

TQMI - LEHRGANG REFERENZ ISO 9001 KEEL & FREI 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.

Basis für einen langfristigen Unternehmenserfolg

Die Keel + Frei AG wurde 2017 nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Der dafür absolvierte TQMi-Lehrgang sorgte für hohe Prozessoptimierung und klare Strukturen in der Firma – und für einen markant gestiegenen Umsatz.

«Wie haben wir davor nur gearbeitet?» Diese Frage stellt sich Fabian Elser lachend. Elser ist seit Januar 2016 Geschäftsführer der Keel + Frei AG. Der 7-Mann-Betrieb aus Rebstein im Kanton

St.Gallen befasst sich zum einen mit dem Verkauf, der Einführung und dem Unterhalt der ABACUS Business Software, zum anderen mit der Planung, dem Verkauf und dem Unterhalt von IT-Umgebungen. Mit «davor» meint Elser die Zeit vor der Zertifizierung durch ISO 9001:2015, welche die Keel + Frei AG im Oktober 2017 erlangte. Das Ziel lag dabei nicht in der Zertifizierung per se, sondern darin, das Unternehmen neu zu organisieren und strategische Prozesse zu optimieren.

TQMi und q.Wiki – interaktiv, transparent, einfach mit einem interessanten Gedankenaustausch.

Dies änderte sich für die Keel + Frei AG im Juni 2016 mit dem Start des einjährigen TQMi-Lehrgangs. Der TQMi-Lehrgang ist ein speziell für IT-Unternehmen entwickelter und bewährter Ansatz, um die ISO-9001-Zertifizierung zu erlangen. «Die Informationen, die ich von diesem Lehrgang hatte, die Referenzliste sowie persönliche Empfehlungen sprachen für sich», so Fabian Elser. Ein weiterer ausschlaggebender Faktor für den Lehrgang war das Hilfsmittel, das TQMi zur Verfügung empfiehlt – das

« Das 1997 gegründete Unternehmen lief bereits vorher gut. Aber wir haben uns nie die Zeit genommen, unsere Firma und deren Prozesse von innen heraus zu beleuchten und zu reflektieren. oft haben wir gewisse Dinge 'halt irgendwie' oder doppelt und dreifach gemacht.»

Fabian Elser, Geschäftsführer Keel & Frei AG

sogenannte Q.wiki. Auf dieser digitalen Plattform werden Prozesse transparent dokumentiert, wobei alle Mitarbeitenden ihr Wissen einbringen und Unternehmensprozesse mitgestalten können. Das interaktive Managementsystem ermöglicht es, stets aktuelle, akzeptierte und wirksame Vorgaben im Unternehmen zu etablieren – und die gewünschten Dokumente überall und jederzeit bereit zu haben.



Die Firma Keel & Frei AG mit Sitz in Rebstein, im St.Galler Rheintal, wurde 1977 durch Guido Keel gegründet. Seit 1982 tritt das Unternehmen als Keel & Frei AG auf, welche seit 2016 von Fabian Elser geführt wird.

Im Portfolio vertritt das Unternehmen ABACUS Dienstleistungen sowie als zweites Standbein sämtliche Inhalte eines klassischen ICT-Dienstleisters. Dazu gehören die Planung, der Verkauf und der Unterhalt von IT-Umgebungen.



Lehrgang mit hohem Praxisbezug

Neben dem Q.wiki als Hilfsmittel zur Optimierung von Prozessen weist der TQM-Lehrgang weitere Vorteile auf: So findet zwischen KMU derselben Branche ein intensiver Ideen- und Erfahrungsaustausch mit hohem Praxisbezug statt. Auf das eigene Business bezogene Tipps, individuelle Beratung sowie regelmässige Reviews im Unternehmen durch die Kursleitung ergänzen das Angebot. «In den Reviews wird einem der aktuelle Stand sowie das Optimierungspotenzial der Firma vor Augen gehalten. Ausserdem lernt man, in der Zielsetzung realistisch zu bleiben», weiss Elser aus eigener Erfahrung. Realistisch und äusserst machbar erweise sich zudem der Aufwand des Lehrgangs, «denn man macht nur das, was man im Prinzip schon immer hätte machen müssen».

Q.wiki digitale Vorlagen für eine einfache Anwendung mit grossem Nutzen und breiter Akzeptanz

Heute kennen alle Mitarbeitenden der Keel + Frei AG die Vorteile von Q.wiki und, wie sie damit arbeiten können. Suchen sie etwas, finden sie es schnell. Ist ein Dokument nicht vorhanden, lässt es sich auf einfache Weise erstellen. Jeder neue Mitarbeitende wird zu Beginn damit bekannt gemacht und kann sich ohne grosse Einarbeitung und Mühe im Q.wiki mit Prozessen, Vorlagen, Systemen, Anleitungen und Checklisten der Firma auseinandersetzen.

Nicht von der Hand zu weisen ist auch der finanzielle Erfolg, den der Lehrgang und die seither professionalisierten Prozesse und Strukturen sowie das ebenfalls eingeführte Ticketsystem mit sich brachten. «Die Zahlen sind konstant und frappant gestiegen – vergleichen wir den letztjährigen mit dem diesjährigen Erfolg, sind dies Welten», stellt Elser hochzufrieden fest. «Ausserdem gibt einem der Lehrgang – auch nach langjähriger Firmentätigkeit – das Gefühl, den Betrieb aufgrund der ständigen Reflexion nun erst richtig zu kennen. Das ist das Wichtigste für uns», so das Fazit von Elser.

Q.wiki das ideale Werkzeug für ein erfolgreiches Qualitätsmanagementsystem

Die Software Q.wiki ist eine Software Lösung, welche Sie abhängig von der Ausgangssituation als on-prem oder as a Service erhältlich und von uniQconsulting als Werkzeug empfohlen wird. Q.wiki ist der Ort im Unternehmen, in dem Prozesse transparent dokumentiert werden. Jeder Mitarbeiter hat so die Möglichkeit den Grundgedanken eines interaktiven Managementsystems zu leben. Durch einen überschaubaren finanziellen Aufwand ist der Einsatz auch in Kleinunternehmen möglich. Das System dient als Unternehmensmotor, Prozesse-, Richtlinien oder Standards können mittels einfachster Suchfunktion effizient gefunden und weiterverarbeitet werden. Das Potential aus Wissensmanagement wird somit überall zugänglich und kann so optimal genutzt und entsprechend eingesetzt werden.

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
- 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