

TQMi – Erfahrungsbericht first frame networkers ag

TQMi



ISO 9001 bildet die Struktur eines international anerkannten Qualitätsmanagementsystems, um die Performance eines Unternehmens zu verbessern.

Das Managementsystem ist ein Instrument zur gezielten Umsetzung von Unternehmenszielen. Dazu gehört die Planung betrieblicher Abläufe, eine entsprechende Erfolgskontrolle der Prozesse und deren Korrektur, wo notwendig.

first frame networkers

Die inhabergeführte first frame networkers ag konzipiert, realisiert und unterhält IT-Infrastrukturen für nationale und internationale Unternehmen. Damit Kunden sich voll auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können, entlastet first frame in allen Belangen der IT.

Der Anspruch, dass Sie von unserer Leistung begeistert sind, dient uns in der täglichen Arbeit als Kompass für eine individuelle Betreuung und auf die Bedürfnisse optimal zugeschnittene Lösungen.

www.firstframe.net

Hohe Transparenz im Betrieb dank TQMi und Q.wiki

Die Baarer first frame networkers wurde im Oktober 2016 nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Der zu diesem Ziel führende TQMi-Lehrgang unterstützte die Strukturoptimierung des ICT-Dienstleisters, und die digitale Plattform Q.wiki sorgt innerhalb der Firma für zahlreiche Vorteile.

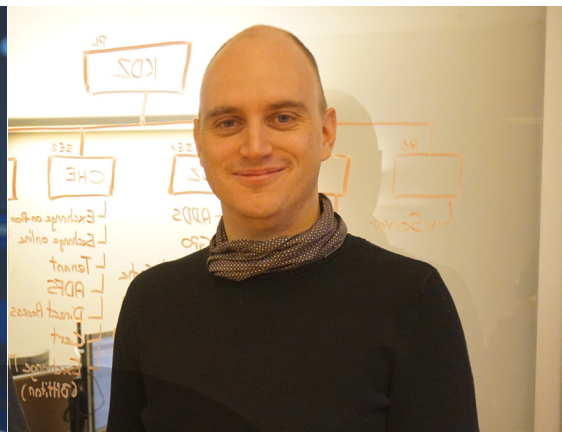
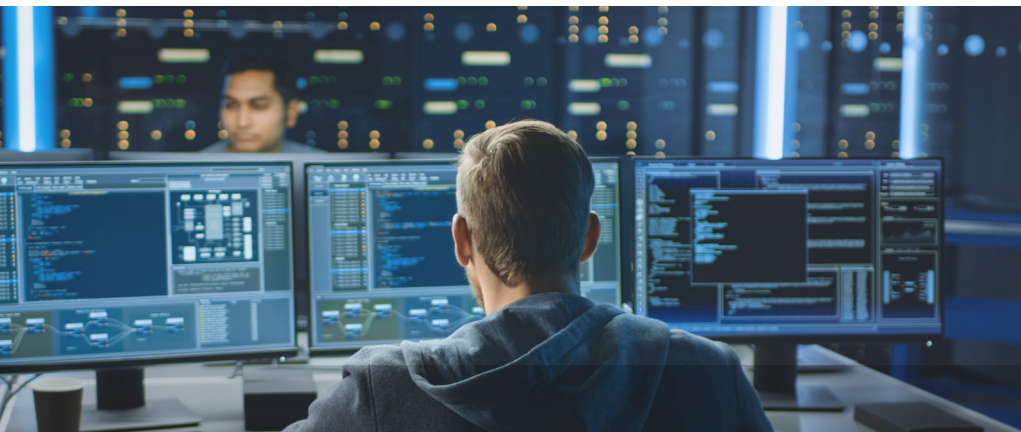
Die first frame networkers ag aus Baar konzipiert, realisiert und unterhält IT-Infrastrukturen für kleine, mittlere und grössere Unternehmen in der ganzen Deutschschweiz. Rund 75 Mitarbeitende sorgen sich am Geschäftssitz im zugerischen Baar um die unterschiedlichsten IT-Belange. Umso wichtiger, dass die Abläufe und Prozesse bei einem Unternehmen dieser Grösse transparent und logisch definiert sind und einheitlich umgesetzt werden. Dies war vor der Zertifizierung nicht so. «Die Firma hat gut funktioniert, und in den Köpfen unserer Mitarbeitenden war viel Wissen vorhanden. Aber Abläufe wurden oft individuellen Vorstellungen entsprechend ausgeführt», so Marco Bürgisser, der als Qualitätsleiter und Bereichsleiter Services den Zertifizierungsprozess der Firma verantwortet.

Nachhaltiger, individueller Lehrgang

2016 startete die first frame networkers ag mit dem einjährigen TQMi-Lehrgang – ein speziell für IT-Unternehmen entwickelter, bewährter Ansatz, der auf die ISO-9001-Zertifizierung vorbereitet. Ziel war die Strukturbereinigung der Firma, die mit der Partizipation aller Mitarbeitenden erfolgen sollte. «Nicht das Zertifikat wird vorausgesetzt, aber die damit zusammenhängenden Qualitätsanforderungen. Deswegen stellt die Zertifizierung die professionelle Basis für ein Unternehmen dar», erklärt Bürgisser.

«Ausserdem fördert der Lehrgang das gesamtheitliche Denken über Prozesse, die in der Firma ineinandergreifen. Man versteht den Sinn hinter Abläufen besser, wenn man weiss, wie ein Qualitätsmanagement funktioniert.»

Marco Bürgisser, Bereichsleiter Services, first frame networkers ag



Der TQM-Lehrgang bietet Mehrwert

Erstens wird dieser mit anderen ICT-Unternehmen in der Grösse von 5 bis circa 100 Mitarbeitenden absolviert. Dies führt nicht nur zu wertvollem Networking, sondern bedingt auch einen gemeinsamen Zeitplan, der effizient zum Ziel führt. Zweitens können die im Lehrgang zur Verfügung gestellten Unterlagen und Hilfsmittel teils 1:1 angewendet oder auf einfache Weise unternehmensspezifischen Bedürfnissen angepasst werden.

Interaktives Q.wiki als «Zückerli»

Ein weiterer ausschlaggebender Faktor ist das im TQM-Lehrgang empfohlene Hilfsmittel: Auf dem sogenannten Q.wiki, einer digitalen Plattform, können alle Mitarbeitende ihr Wissen einbringen sowie Prozesse transparent mitgestalten und dokumentieren. Das interaktive Managementsystem ermöglicht es, aktuelle, wirksame Vorgaben und Prozesse im Unternehmen zu etablieren sowie den Mitarbeitenden überall und jederzeit Dokumente, Hilfsmittel und Linksammlungen zur Verfügung zu stellen. «Das Q.wiki ist eine Art 'Zückerli' und intrinsische Motivation für unsere Mitarbeitenden», meint Bürgisser «dass dessen Implementation digital erfolgte, ist ein weiterer Vorteil für uns als IT-Unternehmen» so Bürgisser.

Optimierung gelungen

Bereits ab Juni 2015 wurde das Q.wiki bei der first frame networkers ag kontinuierlich installiert und aufgebaut. Nach dem TQM-Lehrgang erfolgte dessen Anpassung, Bereinigung und Optimierung, im Oktober 2016 die Zertifizierung der Firma nach ISO 9001:2015.

Zu diesem Zeitpunkt war innerhalb der Firma bereits eine grosse Akzeptanz erreicht und in allen Bereichen des Unternehmens konnten Prozesse optimiert werden – neben dem Fakt, dass der Lehrgang, das Q.wiki und die Zertifizierung zu einer erhöhten Transparenz nach innen und aussen beigetragen haben.

Die Vorteile des TQM-Lehrgangs auf einen Blick:

- Führungs- und Prozessmanagement-Lehrgang mit hohem Praxisbezug
- Umfassende Unterstützung durch individuelle Reviews und Audits
- Zertifizierung nach ISO 9001
- Zertifizierung nach ISO 27001
- Branchenbezogener Ideen- und Erfahrungsaustausch
- praxisorientierte Vorlagen

Die Vorteile des Q.wiki auf einen Blick:

- Stabile Prozesse und klare Verantwortlichkeiten
- Konsequente Nutzung von Mitarbeiterwissen
- Nachhaltige und partizipative Unternehmensführung
- Minimaler Dokumentationsaufwand, maximale Wirksamkeit
- Reduktion von Such- und Rückfragezeiten
- Intuitive Prozessmodellierung
- Individuelle Freigabe-Workflows
- Automatisierte Dokumentenlenkung
- Intelligentes Informationsflusskonzept
- Ausbaufähigkeit zum umfassenden Unternehmensportal

TQMI

TQMi - Total Quality Management integral
Eine Business Unit der uniQconsulting ag