



Qualität für 700'000 Kunden.

Wenn Martin Rotter, Qualitäts-Leiter der Wasserversorgung Zürich (WVZ), über «sein» Unternehmen spricht, schwingt Wertschätzung in seiner Stimme mit. Kein Wunder: Die 270 Mitarbeiter der WVZ sorgen in ganz Zürich und bei Bedarf in 67 weiteren Gemeinden dafür, dass bei 700'000 Kunden kristallklares Nass aus dem Duschkopf sprudelt.

Martin Rotter hat also guten Grund, seinen Arbeitgeber selbstbewusst zu vertreten. Andererseits kennt er als Qualitäts-Manager auch die Herausforderungen des Unternehmens: Die WVZ steht wie jede moderne Verwaltung unter laufendem Erneuerungsdruck. Haupt-Motivator zur Veränderung ist die Effizienz-Steigerung. Qualitäts-Leiter Rotter fördert diesen Prozess mit Hilfe der Qualitätsmanagement-Software IQSoft.

Am Ende stand ein Anfang.

In den Neunziger-Jahren setzte die Wasserversorgung Zürich zum ersten Mal auf gezieltes Qualitätsmanagement. Doch das System lebte nicht. Viele Daten waren erfasst, aber das Personal nutzte die Möglichkeiten der vorhandenen Software kaum. Eine spezialisierte Software musste her, und die WVZ formulierte als Leistungsvorgabe folgende Ziele:

- schnelle Erhöhung des internen Nutzens
- logische, verständliche Gliederung der Prozesse
- personenunabhängige Abläufe
- hohe Anwenderfreundlichkeit

Der Entscheid.

Ein effizientes Qualitätsmanagement-Programm bildet Firmen-Strukturen auf dem PC nicht einfach ab. Es erlaubt die massgeschneiderte Analyse und Modellierung von Prozessen nach den Wünschen des Managements. Unterm Strich heisst das: Weniger Fehler. Weniger Aufwand. Weniger Kosten. In diesem Wissen setzte Martin Rotter nach längerer Evaluation auf das Qualitätsmanagement-Programm IQSoft von der IQS AG.

Zweifel beim Personal. Sicherheit beim Qualitäts-Leiter.

Viele Mitarbeiter befürchteten nach dem «Krampf» mit der bestehenden Lösung eine weitere Enttäuschung. Die WVZ begegnete diesem Umstand mit klarer Kommunikation. Martin Rotter machte sich vorab mit dem Programm vertraut, stellte das Programm via Aushänge und Hauszeitung vor und beantwortete schliesslich an einer Info-Woche zahlreiche Fragen.

Kurze Schulung. Kurze Installation. Nachhaltiger Erfolg.

Anfangs November besuchten alle 180 Mitarbeiter mit PC-Arbeitsplätzen eine kurze IQSoft-Schulung. Zwei Wochen später war das System in allen Abteilungen installiert und online. Rotter wusste: «Wenn die Leute auch dieses Programm nicht einsetzen, erreichen wir unsere Ziele nicht.» Und sagt heute: «Mit IQSoft läuft es jetzt endlich.»

Der Grund: IQSoft ist – lehrbuchmässig ausgedrückt – ein umfassendes, datenbank-basierendes Managementtool mit starker Fokussierung auf den Anwendernutzen. Die einzelnen Module sind exakt auf die Mitarbeiterbedürfnisse zugeschnitten. Alle vorhandenen Daten und Dokumente können mit IQSoft verknüpft werden.



So weit, so technisch. Das Personal der Wasserversorgung Zürich merkte einfach: Das System war schnell installiert. Es lief stabil. Und alles wurde für alle etwas einfacher.

Schnellere ISO-Zertifizierung.

Ob Dokumentenlenkung, Audit-Vorbereitung oder allgemeine Prozess-Optimierung: Die Angestellten der Wasserversorgung Zürich verlassen sich täglich auf ihren digitalen Assistenten. Sie erleichtern dadurch auch den Auditoren die Arbeit. IQSoft zeigt erfahrenen Augen in wenigen Sekunden, ob Qualitätsmassnahmen kontinuierlich durchgeführt wurden – und mit welchem Erfolg.



Ausbau in Raten.

IQSoft ist modular ausbaubar und bei der WWZ noch längst nicht ausgereizt. Was man als nächstes plant, ist offen. Möglich wäre zum Beispiel die Integration der Sitzungsverwaltung oder ein Software-Update. Denn wer das Programm einmal erworben hat, erhält alle weiteren Releases kostenlos. Aber vielleicht reicht es im Moment auch allen Beteiligten, zu wissen: Unser System lebt.

Aber auch in der allgemeinen Zusammenarbeit stellt die WWZ Erfreuliches fest: Durch IQSoft dokumentierte Mängel werden nicht mehr als Fehler sondern als Chance zur Verbesserung wahrgenommen. Die Mitarbeiter haben an Vertrauen gewonnen und kommunizieren ihre Anregungen offen.

Alles im Fluss.

Martin Rotter, Qualitäts-Leiter bei der Wasserversorgung Zürich über seine Erfahrungen mit IQSoft:

«Prozesse laufen immer vertikal und horizontal. Bei uns gibt es für jeden vertikalen Prozess einen eigenen Verantwortlichen. Ich selbst fungiere als Ansprechpartner für alle horizontalen Verknüpfungen - also dort, wo sich Prozesse überschneiden. Das klappt ausgezeichnet.»

Eine 100%-Stelle für einen Qualitäts-Manager halte ich für unnötig, weil es ihn mit IQSoft nicht braucht: Wenn man sieht, wie IQSoft läuft, merkt man bald, dass es gut läuft.»



IQS
The Quality Maker

Ist prozessorientierte Qualitätsverbesserung auch für Ihr Unternehmen das richtige Rezept – so wie für die Eidg. Alkoholverwaltung, das Paul Scherrer Institut in Villigen, die Gemeindeverwaltungen Bösing, Düdingen, Schmitten, das Regionalspital Schiers und viele private Unternehmen?

Erfahren Sie mehr unter www.qualitymaker.ch oder bestellen Sie unsere Informationsbroschüre per Telefon +41 62 745 10 45.

IQS AG
Untere Brühlstrasse 21
Postfach
CH-4800 Zofingen

Phone +41 62 745 10 45
Fax +41 62 745 10 55
info@iqs.ch
www.iqs.ch