



Immer besser als erwartet: Qualitätsmanagement als Schlüssel zur Prozessoptimierung bei der Facility-Management-Spezialistin M+W Zander.

Zwischen Revolution und Evolution

**Nachhaltige
Dokumentenlenkung:
Die Einführung neuer
Qualitätsverbesserungs-
Massnahmen bei der
M+W Zander AG
in Zürich.**

Neue Besen kehren gut, aber oft zu radikal. Anders liegt der Fall bei der Einführung von EDV-unterstütztem Qualitätsmanagement. Dieser Besen räumt nicht einfach aus. Hier wird Bewährtes so ausgestaltet, dass aus bereits guten Leistungen Bestwerte werden. Einzige Vorgabe: Alle Beteiligten brauchen Zugang zu aktuellen Daten.

Die Herausforderung.

Für manche Firmen wird eben dieser Punkt zur Knacknuss. Denn was nützt softwaregesteuerte Qualitäts-Optimierung im Intranet, wenn die meisten Mitarbeitenden ausserhalb des eigenen EDV-Netzwerks tätig sind – so wie das Personal der M+W Zander AG? Das Zürcher Unternehmen, eine Tochter der deutschen Jenoptik AG, konzentriert sich aufs Facility-Management, kümmert sich also um das technische, infrastrukturelle und kaufmännische Gebäudemanagement für Kunden wie IBM, Ilford und Tamedia.

In der Praxis heisst das jedoch: 90% der gegenwärtig 160 Mitarbeitenden haben ihren Arbeitsort nicht am Zürcher Hauptsitz, sondern auf Kunden-seite. Und dort ist der direkte Anschluss ans M+W Zander-Intranet meist nicht

gestattet. Trotzdem möchte man den eigenen Leute mit aktuellen Prozess-Dokumentationen optimale Arbeitsgrundlagen bieten, frei nach dem Firmenmotto: Immer besser als erwartet. Was tun?

Dokumentenlenkung per Post- versand.

M+W Zander setzte zunächst auf folgende Lösung: Alle wichtigen Dokumente wurden in einer weit verzweigten PowerPoint-Struktur zur Verfügung gestellt. Gut für jeden, der sich auskannte. Komplex für jene Mitarbeitenden, die sich erst einmal einarbeiten mussten. Zweitens speicherten die externen Mitarbeitenden ihre Daten bei den Kunden in eigenen Firmen-Ordern – so gut das eben ging: Updates mit neuen Dokumenten versandte man mehrmals jährlich per CD. Ein Riesenaufwand. Drittens verbreitete man dringende Meldungen und Dokumente per E-Mail. Angesichts der heutigen Datenflut kein Garant für sichere Kommunikation.

Kurz: Viel Aufwand für eine qualitätssichernde Dokumentensammlung aller Arbeitsprozesse. Und spürbarer Optimierungsbedarf.

M+W Zander (Schweiz) AG

Ganz im Vertrauen. Facility Management.

Verwalten, Betreiben, Bewirtschaften und Werterhalt eines Gebäudes sind lediglich das kleine Einmaleins des Facility Managements. Viel mehr arbeiten wir für und massgeblich an Ihrem Erfolg.

Gebäudemanagement:

- Technisch
- Kaufmännisch
- Infrastrukturell

M+W Zander (Schweiz) AG
Hohlstrasse 610, CH-8010 Zürich
Telefon +41 (0)43 311 70 80
Fax +41 (0)43 311 70 99
info@mwz-fm.ch, www.mw-zander.ch

Gesucht: Das rechte Augenmass.

In dieser Situation erhielt Nadja Garcia, Qualitäts-Verantwortliche bei der M+W Zander AG, den Auftrag, mit dem Schweizer Qualitätsmanagementprogramm IQSoft die Handhabung der firmeneigenen Dokumente zu vereinfachen. Frau Garcias Kernfragen: Was ist möglich? Was ist vernünftig? Wie funktioniert das? Was sind die Folgen? Was der Nutzen? Wie lange dauert die Einführung?

Was ist möglich? Was vernünftig?

Qualitätsmanagement-Systeme in IT-Netzwerken bieten jedem Anwender individuell zugewiesene Nutzungsmöglichkeiten. IQSoft, ein Angebot der Zofinger IQS AG, ist mit über 750 Installationen in Wirtschaft und Verwaltung eines der bewährten Produkte auf dem Markt. Das modular aufgebaute Programm lenkt auf Wunsch unter anderem die Auditplanung, Mitarbeiterschulung, Termin- und Pedenzenüberwachung, die Prüf- und Betriebsmittelkontrolle und die Kundenkontakte. Oder wie bei M+W Zander: die Verwaltung sämtlicher Dokumente.



Wie funktioniert das?

IQSoft lässt sich schrittweise einführen. Dabei übernimmt es als Dokumenten-Verwalter die Rolle des perfekten Bibliothekars. Das Programm ist (samt aller Daten) auf einem externen Server abgelegt. Es kennt jedes Dokument und gibt per Mausklick sofort Auskunft, was zu einem Thema vorhanden ist (Schlagwort- und Schlüsselwortsuche). Ausserdem weiss IQSoft, wie viele Varianten einer Datei existieren und wann welche Änderungen erfolgten.

Fallbeispiel M+W Zander: Bei Änderungen werden betroffene Dokumente auf einem zentralen Server bearbeitet und stehen sofort allen Anwendern

zur Verfügung. Und zwar sowohl im Hauptsitz wie auch bei allen Teams quer durch die Schweiz. Möglich wurde dieses willkommene Ende der Aktualisierungen per CD durch den Einsatz des kürzlich entwickelten IQSoft Webmoduls.

Was sind die Folgen? Was der Nutzen?

Das Webmodul. Ein kurzer Login genügt, und schon sind alle Firmendokumente via IQSoft von überall her in ihrer neuesten Version abrufbar. Und damit beantwortet sich gleich auch die Frage nach dem Nutzen der IQSoft Dokumentenlenkung: Alle sparen Zeit. Alle sind einbezogen. Es passieren kaum mehr Fehler. Und jeder weiss zu jedem Zeitpunkt ganz genau, was seine Rechte und Pflichten sind. Mittelfristig steigt mit einem Programm wie IQSoft auch die Zufriedenheit am Arbeitsplatz, denn Qualitätsmanagement ist ja nicht in erster Linie ein Überwachungsinstrument, sondern ein Hilfsmittel für einen angenehmeren Arbeitsalltag.

Wie lange dauert das alles?

Gute Qualitätsmanagement-Systeme sind schnell implementiert. Sie laufen stabil und werden von den Anwendern leicht verstanden. Allerdings kann das Erfassen der Datensätze einige Zeit in Anspruch nehmen – insbesondere, wenn sie neu benannt werden. Zwingend ist diese Umbenennung jedoch nicht.

Empfehlenswert sind auch Schulungen für die Programm-Administratoren: Frau Garcias Vorbehalte betreffend IQSoft – sie hatte das Produkt nicht selbst evaluieren können, sondern nach Vorgabe zu übernehmen – verschwanden bei der Einarbeitung ins Programm schnell.

Verzögerungen verursachte dagegen die Implementation des Programms auf dem Server eines externen IT-Providers. Garcia: «Das beauftragte Team konnte zeitlich und bezüglich Login anfänglich nicht bieten, was es versprach. Die Dokumenten-Verwaltung mit dem IQSoft Webmodul ist ja sehr einfach und komfortabel. Doch ich rate allen, die nicht übers Intranet gehen können und eine externe



Weblösung brauchen, verschiedene Offerten zu vergleichen und selbst mit den Providern zu reden.»

«Viel Vergnügen!»

Ein erstaunliches Detail: Eine Mitarbeiterschulung für das IQSoft Webmodul fand nicht statt. Bei der Aktivierung des Programm – übrigens wahlweise deutsch und französisch abrufbar – wurden lediglich sämtliche Teammitglieder per E-Mail aufgefordert, sich übers Webmodul einzuloggen, die neue Dokumentenlenkung selbst zu entdecken und bei Fragen einfach anzurufen. Und dann hiess es: «Viel Vergnügen!» Seither läuft das Programm. Doch wird es auch genutzt? Garcia: «Die einen stellen schneller um. Die anderen langsamer. Es gibt noch Leute, die Dokumente auf die alte Art in unserem System suchen. Und meist nicht finden. Denen sage ich dann gerne: «Schau ins IQSoft. Da findest Du alles!»

Ist neues Qualitätsmanagement nun also Revolution oder Evolution? Wir meinen: alles eine Frage der Perspektive.

Beni Krieger, Texter und Autor
079 341 80 18, meetme@nyc.com

Hans-Peter Kost, Geschäftsleiter IQS AG
062 745 10 45, hans-peter.kost@iqs.ch
www.qualitymaker.ch

