



Das Sportzentrum Kerenzerberg hat sich beim elektronischen Qualitätsmanagement für die Softwarelösung IQSoft entschieden.

Elektronisches Qualitätsmanagement im Sportzentrum Kerenzerberg

Wie eine neuerliche Erstzertifizierung

Das Sportzentrum Kerenzerberg im Glarnerland entschied sich 2019 für eine bemerkenswerte Optimierung: Beim Software-Update des langbewährten digitalen Qualitätsmanagers wurden alle Prozesse hinterfragt und neu aufgebaut.

Beni Krieger

Das Sportzentrum und Hotel Restaurant Kerenzerberg (SZK) im Glarnerland: eine Non-profit-Institution mit gut 60 Mitarbeitenden, finanziert durch Einnahmen aus jährlich rund 31'000 Übernachtungen und Beiträgen aus dem Swisslos-Fonds des Kanton Zürich. Die Gäste: vorab Sportlerinnen und Sportler. Eigentümer: der Kanton Zürich.

Es versteht sich von selbst, dass sich ein kantonales Unternehmen dieser Grössenordnung hoher Qualität verpflichtet. Seit 2003 zuständig für sauber strukturierte Abläufe: der Stv. Betriebsleiter und Qualitätsmanager Marco Bücken. Er ist es auch, der 2019 das gesamte digitale Prozessmanagement einer radikalen Verjüngungskur unterzog, obwohl die bestehenden Strukturen seit 13 Jahren gut funktionierten.

Ein Blick zurück

Marco Bücken erinnert sich: «2007 suchte ich einen elektronischen Qualitätsassistenten zur Sicherstellung der ISO-Erstzertifizierung.

Was mir vorschwebte, war aber nicht eine reine Dokumentenverwaltung, sondern eine viel umfassendere Software.»

Nach der Evaluation mehrerer Anbieter entschied Bücken sich für den elektronischen Qualitätsmanager IQSoft der Zofinger IQS AG: «Ich hatte das Programm bereits bei meinem vorherigen Arbeitgeber gesehen. Nun schaute ich genauer hin und durfte feststellen: Diese modulare Lösung bietet alle Funktionen, die ich mir wünsche.»

Für den Einstieg mit IQSoft wählte man im SZK den klassischen Weg über die Dokumentenlenkung. Alles Weitere ergab sich aus der täglichen Anwendung: «Man nutzt ein Modul, bis man sich sicher ist. Und dann aktiviert man das nächste, zum Beispiel die Betriebsmittelverwaltung.»

Was Marco Bücken von Anfang an gefiel: das Know-how und die Konstanz seines Software-Anbieters: «Das Team der IQS AG wusste und weiss immer ganz genau, wie es bei uns läuft und was aktuell installiert ist.»

Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG, hört das gerne: «Wir haben tatsächlich fast keine Personalwechsel. Und wir arbeiten natürlich selbst mit IQSoft und dokumentieren einfach alles. Wir wollen genau wissen, was für wen gemacht wurde - zu-

mal sehr viele Installationen in stark regulierten Branchen laufen.»

«Es funktionierte immer prima.»

Moderne Software muss häufig aktualisiert werden. Nur selten funktioniert sie so unauffällig und zuverlässig, dass man auf grosse Updates über Jahre verzichten darf. Aber IQSoft auf dem Kerenzerberg? Keine Probleme von 2007 bis 2013. Und auch die dazumal installierte SQL/WEB-Version arbeitete so klaglos, dass es bis 2018 einfach keinen Druck zum weiteren Aufrüsten gab. Marco Bücken: «Ich habe keinen Tag erlebt, an dem IQSoft nicht funktionierte.»

Ende 2018 entschied man sich dennoch für ein Update: «Im Grunde hatten wir über 10

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

Jahre mit der gleichen Struktur gearbeitet. Wir beschlossen, unseren treuen digitalen Assistenten auf den neuesten Stand zu bringen.»

Perfektes Timing

Kaum war das Budget für die Erneuerung gesprochen, hörte Bücken von einer brandneuen IQSoft - Version: «Wir führen nach Zofingen und sahen IQSoft 7.9. Aber Hallo! Version 7.9 wirkt wie eine normale Homepage – und surfen kann jeder. Ich begann schon während der Präsentation, den grossflächigen Einsatz des neuen IQSoft zu planen.»

Äussere und innere Neugestaltung

Los ging es dann im Januar 2019. Was Marco Bücken und seine Mitstreiter seither realisiert haben, ist für alle Beteiligten eine 'gros-ses Ding'. Der Grund: Neben dem digitalen Update werden derzeit auch diverse Gebäude und die Technik des SZK erneuert. Dazu gehört zum Beispiel WLAN fürs gesamte Gelände. Diese gleichzeitige Neugestaltung der digitalen und physischen Welt des SZK erlaubt weitreichende Neuerungen – auch bei der elektronischen Qualitätssicherung. Ein Beispiel aus dem Unterhalt:

Die Früh- und Spätdienste melden einander per Tablet und mittels IQSoft, wenn irgendwo etwas zu verbessern ist (zum Beispiel die Befestigung einer Reckstange oder ein defekter Wasserhahn). Schriftliche Aufträge fallen weg und alle wissen jederzeit, wer was erledigt hat – oder noch nicht.

Marco Bücken ergänzt: «Endlich ist für alle ersichtlich, dass Wartung auch viel Aufwand verursacht. Man kann ihn als Kostenfaktor ausweisen. Da staunen die Leute dann teils schon.»

Keine Migration alter Datensätze gewünscht

Der Aufbau von IQSoft erlaubt bestehenden Kunden beim Übergang zur Version 7.9 die Migration bestehender Daten, wie bereits schon bei allen früheren Versionen. Marco Bücken entschied sich dagegen: «Wer eine Datenbank lange nutzt, baut unweigerlich Stolpersteine ein. Solchen Kram nimmst Du beim Migrieren mit. Unsere Überlegung war: Wir hinterfragen die Struktur und alle Dokumente und beginnen ganz frisch.»

Rückenstärkung vom Auditor

Ein Neubeginn auf der grünen Wiese, noch dazu ohne Zwang? Mutig, radikal und intensiv: «Der Aufwand ist hoch, doch er zahlt sich aus.

Unser externer Auditor hat uns diesbezüglich übrigens den Rücken gestärkt. Er findet es stark, dass wir alles komplett überprüfen. Es ist wie ein Neubau, bei dem man Überkommenes abreisst, um Neues zu ermöglichen.»

Was das Ganze unterm Strich bringt, erfährt das SZK bei seiner Rezertifizierung im März 2020. Bereits jetzt ist jedoch klar: Der Relaunch wirkt. Sämtliche Prozesse zeigen sich schlanker. Normen werden nach wie vor strikt überprüft. Doch alles andere wurde entschlackt nach den Vorgaben: Braucht es das? Was bringt uns das? Und wird es genutzt? Marco Bücken: «Es fühlt sich an wie eine neuerliche Erstzertifizierung.»

Sicherheit für Gäste und Mitarbeitende

In einem grossen Betrieb mit Sportgeräten, Restauration, Hotel und mehr geht es neben allgemeinen Qualitätsvorgaben immer um Sicherheit. Alles muss für Auditoren überprüfbar sein. So auch im SZK.

Richtig fassbar wird der Wert lückenloser Dokumentation jedoch erst bei Unfällen. Polizei und Justiz verlangen Nachweise über Schulungen, über die Wartung von Betriebs- und Prüfmitteln und mehr. Wehe dem Management, das nicht belegen kann, was unternommen wurde, um Schäden zu vermeiden.

Marco Bücken stimmt zu: «Man muss da vorausdenken. Beispiel Fachkräftemangel: Wir haben immer mehr Mitarbeitende, die wir erst einmal auf ihrem Gebiet einschulen müssen, damit sie gewisse Arbeiten gemäss den aktuellen Normen ausführen können.»

Und die Zukunft?

«Wir erfassen im Zuge der Umbauten laufend neue Gebäude, Räume und Betriebsmittel. Wir

konsolidieren Erreichtes und erweitern den Einsatzbereich unseres elektronischen Assistenten. Absehbar ist zum Beispiel der Start des IQSoft-Moduls 'Risiko-Management'.»

Zentrale Informationsquelle

IQSoft erlaubt Ausbildungsplanungen, Kontrollen, Terminplanungen, Pendenzenpflege, Wissensbündelung und -abfrage und vieles mehr. Marco Bücken empfindet es «wie das Wikipedia des Qualitätsmanagements. Man kann alles integrieren und alles abrufen. Das ist für uns super. Wir bekommen genau das, was wir wollen.»

Hans-Peter Kost kommentiert: «Wir setzen bei IQSoft 7.9 sehr auf intuitive Bedienbarkeit. Das Programm funktioniert dabei extrem vernetzt und kann eine Vielzahl von Aufgaben übernehmen. Das Ganze hat zum Ziel, dass möglichst viele Prozesse automatisiert laufen.»

Was noch zu sagen wäre

Marco Bücken legt im Gespräch mit Management & Qualität Wert auf die Betonung der Zusammenarbeit mit der IQS AG: «Ich bin nicht nur der Geldbringer. Es ist eine langjährige Partnerschaft. Ich fühle mich jederzeit ernst genommen. Das IQS-Team steht voll hinter seinem Produkt. Wenn dem nicht so wäre, hätten wir den qualitativen Relaunch auf der grünen Wiese vielleicht gar nicht gewagt. Letztlich geht es ja immer um Vertrauen und Erfolg. Man will sicher sein, dass alles klappt.» ■

Sportlerinnen und Sportler aus vielen Disziplinen gehören zu den Gästen des Sportzentrums Kerenzerberg, das sein Qualitätsmanagement 2019 komplett erneuerte.

