

ANALYTIK IM WANDEL DER ZEIT

# Vom Labor zum modernen Analytikdienstleister

In den 80er-Jahren begannen immer mehr Konzerne, ihre Betriebs- oder Zentrallabore als eigenständige Unternehmen auszugliedern und auf eigene Füße zu stellen. Die logische Konsequenz: Die nun eigenständigen Unternehmen mussten im Wettbewerb bestehen. Was macht einen modernen Labordienstleister aus, und wie profitieren Kunden davon?

NICOLE MAUSER\*

**B**etriebslaboratorien haben früher meist nur das eigene Unternehmen oder Standortfirmen innerhalb von Industrieparks mit analytischen Dienstleistungen versorgt. In den 80er- und 90er-Jahren haben Unternehmen begonnen, sich Know-how für Projekte im Sinne von Outsourcing einzukaufen. Bereiche, die nicht zu den Kernkompetenzen zählten, wurden ausgegliedert. Hierzu gehörten oft auch die zentralen Analytik-Einheiten grosser Chemie- und Pharmaunternehmen.

Ausgegliederte Labore waren anfangs noch für einige Zeit über längerfristige Verträge mit den früheren Eigentümern oder Standortfirmen abgesichert. Es entwickelte sich daraus ein schnelles Wachstum der Analytikbranche. Marketing oder professionelle Kundenbindung waren in den wirtschaftlich guten Zeiten weniger prioritär. Heutzutage ist das Analytik-Business global, und es stehen sich sowohl grosse internationale als auch kleine Analytikdienstleister, die Nischen bedienen, auf dem Markt gegenüber und müssen sich im weltweiten Wettbewerb behaupten.

## Lohnendes Outsourcing

Die Gründe, Analytik extern einzukaufen, sind verschieden und abhängig von der Situation und Struktur des Auftraggebers. Hierzu zählen das Outsourcing von Aufgaben und Bereichen, die nicht zum Kerngeschäft einer Unternehmung gehören. Ebenso werden bereits etablierte Prozesse oder Routineprozesse, die gut übertragbar sind, in Auftrag gegeben, um Ressourcen für

komplexere oder neue Tätigkeiten freizusetzen. Ein weiterer Grund für Outsourcing ist die Möglichkeit, kostengünstig und flexibel auf Kapazitätsengpässe zu reagieren. Auch fehlendes Know-how sowie fehlende personelle oder technische Möglichkeiten führen dazu, Labordienstleistungen in Anspruch zu



Vertrauenssache: Moderne Dienstleistungsanalytik bildet einen wichtigen Bestandteil im Qualitätssystem des jeweiligen Kunden. (Bild: UFAG Laboratorien)

nehmen. Gerade kleinere Betriebe haben oft keine Ressourcen oder Kapazitäten, um eine eigene Analytik vorzuhalten. Hier profitieren diese von einer Kosten- und Personalersparnis und von dem breiten und tiefen Know-how des Auftragslabors.

## Analytik und mehr!

Im heutigen Laboralltag ist die Aufgabenstellung nach wie vor die gleiche, mit dem Unterschied, dass Zeit, Kosten und die Dienstleistungsqualität im internationalen Wettbewerb eine immer grössere Rolle spielen. Die Kunden stellen die heutigen Analytikdienstleister fast täglich vor immer neue und höhere Anforderungen. Dies ist ver-

ständig, müssen doch auch sie Herausforderungen am globalen Markt bestehen. Aber Analytik bietet inzwischen jedes Labor. Die Dienstleistungen reichen hierbei von der einfachen Qualitäts- und Rohstoffkontrolle bis hin zur Abwicklung von komplexen Projekten und Stabilitätsstudien.

Analytisches Know-how, Qualität, ein State-of-the-Art-Gerätepark und ein breites Methodenspektrum werden dabei vorausgesetzt. Ausschlaggebend für einen Entscheid sind daher oftmals die Zusatzleistungen, die geboten werden. Hierüber kann sich ein Dienstleister von den übrigen Marktteilnehmern differenzieren. Es ist dafür wichtig, die Branche und die Bereiche zu kennen, in denen sich der Kunde bewegt, um sich auf seine Bedürfnisse auszurichten und sogenannte «added values», als im Dienstleistungspaket enthaltene Benefits, anbieten zu können. Diese können bei-

spielsweise Rohdatenarchivierung, Audits, Beratungsleistungen zur Analytik sowie Consulting bei Produkteinführung oder Stabilitätsstudien sein. Zudem werden Aufträge laborintern idealerweise durch ein individuelles und professionelles Projektmanagement begleitet, welches als zentrales Bindeglied zwischen Kunde und Labor fungiert. «Nicht für, sondern mit dem Kunden arbeiten» ist hier die Devise. Eine Zulassung für den Umgang mit Betäubungsmitteln, die Infrastruktur zum Umgang mit hochaktiven Substanzen oder ein Onlinezugang zu Ergebnissen können weitere Serviceleistungen sein, mit denen man sich von Mitbewerbern unterscheiden kann.

## Das Leistungsspektrum der UFAG Laboratorien AG im Detail

### Kompetenzzentrum für Analytik

Die UFAG LABORATORIEN sind für Kunden aus den Bereichen Lebensmittel und Pharma der Partner zur Erfüllung nationaler und internationaler Qualitätsstandards. Es werden umfassende Dienstleistungen für standardisierte Verfahren und für individuelle Lösungen erbracht.

### Approach to Quality

Die Dienstleistungen umfassen chemische, chemisch-physikalische, mikrobiologische und molekularbiologische Analytik und Beratung mit internationalem Qualitätsstandard.

Spezialisierte Teams mit qualifizierten Mitarbeitenden und neueste Analysetechniken bilden die Grundlagen der Stärke:

- anerkannt, kompetent, unabhängig
- vertrauliche, zuverlässige Auftragsbearbeitung
- persönliche Ansprechpartner/-innen, sachkundige Beratung
- kurze Lieferfristen
- Prüfergebnisse online: jederzeit, rasch, sicher

### Lab Excellence

Basierend auf TQM, werden alle qualitätsrelevanten und betriebswirtschaftlichen Prozesse systematisch weiterentwickelt. Im Sinne des Kundenerfolges wird darüber hinaus die Philosophie der European Foundation of Quality Management, EFQM, umgesetzt.

### Akkreditierung/Zertifizierung

- EN ISO/IEC 17025
- Good Manufacturing Practice (GMP)
- FDA anerkannt

### Pharma

Dienstleistungsportfolio der UFAG LABORATORIEN:

- Qualitätskontrollen von Rohstoffen und Fertigprodukten
- Mikrobiologische Untersuchungen nach Arzneimittelbuch
- Hygienemonitoring und Keimidentifizierung
- Entwicklung von Analysemethoden
- Methodvalidierungen (z. B. HPLC, GC, Mikrobiologie, Spektroskopie, Titration)
- Prüfung von Medical Devices
- Reinigungsvalidierungen
- Stabilitätsprüfungen

### Lebensmittel

Analysenangebot der UFAG LABORATORIEN

- Mikrobiologie
- Nährstoffe
- Zusatzstoffe
- Fremd- und Inhaltsstoffe
- Molekularbiologie
- Produktions- und Betriebskontrollen

### Lohnherstellung

Produktionsprogramm der UFAG LABORATORIEN:

- Herstellung von pharmazeutischen Wirkstoffen
- Trocknung von Pflanzenextrakten, Aromen, Vitaminen und Aminosäuren

### Analytik ist Vertrauenssache

Dienstleistungen im Allgemeinen sind immateriell. In der Analytik sind Dienstleistungen zudem oft individuell, und eine intensive Beratung ist mit der Leistungserbringung verknüpft. Ein Kunde, der vor der Wahl eines neuen Analytiklabors steht, kann die eigentliche Dienstleistungserstellung – die Durchführung der Analyse – in der Regel nicht sehen oder anfassen. Trotzdem muss er sich auf seinen Laborpartner und dessen Ergebnisse verlassen können. De facto ist das Auftragslabor Bestandteil des Qualitätssystems des Kunden, welcher letztendlich für die Produktequalität verantwortlich ist. Analytik ist somit Vertrauenssache. Hier unterstützen Zertifizierungen und Akkreditierungen die Vertrauensbildung, und beim eigenen Audit kann sich der Kunde selbst ein Bild vom Qualitätsmanagement, den Mitarbeitern und von der Leistungsfähigkeit des Analytikdienstleisters verschaffen. Die Kommunikation stellt einen weiteren wichtigen Aspekt dar. Diese muss offen, ehrlich und lösungsorientiert sein, auch oder gerade wenn es in der Abwicklung von Projekten einmal zu Schwierigkeiten kommen sollte. Ein intensiver Dialog kann zudem Optimierungen in der Parameter- oder Methodenwahl aufspüren oder zeigt eine wirtschaftlich interessante Alternative auf. Auch wenn es banal klingt: Manchmal sind Kleinigkeiten wie die Kennzeichnung der Proben oder ein klar gestellter Analysenauftrag mit genauer Beschreibung des Prüfumfanges für einen reibungslosen Ablauf das A und O.

### Analytikdienstleister als Berater

Die UFAG Laboratorien AG hat sich vom Betriebslabor zu einem modernen, vertrauensvollen Dienstleister für analytische und produktionstechnische Fragestellungen entwickelt. Sie bietet ein breites Methodenspektrum für Pharma, Lebensmittel und Agrarökologie an. Die UFAG LABORATORIEN sind akkreditiert nach ISO 17025, GMP-zertifiziert und von der Food and Drug Administration (FDA) auditiert und mit «no findings» anerkannt. In Verbindung mit Schnelligkeit, Flexibilität, Termintreue, kostenfreien Zusatzleistungen und individueller Kundenberatung sind sie ein wertvoller Partner für Servicequalität über Richtlinien hinaus. ■

ZUR AUTORIN

\*Dr. Nicole Mauser

Leitung Auftragslogistik & Operatives Marketing

UFAG Laboratorien AG, Sursee

Kontakt: [info@ufag-laboratorien.ch](mailto:info@ufag-laboratorien.ch)

[www.ufag-laboratorien.ch](http://www.ufag-laboratorien.ch)

## Hitachi UV/VIS und FL Spektrophotometer



Stand-alone-Geräte  
mit LCD-Bildschirm

FL Geräte mit Optionen,  
z.B. Wellplate Reader

Einstrahl und Zweistrahl  
von QS bis Highend F&E  
(inkl. Software)

Breites Angebot an Messzubehör

Portmann  
Instruments AG

Gewerbestr. 18, CH-4105 Biel-Benken  
Tel. 061 726 65 55, Fax 061 726 65 50  
[www.portmann-instruments.ch](http://www.portmann-instruments.ch)