

## QM-Software bei Energiedienstleister

# Kleine Schritte, grosse Wirkung

**Die ibw, die Wohler Energie- und Wasserversorgerin, beweist, dass man digitales Qualitätsmanagement mit Erfolg von der Basis her planen und vom Kleinen ins grosse Ganze gehen kann. Der Schlüssel zum Gelingen: modulare Software.**

**Beni Krieger**

Qualitätsoptimierung ist ein fortwährender Lernprozess, mitunter akzentuiert durch unerwartete Herausforderungen – so wie bei der ibw in Wohlen. Anfangs der 2000er Jahre erarbeitete sich das Aargauer Unternehmen eine Vielzahl von Qualitätsmanagementdokumenten und stellte sie ins Intranet. So weit, so vorbildlich. Die zur Datenverwaltung gewählte Dokumentenstruktur erwies sich jedoch in der Folge als kompliziert und im Alltag als nicht sehr benutzerfreundlich. Gesuchte Dokumente waren kaum aufzufinden.

Unter dieser Situation litten die Mitarbeitenden der ibw. Das KMU mit 90 Mitarbeitenden versorgt ein bedeutendes Einzugsgebiet in und um Wohlen mit Strom, Wasser und Gas. Ausserdem erbringt die ibw eine Vielzahl von Dienstleistungen und besitzt mit dem ibw-Shop auch ein eigenes Elektrofachgeschäft. Mit Recht stolz ist man unter anderem auf den schweizweit hervorragenden Anteil selbst produzierter Solarenergie.

### Wo sind die Verträge?

Zur Erfüllung ihrer Aufgaben hat die ibw rund 800 Verträge mit Dritten abgeschlossen. Mal geht es um den Standort einer Verteilkabine, mal um ein Wasserreservoir, mal um Durchleitungsrechte, mal um ein Wartungsabkommen mit externen Prüfinstituten und vieles mehr. Noch vor sieben Jahren war

diese Vielfalt an Verträgen in herkömmlichen Ordnern abgelegt – und zum Teil erst noch in verschiedenen Büros.

Rolf Häusler, zuständig für Arbeitssicherheit, Qualitätsmanagement und Sonderprojekte der ibw, erinnert sich: «Unsere Geschäfts-, Bereichs- und Projektleiter durchstöberten häufig die diversen Ordner bei der Suche nach irgendwelchen Verträgen. Da diese nicht digital erfasst waren, musste viel Aufwand betrieben werden, und es bestand das Risiko, dass wir wichtige Vertragsfristen verpassten».

### Jetzt aber richtig

Die ibw-Geschäftsleitung beauftragte Häusler, ein funktionierendes, elektronisches Ver-

tragsmanagement aufzugleisen. Er evaluierte verschiedene Anbieter und besuchte dabei auch einen Workshop der Zofinger IQS AG. Die Firma gilt mit ihrem elektronischen Qualitätsassistenten IQSoft schweizweit als Leader im digitalen Qualitätsmanagement. Das Programm wird seit 25 Jahren laufend weiterentwickelt und vor allem: Der Kunde kauft bei dieser Software-Lösung nur, was er braucht.

### Modular?

Rolf Häusler: «Ich war von Anfang an begeistert. Der Aufbau in Module, die man einzeln erwerben kann, ist ein starkes Argument. Die IQS AG ist zudem eine überschaubare Firma. Man arbeitet immer mit den gleichen Leuten zusammen. Das gefällt mir.»

Häusler riet seiner Geschäftsleitung zum Kauf. Ende 2013 erwarb man die Basisplattform und das Modul Vertragsmanagement. Es folgte eine kurze Schulung, und dann ging es ans Erfassen der Verträge.

### Wunderbar

Was hat sich denn nun durch die Einführung des Vertragsmoduls verbessert? «Zuallererst hatte die endlose Sucherei ein Ende. Alle Verträge sind nach mehreren Kriterien abrufbar! Unsere Projektleiter bestätigen mir immer wieder: Diese Funktion ist Gold wert.»

Rolf Häusler und seine Kollegen profitieren damit von zwei Hauptvorteilen der IQSoft-Architektur. Jedes Detail der erfassten Dokumente steht dank Volltextsuche mit ein, zwei Klicks zur Verfügung. Und das Vertrags-



Das Betriebsgebäude von ibw.

modul lässt sich branchenunabhängig an individuelle Bedürfnisse anpassen.

### «Wir sind auf einem prima Stand.»

Wer bei der ibw einen Dienstbarkeitsvertrag anschauen will, kann aus vier Zuordnungen wählen: Objektsuche, Gemeinde, Rechte und – ganz besonders nützlich – Parzellenummer. Auch andere Verträge sind sofort einsehbar. Es ist «jetzt sehr einfach, etwas zu finden. Wir sind auf einem prima Stand», sagt Häusler.

Für Mitarbeitende, die mit Verträgen arbeiten, ist dieser –neue– Service enorm nützlich. Und erst recht für Qualitätsleiter Häusler: «Alle sechs Monate mache ich mittels IQSoft eine schnelle Gesamtauswertung. Wir wissen auf einen Blick, welche Fristen wir haben und entscheiden gezielt, ob Verträge verlängert werden oder nicht.»

Ein weiterer Vorteil des digitalen Assistenten: präzise Zugriffsrechte. Im Papierzeitalter «hatten Leute Zugriff auf Ordner, die nichts mit den Verträgen zu tun hatten», so Häusler. «Damit ist nun Schluss: Jeder sieht nur, was er sehen soll.»

### Lückenlose Betriebsmittelverwaltung

Ende 2015: Rolf Häusler setzte seinem Unternehmen und sich selbst ein weiteres anspruchsvolles Ziel: die Einführung der elektronisch gelenkten Betriebs- und Prüfmittelverwaltung. Es passte ihm nicht, dass es keine systematische Dokumentation von Funktionskontrollen gab – auch nicht bei den Betriebsmitteln. In Absprache mit der Geschäftsleitung erwarb er das IQSoft-Modul Betriebsmittelverwaltung. Seither werden alle Wartungen und Kontrollen erfasst und sind problemlos rückverfolgbar.

### Zur rechten Zeit der richtige Entscheid

Es erstaunt wohl nicht, dass Rolf Häusler bei Audits ein gefragter Ansprechpartner ist. Seine Kollegen brauchen lückenlose Qualitätsnachweise, beispielweise für die Prüfer des Eidgenössischen Starkstrominspektorats ESTI: «Ich liefere so etwas auf Knopfdruck. Die Auditoren sind immer sehr zufrieden.»

In Häuslers Branche gilt, was man vielerorts beobachten kann: Normen werden laufend verschärft. «Ich würde sagen: Wir haben genau zur richtigen Zeit Gas gegeben, vielleicht sogar ein wenig früher als manche Mitbewerber.»

### Vorsorgen lohnt sich

Auch Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG, betont die Bedeutung konti-



Blick in das Kontrollzentrum.

nuierlicher Verbesserungen in jedem KMU: «Es gibt klare Vorgaben. Im Falle eines Unfalles packt das Gesetz nicht den Qualitätsleiter, sondern die Geschäftsleitung. Salopp gesagt: Wenn etwas passiert und du kannst nicht nachweisen, dass Ausbildungen gemacht und Betriebsmittel gewartet sind, hast du ein Problem.»

### Gute Ausbildung als Plattform für mehr Sicherheit

Als Sicherheitsbeauftragter seines Unternehmens appelliert Rolf Häusler stark an die Verantwortung der Geschäfts- und Bereichsleiter. Man könne aber – so meint er ganz pragmatisch – noch ausbauen: «Nicht nur bei den Maschinen. Wir wollen ja auch nachweisen, welche Ausbildungen gemacht werden.»

Sensibilisiert fürs Thema Ausbildung wurde Häusler durch sein Mitwirken in der Kommission für Arbeitssicherheit im VSE, dem Dachverband seiner Branche. Als Folge erarbeitete er für die ibw ein Ausbildungskonzept:

«Es war ja nicht so, dass Ausbildungen nicht durchgeführt wurden. Sie wurden auch erfasst, aber via Excel – ein File pro Mitarbeiter. Eine schnelle Übersicht war nur schwierig zu erhalten, und vor allem die gemäss Ausbildungskonzept periodisch wiederkehrenden Ausbildungen konnten nicht vorausschauend geplant werden. Im Sommer 2018 beschaffte die ibw deshalb die Ausbildungsverwaltung EDUC: «Mit diesem Modul erfassten wir rückwirkend alle gemachten Kurse bis ins Jahr 2002.»

Der Effekt ist nicht nur die von Auditoren eingeforderte Nachweisbarkeit. Aufgrund der neu gewonnenen Übersicht ist nun für alle Geschäfts- und Bereichsleiter ohne viel Aufwand klar ersichtlich, welche Ausbildungen zu planen und zu budgetieren sind.

### Sommer 2019: Zeit für den Klassiker

Das Vertragsmodul wurde 2014 bedürfnisorientiert aktiviert. Der Entscheid für die Prüf-

und Betriebsmittelkontrolle war 2015 sicherheitsgetrieben, ebenso die Optimierung der Ausbildungen im Jahre 2016. Doch auf die umfassende Dokumentenverwaltung – den Klassiker des digitalen Qualitätsmanagements – setzt man bei der ibw erst seit Mitte 2019.

### Alles für alle mit zwei Klicks

Rolf Häusler: «2018 und 2019 habe ich die rund 400 Qualitätsmanagementdokumente gemäss der neu definierten Prozessarchitektur der ibw umnummeriert, mit einem neuen Layout versehen und mit IQSoft verknüpft. Abrufbar sind die Dokumente von jedem PC über die einfach strukturierte Prozessgrafik oder über diverse Suchfunktionen. Das funktioniert tadellos. Alle können alles mit zwei Klicks abrufen.» Nicht umsonst ist das Dokumentenmanagement mittlerweile die bestgenutzte IQSoft-Funktion bei der ibw.

Vom Kleinen erfolgreich ins grosse Ganze. Häusler passt: «Ich spüre eine neue Dynamik. Das ist gut!»

### IQS AG

Seit über 26 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Mehr als 1350 Kunden schenken der IQS bisher ihr Vertrauen. Dank striktem Kundenfokus erneuert sich das Erfolgsprodukt IQSoft laufend. Die Module der Managementsoftware iqsoft.ch sind vollständig vernetzt, können aber trotzdem step by step ganz nach Bedarf lizenziert werden. IQSoft Kunden partizipieren ohne Wartungsgebühren an den Weiterentwicklungen.

[www.iqs.ch](http://www.iqs.ch)