

«Roadshow Innovation 2019 – Innovation und Customer Service»

Eine moderierte Reise zu vier Firmen und Institutionen vom 20. November 2019

Frühmorgens begrüßte Thomas Heimann als Organisator der Solothurner Handelskammer zusammen mit René Riedener als Moderator die Roadshow-Teilnehmerinnen und Teilnehmer am Bahnhof Olten. Nach kurzer Fahrt ins nahe SBB Werk Olten empfing uns **Roland Gerspacher, Abteilungsleiter** Werk Olten Rollmaterial, mit einer eindrücklichen Präsentation der Herausforderungen der SBB, in Bezug auf die Bereitstellung einer optimalen, kundenorientierten Infrastruktur schweizweit und im Besonderen des Werkes Olten. Andererseits auch die logistische Auseinandersetzung mit der Bereitstellung von Eisenbahnwagen, die aufgrund eines Defektes oder einer Renovation/Generalüberholung in das Werk Olten kommen. Dazu wird mit **Kaizen-Methodiken die Durchlaufzeiten laufend optimiert** und je nach Wagentyp und Arbeit entsprechende Teams rekrutiert und eingesetzt.

Innovative Produktions- und Logistikmethodiken aber auch identifizierte Handlingsprozesse sind Gegenstand des laufenden Learning-Prozesses für die Führung als auch die ausführenden Teams. Dabei spielen Kundenservice und ein optimales Zeitverständnis eine grosse Rolle.



Auf dem Weg zur zweiten Etappe nach Oensingen wurden die Teilnehmenden mit Kaffee und Gipfeli verwöhnt und die Gelegenheit zum «Netzwerken» bzw. Austausches wurden rege benutzt.

In Oensingen empfing uns **Hugo Lötscher, CEO** vonRoll hydro (Suisse) ag und **Dejan Lukic, Head of R&D** von der Firma vonRoll infratec (services) ag in ihrem tollen Pavillon. Nach der Firmenpräsentation und der Vorstellung der eindrücklichen **Vision Zero waterloss** zeigten die Experten die Bestrebungen und **innovativen Lösungen der vonRoll hydro** in Bezug auf Detektierung und Überwachung sämtlicher Hydranten und der damit verbundenen Leitungssysteme in der Schweiz. Dies erfolgt zusammen mit den Vertragspartnern vor Ort, den Gemeinden und Wasserverbundpartner. In Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Nordwestschweiz werden auf dem Werkareal Leitungsnetzwerke mit umfangreicher Sensortechnik aufgebaut, an welchem die Messmethodiken als auch die geforderten Überwachungs-Parameter für die zukünftigen Wassernetzwerke festgelegt und getestet werden. Die Digitalisierung der Wasserverteilung schreitet mit grossen Schritten voran, die vonRoll hydro kann hier auf eine Jahrzehnte alte Erfahrung zurückgreifen. Dass die Ressource Wasser noch immer weltweit zu viele Leckagen und Verschwendungen aufweist, ist eine Heroe Aufgabe, die uns als Konsumenten alle angeht.

Nach einem feinen Mittagessen im Restaurant AL Ponte Wangen an der Aare fuhr unsere Reisegruppe nach Solothurn zur Firma Centris AG.

Eine andere Welt betraten wir bei der Firma **Centris AG in Solothurn**. Begrüsst wurden wir durch den **CEO Patrick Progin** und seinem Team. Er stellte die Firma Centris, als Komplettanbieter von IT-Dienstleistungen für Kranken- und Unfallversicherer vor. Dabei zeigte er auf, was für Datenmengen, vor allem von **hochsensible Gesundheitsdaten**, hier im Keller «gelagert» werden. Was als Dienstleistung im Vordergrund steht, ist der gesamte Verrechnungsprozess zwischen Spitäler/Ärzten, Versicherungen und den Versicherten. Auf der anderen Seite sieht sich Centris auch als Dienstleister und in der Lage, mit den riesigen **Datenmengen, analytische Vorhersagen bzw. Schwarmdeutungen** zu machen. Im konkreten Fall kann z.B. heute nachgewiesen werden, wo psychisch kranke Personen in welchen Institutionen gepflegt wurden und anschliessend, wegen auslaufenden Tarifbestimmungen, die Versicherten in eine andere Anstalt «abgeschoben» werden. Dies und weitere vorgestellte Analysen zeigen auf, dass heute mit Daten und den entsprechenden Möglichkeiten, innovative Lösungen erarbeitet werden können. Dies Effizienzverbesserungen sollten aus Sicht der Versicherten, zu einem kostengünstigeren Gesundheitswesen führen. Wenn die Regulatoren und Datenschutzbestimmungen nicht überborden, werden sich in Zukunft ungeahnte Möglichkeiten eröffnen. Ob wir als Versicherte, die aus den Datenmengen prognostizierten «Gesundheitsverläufe» kennen möchten und dies ethisch zulassen, ist eine ganz andere Diskussion.



Nach kurzer Fahrt gelangten wir zu unserer letzten Etappe nach Biel. Die Firma Posalux SA empfing uns mit ihrem **CEO Udo Stössel** und **CTO Udo Heinzl**, welche uns sofort in die Produktions- und Montagehallen führten und einen Einblick in die Welt von Posalux gewährten. Kundenspezifische **Maschinenlösungen für die Mikrotechnik** (Bohrungen im Mikrobereich für die Uhren-, Automobil-, Medizinal-, und Elektronikindustrie) prägen das Bild eines hidden Champions mit weltweitem Exporterfolg. Nach einem Rundgang durch die Montage- und Testumgebung zeigte uns Herr Stössel auf, wie Innovation über die gesamte Firmengeschichte die **Entwicklung neuer Systeme** begleitet hat und immer noch tut. Eine abschliessende Diskussion und das Gespräch am offerierten Apéro waren spannend und inspirierend.



Die **Roadshow Innovation 2019** mit 18 Teilnehmenden fand damit einen würdigen Abschluss. Der Tag war interessant und hat uns allen neue Einblicke gewährt in Branchen und Firmen, die als führend und als Champions bezeichnet werden können. Wir danken allen für das Engagement, speziell die Bereitschaft der **Firmen SBB, vonRoll hydro, Centris und Posalux**, die

mit uns das Thema Innovation unterschiedlich aber immer spannend diskutierten.