

Case Study: Integrierte Managementsysteme

Aufbau eines Managementsystems für die ISO-Zertifizierung

Das Sicherheitsunternehmen STS Bewachungen hat erfolgreich ein integriertes Managementsystem eingeführt. Ausgangspunkt dafür war, Geschäftsabläufe zu optimieren und Audits für ISO-Zertifizierungen erfolgreich zu bestehen. Der Beitrag skizziert die Schritte bis zur Implementierung des Systems.

› Pius Renggli

Das im aargauischen Unterkulm ansässige Unternehmen STS Bewachungen bietet seit 30 Jahren klassische Bewachungs- und Sicherheitsdienstleistungen wie Logen- und Revierdienste, aber auch Ordnungsdienste für Events, Werttransporte, Verkehrsdienste oder Observationen und Personenschutz an. Mit seinen 14 Festangestellten und 30 freien Mitarbeitenden betreut STS rund 65 aktive Kunden wie Bauunternehmen, Spitäler, Hotels, Veranstaltungsunternehmen, aber auch klassische KMU aller Branchen wie beispielsweise Werkzeugmacher in den Kantonen Aargau, Zürich, Bern und Basel-Stadt.

Zertifizierung als Auslöser

Mit dem stetigen Wachstum, das STS insbesondere auf eine leistungsgerechte und transparente Preispolitik zurückführt, nahm auch Jahr für Jahr die Häufigkeit wichtiger Kernprozesse, wie der Personalrekrutierung und -ausbildung, zu. In letzter Zeit erhielt STS-Geschäftsführer Roger Müller, der das Unternehmen seit Mai 2017 leitet, immer häufiger Anfragen von Kunden hinsichtlich einer ISO-Zertifizierung. «Es gibt in der Schweiz

rund 800 kleinere und grössere Bewachungsunternehmen. Wir wollten in diesem unübersichtlichen Marktumfeld unsere Seriosität und Zuverlässigkeit nicht nur von Kundenseite, sondern von einer offiziellen, akkreditierten Stelle bestätigt bekommen», sagt Müller.

Den konkreten Ausschlag, das Projekt anzustossen, gab schliesslich ein wichtiger Abnehmer seiner Services. «Ein grösserer Bestandskunde hat uns letztes Jahr die Beglaubigung nach der ISO-Norm 9001

nahegelegt.» Gesagt, getan: Müller stiess über den Gewerbeverein auf den Microsoft-Goldpartner IOZ, welcher seit vielen Jahren für mittelständige Unternehmen Managementsysteme auf Basis von Microsofts Zusammenarbeitsplattform Sharepoint entwickelt – insbesondere, um Geschäftsabläufe zu optimieren und Audits für ISO-Zertifizierungen erfolgreich zu bestehen. «Der Entscheid zugunsten von IOZ als Dienstleister war schnell gefällt. Wir haben unsere Situation und die Herausforderung kurz besprochen – die Chemie hat sofort gestimmt», sagt Müller.



kurz & bündig

- › Mit der ISO-Zertifizierung wollte das Unternehmen STS Bewachungen in einem unübersichtlichen Marktumfeld Seriosität und Zuverlässigkeit von einer offiziellen, akkreditierten Stelle bestätigt bekommen.
- › Im Zuge dessen ist das Unternehmen auf ein Managementportal umgestiegen, das neben der ISO-Norm auch ein bedürfnisgerechtes System bietet.

Klassische Datenablage

STS Bewachungen hatte vor Einführung des neuen Systems, wie bei vielen kleineren Unternehmen üblich, sämtliche Informationen, wenn nicht auf Papier, so doch auf einem zentralen Server in einer einfachen Ordnerstruktur abgelegt. Der Lösungsansatz zur Überwindung dieser oft mit umständlicher Suche verbundenen Organisation war schnell gefunden: der Aufbau eines Managementsystems für die ISO-Zertifizierung auf Basis der Cloud-Dienste von Microsoft, konkret der

Palette der «Office 365 Suite». Dabei kamen aber eben nicht nur die gängig bekannten Standardanwendungen wie Word, Outlook, Powerpoint oder Excel zur Anwendung.

Entscheidend für den Bau eines Managementsystems als zentrales Intranet-Portal ist die in der Business Premium Edition enthaltene Lizenz für Sharepoint sowie nützliche Zusatzanwendungen, etwa für die Verwaltung von Aufgaben oder das Sitzungswesen. Was nämlich vielen KMU nicht geläufig ist: Mit dem Service ist es heute auch kleineren Unternehmen zu erschwinglichen Preisen und ohne grössere Investitionskosten möglich, Intranet-Lösungen zu bauen und Geschäftsabläufe zu optimieren, die vor der Einführung der Cloud-Software im Jahr 2011 aus Kostengründen meist nur grösseren Organisationen vorbehalten gewesen waren.

Nützliche Werkzeuge

Kurz nach Jahresbeginn startete Müller gemeinsam mit IOZ mit der Bestandsaufnahme der Organisation und der Abläufe, um den Aufbau des Portals den Bedürfnissen entsprechend festzulegen. Nach erfolgter Ist-Analyse der Kernprozesse für Führungs-, Personal- oder Marketingbelange, effektive Dienstleistungen, unterstützende Dienste wie Infrastruktur, Lieferanten, Wissensmanagement und nicht zuletzt des KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) wurde in Workshops die Prozessarchitektur definiert und darauf basierend das System entwickelt. So wurden sämtliche Dokumente wie Formulare, Organigramme und andere Hilfsmittel wie Checklisten oder Ähnliches in einer Dokumentenbibliothek ihren Prozessen entsprechend in separaten Datenräumen hinterlegt.

Die grafische Darstellung der Prozesse erfolgte dabei mit dem Visualisierungsprogramm «Visio». Beispielsweise wurden für den Prozess «Revierdienst» alle Tätigkeiten, Aufgaben und Hilfsmittel im Arbeitsraum «Bewachung» abgebildet. Dort



werden nun sämtliche Dokumente, die für den Anwender relevant sind, angezeigt. Wichtig dabei ist, dass jedem Dokument ein Prozess zugeordnet wurde, sodass die Informationen exakt in dem Arbeitsraum angezeigt werden, in dem sie benötigt werden. Das gilt etwa für die Dokumente des Personalprozesses, angefangen bei der Rekrutierung über das Vorstellungsgespräch, die Mitarbeiter-schulung bis zum Austritt eines Angestellten. So erscheinen in der Personalakte heute Informationen wie Bewerbungsunterlagen, Formulare für Mitarbeitergespräche, Personalbeurteilungen durch Bereichsleiter, Referenzanfragen, Ausbildungsurkunden, Arbeitsverträge et cetera lediglich im Arbeitsraum «Personal». Einzige Ausnahme im Personalprozess bilden Unterlagen, die in Papierform von Mitarbeitenden kommen und Schreiben der Sicherheitspolizei Siwas, der kantonalen Behörde, bei der alle Angestellten registriert sein müssen und die Empfehlungen zur Eignung der einzelnen Personen für ihre Aufgaben bei Bewachungsunternehmen abgibt.

Der Aufbau des Portals erfolgte mit «Modern Pages», den auf Teamarbeit optimierten Seiten für Sharepoint, welche den Umgang mit dem Intranet-Portal gegenüber früher wesentlich vereinfachen. Eine weitere wichtige Neuerung betrifft die Aufgabenverwaltung und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess, für den Office 365 mit Planner ein hilfreiches Werkzeug zur Verfügung stellt. Damit können Aufgaben entgegengenommen und zugewiesen werden, sodass jederzeit ersichtlich ist, welche Arbeiten unerledigt, verspätet oder bereits abgeschlossen sind. Diese Funktionen können von Angestellten ihrer Rolle und den zugewiesenen Berechtigungen entsprechend genutzt werden. Im Gegenzug können auch von Mitarbeitenden Verbesserungsvorschläge eingebracht und hier gemanagt werden. Zusätzlich wurde das Sitzungswesen modernisiert. Statt wie früher in Papierform wird heute alles zentral innerhalb des Portals mithilfe von Onenote organisiert, mit elektronischen Traktan-

denlisten, Beschlüssen, Aufgaben, Protokollen et cetera.

Abbild der realen Organisation

Entscheidend bei der Vorgehensweise mit dem integrierten Managementsystem ist, dass nicht die ISO-Norm im Zentrum steht. Stattdessen wird gemeinsam mit dem Kunden das Unternehmen und dessen Ablauforganisation in einem System widerspiegelt, sodass jeder Mitarbeitende seine Daten, Informationen etc. jeden Tag an logischen Orten im Portal zur Verfügung gestellt bekommt. Wenn dabei alle Abläufe und Strukturen dem realen Geschäft entsprechend abgebildet werden, können auch die Normanforderungen erfüllt werden, sodass der Weg zur ISO-Zertifizierung nicht mehr weit ist.

Müller sieht aber zusätzlich zum Vertrauen, das mit der Zertifizierung hinsichtlich seiner Dienstleistungen untermauert werden kann, auch weitere Vorteile: «Wir stellen nicht nur die normgetreue Organisation sicher, sondern sparen ganz einfach bei der täglichen Arbeit viel Zeit und gewinnen an Qualität.» Selbstverständlich hätte man sich wie bei jeder Neuerung erst an das System gewöhnen müssen. Aber allein schon die Tatsache, dass heute sämtliche Unterlagen bei Kernprozessen sofort verfügbar sind und nicht mühsam zusammengesucht werden müssen, erleichtert die täg-

liche Arbeit deutlich. Ein anderes Beispiel sei die gemäss Normanforderungen für gewisse Abläufe verlangte Nachvollziehbarkeit. Diese sei nicht bloss wichtiger Bestandteil für die Zertifizierung, sondern bringe, beispielsweise im Offertwesen, auch eine spürbare Entlastung.

Fazit

Das Managementportal deckt alle Anforderungen der ISO-Norm ab und ermöglichte es STS Bewachungen, ohne grössere Hardware-Investitionen ein flexibles und bedürfnisgerechtes System aufzubauen. Dabei handelt es sich nicht um ein isoliertes Qualitätsmanagement-Tool, sondern um ein integriertes Managementsystem, das auf der Organisation und den Prozessen des Unternehmens basiert, diese abbildet und im Juni 2018 entsprechend in einer erfolgreichen Zertifizierung nach ISO 9001:2015 mündete.

Die Lösung dient der Geschäftsleitung heute als zentrales Führungswerkzeug sowie als zentrale Kommunikationsplattform und stellt Mitarbeitenden sämtliche für ihre Tätigkeiten benötigten Dokumente und Hilfsmittel bereit. Als Nächstes sollen Bereichsleiter und sämtliche Mitarbeitenden das System nutzen können. Ausserdem soll bis Ende des Jahres das Portal auch Kunden mittels externen Zugriffs für ein Online-Reklamationstool zur Verfügung gestellt werden. «



Porträt



Pius Renggli

Geschäftsleitungsmitglied, Leiter Managementsysteme

Pius Renggli ist Leiter Managementsysteme und Geschäftsleitungsmitglied bei der IOZ AG.



Kontakt

pius.renggli@ioz.ch, www.ioz.ch