

**In der Produktentwicklung spielen physikalisch-technische Prüflabore für die Marktzulassung eine entscheidende Rolle. Jedes Produkt soll möglichst schnell und kostengünstig auf den Markt kommen; das hängt nicht zuletzt von den Testergebnissen im Prüflabor ab. Das Labor wiederum muss seine teuren Einrichtungen effizient auslasten. Und gleichzeitig darauf achten, unnötige Prüfungen zu vermeiden. Alle Beteiligten haben also ein großes Interesse daran, dass die Prozesse, Aktivitäten und Aufwände im Labor kontrollierbar, transparent und nachvollziehbar dokumentiert werden.**

# INTERVIEW



Werner Fink, Vorstand der dacore Datenbanksysteme AG: „Ein integriertes Labormanagementsystem bildet den komplexen Workflow in Prüf- und Kalibrierlaboren sowie Zertifizierungsstellen in seiner Gesamtheit ideal ab. Daraus ergibt sich automatisch ein lebendes Qualitätsmanagement. Man könnte es quasi als „Abfallprodukt“ bezeichnen.“

## Echtes QM-System als Quasi-Abfallprodukt

**QE:** Herr Fink, die Anforderungen an Labormanagementsysteme in physikalisch-technischen Prüf- und Kalibrierlaboratorien sind hoch und teils auch sehr spezifisch. Warum eigentlich?

**Werner Fink:** Nicht zuletzt um die Versuchs- und Prüfprozesse in der Produktentwicklung zu beschleunigen, müssen teure Prüfstände und komplexe Messmittel möglichst durchgängig und optimal ausgelastet sein. Standard-ERP-Systeme reichen oft nicht aus, um diesen komplexen Workflow transparent und nachvollziehbar abzubilden. Insbesondere bei akkreditierten Laboren mit individuellen Prozessabläufen sind auch die Anforderungen aus der EN ISO/IEC 17025 zu berücksichtigen. Prüflabore haben besondere Bedürfnisse und Anforderungen. Die muss man kennen, um Lösungen anbieten zu können, die auf die Prozesse passen und die langfristig genutzt werden, anstatt in der Schublade zu verschwinden.

**QE:** Das betrifft tatsächlich alle Industriezweige?

**Werner Fink:** Im Prinzip ja. Sehen Sie sich unseren Kundenquerschnitt an. Dazu gehören Auftragsprüflabore und Zertifizierungsstellen ebenso wie Labore national und international tätiger Unternehmen und Organisationen aus den Branchen Automation, Medizintechnik, Automotive, IT, Kommunikationstechnik, Bauindustrie. Beispielhaft dafür stehen die Siemens AG, Automation and Drives sowie der Healthcare Sector, Dräger Medical AG&Co KG, Schüco International KG, die Robert Bosch GmbH, Fujitsu Siemens Computers GmbH, die BMW AG oder die Phoenix TestLab GmbH.

**QE:** Welche Leistungen bieten Sie Ihren Kunden an?

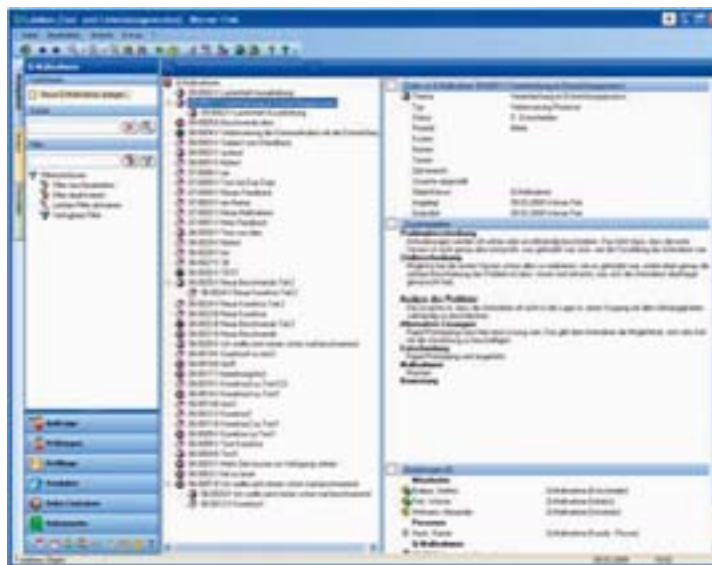
**Werner Fink:** Unser Schwerpunkt ist die individuelle Entwicklung von Prozess beglei-

tender Software, ganz speziell für die Auftrags- und Projektabwicklung im Prüf- oder Kalibrierlabor. Sämtliche Geschäftsprozesse im Labor – von der ersten Kontaktaufnahme über die Auftragsbearbeitung bis zur Rechnungsstellung – lassen sich damit durchgängig abbilden. Unser wichtigstes Standbein sind die Labormanagementsysteme aus der Produktfamilie TestLabPlus, die viele unserer Kunden gerne individuell umbenennen, um die Akzeptanz der Mitarbeiter intern zu erhöhen. Last but not least: Bei uns bestimmt der Kunde seine Anforderungen und seinen Bedarf bezogen auf die Prozesse, die ihm am wichtigsten sind. Unsere Vorgehensweise bei der Entwicklung lässt diese Flexibilität zu.

**QE:** ... und welche Prozesse deckt Ihr Managementsystem ab?

**Werner Fink:** Die gesamte Prozesskette, wenn der Kunde das will. Das reicht von der Marketingaktion, der Erfassung und Verfol-

gung von Kundenanfragen, der Kalkulation über die Angebotserstellung bis hin zur Auftragsabwicklung inklusive Termin- und Ressourcenplanung, Leistungserfassung, Messmittel- und Normenverwaltung sowie automatisierte Prüfberichtserstellung mit elektronischer Unterschrift. Besonders die Termin- und Ressourcenplanung spielt eine wichtige Rolle. Ein Labor will ja bereits in der Angebotsphase wissen, ob zum Zeitpunkt X ausreichend Mitarbeiter und Prüfstände zur Verfügung stehen, um ein Projekt in der vorgegebenen Zeit abwickeln zu können. Die Software erfüllt spezifische Anforderungen wie das Verwalten von Prüfmitteln, Prüflingen und Berichten. Sie integriert bedarfsgerechte Planungstools, Multiprojektmanagement, Messwerteerfassung und prozess- oder kundenspezifische Auswertungen. Wenn der Kunde das möchte, integrieren wir auch den kaufmännischen Prozess, mit dem Rechnungen und Teilrechnungen erstellt werden können. Und natürlich haben wir Schnittstellen zu SAP, anderen ERP- und auch Informationsmanagementsystemen. Aktuell arbeiten wir an der vollständigen Integration in die Microsoft Sharepoint Umgebung. Wir wollen



Strukturierte Erfassung und Bearbeitung der Q-Aktivitäten

## Zum Unternehmen

Die 1997 gegründete dacore Datenbanksysteme AG in Heroldsberg bei Nürnberg entwickelt individuelle B-2-B-Softwarelösungen für Prüf- und Kalibrierlabore sowie Zertifizierungsstellen. Damit lassen sich moderne Geschäftsprozesse im Labor – von der ersten Kontaktaufnahme über die Auftragsbearbeitung bis zur Rechnungsstellung – ideal abbilden. Die Software erfüllt spezifische Anforderungen wie Verwaltung von Prüfmitteln, Prüflingen und Berichten, bedarfsgerechte Planungstools, Multiprojektmanagement sowie Messwerteerfassung und prozess- oder kundenspezifische Auswertungen. Labore national und international tätiger Unternehmen und Organisationen aus den unterschiedlichen Branchen wie Medizintechnik, Automotive, IT, Kommunikationstechnik, Bauindustrie, Automation sowie private und öffentliche Dienstleister arbeiten mit Software von dacore. Seit 2007 richtet das Unternehmen die jährlich stattfindende Labor Management Konferenz aus. Nach sehr erfolgreichen Veranstaltungen in Weimar und Leipzig wird die LMK 2009 im Herbst in Dortmund stattfinden.

Aktuelle Informationen dazu gibt es unter [www.labor-management-konferenz.de](http://www.labor-management-konferenz.de), weitere Informationen zu dacore unter [www.dacore-dbs.com](http://www.dacore-dbs.com).

allerdings nicht die leistungsfähigen Funktionen der Systeme ersetzen, sondern eher komplettieren, im Sinne des durchgängigen Geschäftsprozesses eines Prüflabors. Daraus ergibt sich automatisch ein lebendes Qualitätsmanagement. Man könnte es quasi als „Abfallprodukt“ bezeichnen.

### QE: Lebendes QM-System?

**Werner Fink:** Denken Sie über den eigentlichen Laborprozess hinaus in Richtung Qualifikationsnachweise, Lieferantenbeurteilungen oder das Abarbeiten von Qualitätsmaßnahmen. Das sind mehr oder weniger Randbereiche, die oft nur starr im QM System verankert sind. Die können aber auch vollständig integriert sein. So dass Sie permanent mit einem QM System mit aktuellen Daten und Informationen arbeiten, anstelle mit einem dicken Handbuch, das am Ende doch nur in der Ecke steht. Das System lebt, weil die Regeln von ihm selbst vorgegeben sind und die Ergebnisse direkt in ihm abgebildet werden. Nehmen Sie das Beispiel der Maßnahmenverfolgung. Über das Erfassen und Bearbeiten hinaus können alle Maßnahmen direkt mit anderen Objekten verknüpft werden. Mit Produkten, Projekten, Aufträgen oder Kunden. Wenn ein Produkt angewählt wird, sehen Sie sofort, welche Abweichungen oder Maßnahmen es hier gibt. Mögliche Auswirkungen auf Aufträge oder Kunden sind direkt erkennbar. Entscheidungen tragen eine elektronische Unterschrift, das integrierte Benachrichtigungssystem kann auch zum Überwachen bis hin zur automatischen Eskalation verwendet werden. Wichtig im QM System ist auch die Möglichkeit der regelmäßigen Lieferantenbeurteilung. Hier gibt es ein Modul, das auf den bestehenden Strukturen und vorhande-

nen Daten aufbaut. Es ermöglicht die einfache, für jeden nachvollziehbare Beurteilung von Lieferanten nach festgelegten Kriterien.

**QE:** Sind diese Flexibilität und Individualität für Ihre Kunden am Ende überhaupt bezahlbar?

**Werner Fink:** Software gibt es bei dacore immer zum Festpreis. Unserer Kunde erwirbt keine Lizenzen pro Arbeitsplatz oder Mitarbeiter, sondern er kauft ein klar definiertes, modulares Softwarepaket für beliebig viele Anwender an beliebig vielen Standorten mit kompletter Funktionalität für eine beliebige Laufzeit. Das gilt uneingeschränkt insbesondere für Großunternehmen und Konzerne. Um auch den Bedarf kleinerer Labore abzudecken, bieten wir darüber hinaus auch ein standardisiertes Startpaket an. Prüf- und Kalibrierlabore profitieren damit von anwenderspezifischer Individualsoftware, ohne kontinuierlich neue Lizenzen und Updates kaufen zu müssen. Die Kosten für Projekte und Weiterentwicklungen bleiben so zu 100 Prozent planbar. Insbesondere Unternehmen, die stark wachsen oder deren Prozesse sich häufig ändern, profitieren von einer erhöhten Planungssicherheit. Wer sich davon live und im Dialog mit Fachleuten überzeugen möchte, den möchten wir jetzt schon zur kommenden Labor Management Konferenz im Herbst 2009 nach Dortmund einladen.