produkte aus dem Hause Gerlach ist seit jeher unumstritten. Das liegt zum einen an der langen Erfahrung und zum anderen daran, dass sämtliche Produkte des Unternehmens nach internationalen Standards hergestellt werden.

## Neue EDV für alle Geschäftsprozesse

Damit war die Eduard Gerlach GmbH in der Branche bereits weit vorn. Doch das reichte nicht. So sollten die betrieblichen Prozesse bis ins Kleinste analysiert werden, um mit diesen Informationen die Qualität dauerhaft zu sichern und zu verbessern. Dieser Anspruch erfordert eine ganzheitliche Vorgehensweise, die den gesamten Geschäftsprozess erfasst, darunter das EDV-System, Methoden, Geräte und insbesondere die Mitarbeiter. Es wurde daher ein umfassendes Regelwerk für die Auswahl, die Einführung und den Betrieb eines neuen EDV-Systems erstellt, das den Geschäftsprozess einheitlich steuert und dabei die unterschiedlichen Anforderungen für Kosmetikprodukte, Arzneimittel und technische Medizinprodukte integriert.

Computergestützte Systeme, welche die Produktqualität beeinflussen können, sind gemäß EU-Leitfaden für eine Gute Her-

stellpraxis (GMP), nach der Arzneimittel- und Wirkstoffherstellerverordnung sowie nach den Regularien der amerikanischen Zulassungsbehörde FDA zu validieren. Das heißt, es muss dokumentiert nachgewiesen werden, dass die Systeme für den vorgegebenen Zweck, etwa eine elektronische Chargenrückverfolgung oder -freigabe, geeignet sind. Dieser Nachweis erweist sich allerdings als erheblicher Kraftakt, den manche Hersteller scheuen.

Gleichwohl hat Gerlach das neue System im vergangenen Jahr prospektiv validiert in Betrieb genommen. Bereits zu Beginn der Planung wurde definiert, was die EDV leisten soll. Und die Einhaltung dieser Vorgaben wurde auf jeder Entwicklungsstufe von der Ausschreibung bis zur Inbetriebnahme intensiv geprüft. Alle genannten Schritte wurden durchgängig dokumentiert, darunter auch Schulungen oder die Installation der Computer und Datenleitungen.

Durch die prospektive Validierung konnten die Einführung erfolgreich realisiert, die Regularien erfüllt und die hohen Qualitätsziele nachweislich erreicht werden. Vom Einkauf über die Wareneingangsprüfung und Produktion bis hin zum Vertrieb – das

EDV-System dient dazu, dass der gesamte Wertschöpfungsprozess nach vorab definierten Qualitätsstandards abläuft. Dabei handelt es sich um Standards, die nach EU-Normen für den Kosmetik-, Pharma- und Medizinproduktebereich gelten. Ihre einheitliche Anwendung in einem prospektiv validierten Gesamtsystem für die umfassende Kombination von kosmetischen Mitteln, Arzneimitteln, Medizinprodukten und technischen Serviceleistungen sucht hierzulande ihresgleichen.

## Software macht transparent

Um diesem Qualitätsanspruch gerecht zu werden, brauchte es eine Software, die neben den einzelnen Prozessschritten auch die verschiedenen Produktionsbereiche abdeckt. Denn die Herstellung einer Creme hat ganz andere Ansprüche als die Montage von Fußpflegegeräten und die Abwicklung des Reparaturservices. Nach einem langen Auswahlprozess fiel die Wahl auf SAP – ein Unternehmen, das über große Erfahrung insbesondere in der Darstellung komplexer Unternehmensprozesse verfügt.

SAP stellt sicher, dass die gesamte Produktion durchgängig gesteuert werden kann: Planung, Einkauf, Wareneingangsprüfung,



Validiertes Qualitätsmanagement erfasst immer den gesamten Geschäftsprozess.



Von der Planung bis zum Endprodukt: Qualität wird bei Gerlach groß geschrieben.

Einlagerung, Produktion (Herstellung und Abfüllung von Kosmetika, Montage von Geräten, Stühlen und Schränken), Qualitätssicherung, Einlagerung der Endprodukte, Auftragserfassung, Kommissionierung, Versand, Fakturierung. Auch Sonderprozesse wie der Service oder das Rücksendungsmanagement lassen sich national wie international planen und steuern. Das Controlling und das Marketing gehören zu den Stabsfunktionen und werden ebenfalls mit der neuen Software abgebildet.

#### Wie funktioniert das?

Es ist eine wichtige Eigenschaft von SAP, dass alle Arbeitsschritte durchgängig dokumentiert werden. Sämtliche Eingaben in den Computer, egal an welcher Stelle im Unternehmen, werden erfasst. Nur so lassen sich genügend Informationen über den aktuellen Stand der Produktion sammeln und die Vorgänge zeitnah analysieren. Damit wird das systematisiert, was in der Betriebswirtschaftslehre „Kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ genannt wird. Alle Arbeitsschritte im Unternehmen stehen ständig auf dem Prüfstand und werden mit den hohen Qualitätskriterien von Gerlach abgeglichen. Weicht dies voneinander ab, wird mit der Verbesserung an diesem Punkt begonnen. Da die Qualitätskriterien gleich bleiben und mittelfristig angepasst werden, entsteht so eine valide, also gesicherte Aussage über die Qualität.

Die Einhaltung aller Regularien für die Produktion von Arzneimitteln, Kosmetika und Medizinprodukten ist bei Gerlach nicht neu. Doch mit der Einführung der SAP-Software ist eine neue Dimension des Qualitätsmanagements erreicht worden. Damit investiert das Unternehmen in die Zukunft. Denn eine durchgängige Pflicht zu solch strengen Qualitätsstandards gibt

es noch nicht. Dass dies in der Kosmetikbranche einmal so sein wird, ist möglich. Wichtiger aber ist, dass die mit dem optimierten Qualitätsmanagement einhergehenden Veränderungen von Details, die Verbesserung in kleinsten Schritten, das Qualitätssortiment von GEHWOL und GERLACH TECHNIK langfristig sichern.

#### Viele Vorteile

Das schafft Sicherheit. Denn im Alltag sind es die Fußpfleger, Podologen und Kosmetiker, die Fußpflegegeräte einsetzen oder Präparate verkaufen. Von diesem Höchstmaß an Produktsicherheit profitiert der Fußpfleger. Denn als Instanz für die Gesundheit der Füße steht er gegenüber seinen Kunden in der Verantwortung. Das gilt im Übrigen nicht nur für den Einsatz oder den Verkauf von Produkten und Geräten. Im Bereich der Hygiene etwa muss er durch validierte Verfahren einen hohen Qualitätsstandard sicherstellen. Auch die Qualitätssicherung bei Gerlach ist daher ein Beitrag zur Kundenbindung in der Fußpflegepraxis. Denn schon der Begründer der Kaufhauskette Hertie, Hermann Tietz, wusste: „Qualität bedeutet, dass der Kunde und nicht die Ware zurückkommt.“

Neben der Produktsicherheit ergibt sich auch eine Planungssicherheit. Wer ein Auto kauft, möchte sichergehen, dass in zehn Jahren selbst nach längerer Nutzung noch Ersatzteile zu bekommen sind. Für die professionelle Fußpflege gilt das in gleicher Weise. Ein Absauggerät sollte auch nach vielen Jahren noch repariert werden können, falls es einmal kaputtgeht.

#### Kraftakt der Mitarbeiter

Um die Investition in die Zukunft zu realisieren, haben bei Gerlach alle mit angepackt. 19.000 Überstunden waren nötig, um neben der alltäglichen Arbeit die Software einführen zu können. Schließlich

sollten die Auswirkungen auf die Auslieferung von Produkten und den Service so gering wie möglich bleiben. Die Mitarbeiter vollbrachten einen wahren Kraftakt. Bis alle Prozesse analysiert, auf einer Länge von 69 Aktenordnern dokumentiert, in der Software abgebildet und dort dokumentiert getestet waren, vergingen etwas mehr als drei Jahre. Natürlich können bei der Einführung einer solch komplexen Lösung trotz intensiver Qualitätssicherungsmaßnahmen im Vorfeld anfangs Probleme und Fehler auftreten. Beispielsweise kam es zuweilen zu Verzögerungen bei der Auslieferung. Dies ist behoben. Bestellte Ware wird nun wieder in wenigen Tagen ausgeliefert. In vielen Unternehmensbereichen hat sich das neue System nicht zuletzt deshalb schon etabliert, weil die Mitarbeiter intensiv geschult wurden.

#### Mehr Freiräume

Stellenstreichungen wird es übrigens aufgrund der SAP-Einführung beim Pionier der Fußpflege nicht geben, auch wenn Anpassungen zum Beispiel durch eine verbesserte Produktion gegebenenfalls zu Kosteneinsparungen führen. Vielmehr entstehen sogar Freiräume. So können beispielsweise die Mitarbeiter an Innovationen arbeiten, die die professionelle Fußpflege weiter verbessern.

Insgesamt hat das Projekt ohne Berücksichtigung des eigenen Personalaufwands rund zwei Millionen Euro gekostet. Eine Summe, die sich vor allem in diesen Zeiten nur Unternehmen leisten können, die gesund sind und sich gut aufgestellt haben. Mit einem System wie SAP schafft Gerlach zudem die Voraussetzung zu expandieren. Das wiederum ist ein Beitrag zur Standortsicherung. Denn seit 1868 wird im ostwestfälischen Lübbecke alles für die professionelle Fußpflege getan. Und dies soll auch in Zukunft so bleiben.



Sicher ist sicher: Qualitätsprodukte setzen sich am Markt durch.