

# SGS Life Sciences: Globale Transformation mit TrackWise Digital®



Wie setzt ein renommiertes Prüf- und Testunternehmen mit mehr als 2.600 Niederlassungen weltweit erfolgreich die globale Transformation seines Geschäftsbereichs Life Sciences um? Durch die Ausrichtung auf eine ganzheitliche Zusammenarbeit auf Grundlage einer robusten Plattform: TrackWise Digital, das Qualitätsmanagementsystem (QMS) von Sparta.

Seit fast 150 Jahren bietet die SGS Group mit Hauptsitz in Genf Dienstleistungen in den Bereichen Prüfen, Testen, Verifizieren und Zertifizieren für verschiedene Branchen an. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 94.000 Mitarbeiter und erzielt einen Umsatz von über 6,5 Milliarden CHF (etwa 6 Milliarden EUR) pro Jahr. Entscheidend für den Erfolg und guten Ruf der SGS Group sind die Kundenorientierung und der Qualitätsanspruch des Unternehmens.

Mit dem Geschäftsbereich Life Sciences wird etwa ein Drittel des Unternehmensumsatzes erwirtschaftet. SGS Life Sciences bietet Auftragslabor- und klinische Forschungsdienstleistungen für landwirtschaftliche Betriebe, Pharma- und Biotechnologieunternehmen, die Lebensmittel- und Getränkeindustrie sowie weitere Branchen im Ernährungs- und Gesundheitssektor an. Diese Dienstleistungen umfassen Prozessmanagement von präklinischen Studien bis hin zum Handel und Vertrieb.



## UNTERNEHMENSÜBERSICHT

**NAME:**

SGS Group

**BRANCHE:**

Prüfen, Testen,  
Verifizieren und Zertifizieren

**TÄTIGKEIT:**

Weltweit

**MITARBEITER:**

94.000

**LÖSUNG:**

TrackWise Digital  
Qualitätsvorfall  
CAPA  
Änderungskontrolle  
Auditmanagement  
Dokumentenmanagement  
Schulungsmanagement

„Wir verstehen uns als Labordienstleister, der sich vom Molekül bis zur Vermarktung um alles kümmert.“

Gary Chambers,  
Global Head of Life Sciences at SGS

## **DAS PROBLEM:** Die veralteten, dokumentgestützten Systeme wurden neuen Anforderungen nicht mehr gerecht.

Die QM-Umgebung von SGS Life Sciences war wie bei anderen Unternehmen dieser Branche stark papierbasiert und dokumentgestützt. Betriebs- und QM-Teams mussten aus Standardarbeitsanweisungen (SOPs), Formularen und Berichten für Change-Control-Prozesse, Abweichungsmanagement, Compliance-Anforderungen usw. mehr als 25.000 Einzeldokumente erstellen, verwalten und speichern.

### **Eine zunehmende Belastung**

Das hohe Papieraufkommen in den 17 globalen Testlaboren von Life Sciences war zu einer Belastung hinsichtlich seiner Qualitätsbemühungen geworden:

- Die Erfassung und Überprüfung der Daten nahm übermäßig viel Zeit in Anspruch.
- Potenzielle Erfassungsfehler stellten ein ernstzunehmendes Risiko dar.
- Das hohe Papieraufkommen widersprach der Verpflichtung von SGS für mehr Umweltverträglichkeit.
- Kunden wie Behörden stellten in immer größerer Zahl auf eine digitale Buchführung um.

### **Mögliche Wachstumschancen**

Mit dem OneVision-Projekt wollte das Unternehmen diese Probleme lösen. Durch die Integration eines vollständig digitalen Netzwerks erhoffte sich SGS eine bessere Vernetzung von Mitarbeitern und Partnern, Systemen und Laboren. Der Fokus lag dabei auf Business Excellence. Das Unternehmen suchte nach einer hochmodernen digitalen Plattform, mit denen Life Sciences die ambitionierten Ziele umsetzen konnte:

- Optimierung von Prozessen und Workflows für höhere Effizienz, mehr Kapazität, schnellere Reaktionszeiten und besseren Kundendienst.
- Verbesserung der Ökobilanz des Geschäftsbereichs durch weniger Papieraufkommen.
- Zentralisierung und Digitalisierung der Wissens- und Kommunikationsplattformen für eine verbesserte Kommunikation, sowohl intern als auch mit Kunden, Lieferanten und Partnern.

Gary Chambers, bei SGS Life Sciences verantwortlich für die Wachstumsstrategie und den Wachstumsplan für analytische Testlabore in Nordamerika, Europa und Asien, wurde mit der Einführung des OneVision-Projekts betraut.

- Die Geräte in den Laboren von Life Sciences sollten mit dem Labor-Informationsmanagementsystem (LIMS) von SGS ausgestattet werden.
- Der Geschäftsbereich musste auf eine elektronische, automatisierte Datenerfassung umstellen und Electronic Lab Notebook (ELN)- und Laboratory Execution System (LES)-Systeme implementieren.
- Bei Life Sciences sollten die dokumentgestützten QM-, Dokument- und Schulungsmanagementsysteme (QMS, DMS und TMS) durch digitale, automatisierte Workflows und Datensätze ersetzt werden.

## Die Suche

Chambers machte sich mit seinem Team aus 30 Life-Sciences-Experten, Mitarbeitern aus dem Qualitätsmanagement sowie weiteren Führungskräften an die Arbeit: Produktdemos wurden begutachtet, vertiefende Workshops besucht und die Funktionen von ausgewählten QMS-Lösungen bewertet.

„Wir wollten papierbasierte Qualitätsdatensätze abschaffen und gleichzeitig eine lückenlose Rückverfolgbarkeit und Transparenz aller Qualitätsvorfälle erreichen – eine echte Herausforderung“, erläutert Chambers.

„Wir benötigten ein digitales QMS, in das effiziente elektronische Workflows für das Management von Qualitätsvorfällen, Audits, Qualitätsdokumenten und Mitarbeiterschulungsdatensätzen eingebunden werden können. Ich wusste, dass wir unsere Abläufe mit dem richtigen Produkt im gesamten Netzwerk von Life Sciences standardisieren und harmonisieren können.“

## DIE LÖSUNG: Ein ganzheitliches Konzept und TrackWise Digital

Die umfangreiche Expertise von Sparta Systems im Bereich Biowissenschaft sowie die leistungsstarke Salesforce-Plattform von TrackWise Digital überzeugten Chambers und das Team von SGS Life Sciences. Für Chambers waren eine Reihe von Faktoren ausschlaggebend für TrackWise Digital:

- Eine intuitive Benutzeroberfläche und benutzerfreundliche Dashboards, die das Auffinden von Dokumenten – lokal, regional und international – erheblich erleichtern.
- Besserer Kundensupport als vergleichbare Lösungsanbieter, darunter die Unterstützung beim Erstellen eigener Dashboards mit den von SGS gewünschten Kennwerten.
- Klar definierte Prozesse, die bei der globalen Einführung eines Systems an 17 verschiedenen Standorten unerlässlich sind.
- Leistungsstarke Berichterstellungsoptionen, darunter Trendanalysen.
- Ein umfangreiches Modulset für Qualitätsmanagement und Management von Beschwerden, Dokumenten, Schulungen, Lieferantenqualität und CAPA.
- Umfassende Auditmanagementfunktionen und direkte Übermittlung von Inspektionsberichten (Unternehmen wie SGS führen jährlich teilweise über 400 Inspektionen bei Kunden durch und werden von Gesundheitsbehörden eingehend kontrolliert.).
- Ein ausgezeichneter Ruf und weit verbreiteter Einsatz in der Life-Sciences-Branche, darunter Regulatoren und viele Partner von SGS.
- Eine robuste Plattform als Grundlage für die LIMS-, ELN- und LES-Systeme von OneVision

## TrackWise Digital QuickStart

Aufgrund des ambitionierten Zeitplans von SGS für die Einführung von OneVision sollten nur in einem geringen Umfang Anpassungen (nicht mehr als 10 %) am QMS vorgenommen werden.

„Anpassungen von Softwareprodukten führen zu erheblichen Kosten und Verzögerungen. Das wollten wir unbedingt vermeiden. TrackWise Digital war zweifelsohne einfach die beste Sofortlösung.“

Um die Bereitstellung zu beschleunigen, entschied sich Chambers für Sparta Quality Management QuickStart, einem Bereitstellungspaket mit vordefiniertem Zeitrahmen und festgelegter Methode. SGS implementierte auch Sparta Quality Process Accelerators. Diese präkonfigurierten Vorlagen und Workflows basieren auf bewährten Methoden, die Sparta durch langjährige Branchenerfahrung entwickelt hat. Sie stellen schnelle Compliance mit ICH-, GMP- und GLP-Vorschriften und -Richtlinien sicher.

## Eine ambitionierte Roadmap

Sparta erarbeitete mit Chambers und dem Team von SGS Life Sciences eine aggressive Roadmap.

„Wir sind sehr stolz auf das im Rahmen unserer Zusammenarbeit mit Sparta Erreichte. Es war eine Zusammenarbeit mit klar definierten Erwartungen“, so Chambers.

Die Test- und Entwicklungsphase von TrackWise Digital begann im März 2019. Nach nicht einmal drei Monaten wurde das QMS im SGS Labor in Chicago eingeführt. Bis Ende 2019 wurde TrackWise Digital QMS an elf weiteren Standorten in sieben Ländern eingeführt, 2020 folgten weitere Standorte.

Nach der standortübergreifenden Einführung von QMS plant SGS den Abschluss der TrackWise Digital DMS- und TMS-Modul- Pilotprojekte. Das Unternehmen plant im Frühjahr 2021 einen Bulk-Upload zugehöriger Dokumente und eine globale Einführung dieser Module.

„Bis dahin“, so Chambers „haben wir mehr als 25.000 Papierformulare und SOPs abgeschafft. Diese signifikante Reduzierung führt hoffentlich zu weniger Kopien und weniger Erfassungs- und sonstigen menschlichen Fehlern. So können wir von Beginn an zuverlässig verfahren.“

Der ambitionierte Zeitplan lässt sich nur mit einer Cloud-basierten SaaS-Lösung wie TrackWise Digital meistern“, führt Chambers weiter aus. „Solche digitalen Systeme werden in Zukunft der Standard sein.“



## Die Ergebnisse: Schnelle Anpassung und unmittelbare Vorteile

Das durch TrackWise Digital unterstützte OneVision-Projekt von SGS bietet den Mitarbeitern und Kunden von Life Sciences unmittelbare Vorteile. Das System funktioniert einwandfrei und Labore und Kunden von Life Sciences äußern sich gleichermaßen positiv.

„An unseren Laborstandorten wird TrackWise Digital bereits effektiv für Qualitätssysteme eingesetzt. Zu einem späteren Zeitpunkt sollen weitere Module mit zusätzlichen Remotefunktionen rund um Dokumentationsmanagement, Datenüberprüfung und persönliche Schulungen hinzugefügt werden“, so Chambers.

Auch von Kunden erhält SGS positives Feedback. „Bei den Audits vor Ort im letzten Jahr wurde TrackWise Digital positiv aufgenommen. Virtuelle interne und externe Audits können durch Prüfung von eQMS-Daten und eingescannten Dokumenten problemlos durchgeführt werden. Während der COVID-19-Krise konnten wir dank der jederzeit und überall verfügbaren Funktionen unseren Betrieb bei hoher Qualität und Integrität weiterführen.“

Laut Chambers zeigte die Mitte 2019 – nur wenige Wochen nach der Bereitstellung – durchgeführte Wertstromanalyse bereits eine erheblich schnellere Zykluszeit bei Qualitätsvorfällen.

„Im Rahmen der kurz nach der Einführung durchgeführten Wertstromanalyse an unserem Standort in Lincolnshire wurde eine schnellere Zykluszeit festgestellt im Vergleich zum früheren papierbasierten Prozess“, so Chambers. „Eventuell wiederholen wir die Analyse an einem anderen Standort.“

Genau wie erhofft, machte sich die Lösung schnell bezahlt“, schwärmt er.

Durch die Optimierung der Eingabeprozesse und die Reduzierung unnötiger Schreibarbeit und Kopien wurde die Effizienz erhöht. Weitere Pluspunkte sind das integrierte, zentralisierte Ökosystem und der Support von Sparta mit internationalen Branchenexperten, von dem auch verbundene Unternehmen profitieren. Die Einführung von TrackWise Digital bei Life Sciences verlief nahezu reibungslos. Ein zentraler Vorteil, da der Geschäftsbereich während der Einführung weiterarbeiten und Jahreskennzahlen verwalten musste.

„Mit TrackWise Digital erzielen wir schnelle, nachhaltige Ergebnisse innerhalb unserer komplexen Arbeitsumgebung“, so Chambers. „Die Lösung beschleunigt den kulturellen Wandel in unserer Organisation. Unser OneVision-Projekt nutzt TrackWise Digital als Basis für kulturellen Wandel in unserer strategischen Geschäftseinheit.“

Dies ist ein völlig neues Niveau der Transparenz in Bezug auf bestimmte Qualitätsvorfälle, der Prüfung von Trends und der Berichterstattung – alle Beteiligten haben einen bessern Überblick, unabhängig vom Standort. Das QM-Team von Life Sciences kann einfacher zusammenarbeiten bei wichtigen Good Manufacturing Practice (GMP)-Entscheidungen, Ursachenanalysen und der Minderung von Risiken.

Angepasste Berichterstellungsfunktionen ermöglichen dem Team, bestimmte Prozesse und Problembereiche zielgerichtet aufzugreifen. Der Geschäftsbereich kann auf CAPA-Prozesse effektiv und schnell reagieren, was den Kunden von SGS zugute kommt.

Mit TrackWise Digital und dem jederzeit und überall verfügbaren Cloud-Zugang auf die QMS-Daten können wir ganz einfach virtuelle interne und externe Audits durchführen, was aufgrund von COVID-19 heute extrem wichtig ist.

Chambers freut sich bereits auf den Abschluss der DMS- und TMS-Modul-Pilotprojekte, dem nächsten Ziel von OneVision.

„TrackWise Digital bildet die Basis für die Vision von SGS“, so Chambers. „Die Lösung passt sich flexibel an alle Veränderungen an. Wir unterhalten neben unserem QMS-, DMS- und TMS-System eine CRM-Lösung, zwei LIMS-Systeme und ein globales Angebotstool. Grundlage all dieser Systeme ist eine starke, zuverlässige Plattform: Sparta Systems TrackWise Digital.“

„Das SaaS-Modell von Sparta bietet Vorteile, an die wir vor der Pandemie nicht gedacht haben“, so Chambers. „Der Nutzen dieser digitalen Lösung ist daher heute sogar noch größer.“

### Kontaktiere uns

+49 30 300 11 4814 • [info-de@spartasystems.com](mailto:info-de@spartasystems.com)  
[www.spartasystems.de](http://www.spartasystems.de)