

Risikomanagement in der Prozessoptimierung

Vorhersehen, vorbeugen, vermeiden

2013 entschied sich die Glattbruger Bahn-Support GmbH, ihr Qualitätsmanagement weiter zu entwickeln und zu stabilisieren. Das Kernziel: systemgestütztes, umfassendes Risikomanagement.

Beni Krieger

Bahn. Schweiz. SBB – die alles überstrahlende Dreifaltigkeit des eidgenössischen Schienenverkehrs. Und doch gibt es hierzulande eine ganze Reihe erstklassiger Anbieter, die reibungslose Abläufe auf Schweizer Schienen überhaupt erst ermöglichen. Seit gut 15 Jahren dabei: die Bahn-Support GmbH in Glattbrugg. Das Zürcher KMU bietet Supportleistungen rund um den Schienenverkehr. 20 Fachleute engagieren sich unter anderem im Flottenmanagement und sorgen für Hilfe, wenn auf Kundenseite Mitarbeitende fehlen. Seltene Ersatzteile? Die Zürcher Spezialisten finden sie.

Gesucht: digitale Prozesslenkung. Ein Muss: Top-Risikomanagement

2013 entschied sich das Glattbruger KMU, sein Qualitätsmanagement digital aufzugleisen. Anders als viele andere Schweizer Unternehmen suchte man dabei keine Lösung zur leichteren Zertifizierung. CEO Philipp Schneider: «Von meiner neuen Qualitätsmanagement-Software verlangte ich lückenlose Dokumentenlenkung (bei der Bahn muss man alles nachweisen) und vor allem hervorragende Performance im Risikomanagement.» Auch ein solides Meldesystem war Schneider wichtig, denn als erfahrener Bahnfachmann schätzt er differenzierte Ereignisanalysen.

Viele Anbieter, eine Option

Nach der Evaluation mehrerer Management-Suiten war klar: Wir nehmen IQSoft. «Im Rahmen unserer Anforderungen war es schlicht das einzige für ein kleines Unternehmen bezahlbare Werkzeug.»

IQSoft, ein Produkt der Zofinger IQS AG, wurde angeschafft, bewährte sich und wird heute breit und tief eingesetzt. Gut zu wissen: Die Software ist modular zu erwerben (man kauft nur, was man braucht). Zudem sind allgemeine Software-Updates und Releases seit jeher kostenlos.

Meetings, bei denen alles sitzt

«Je mehr wir integrieren, desto effizienter wird alles.» Dieses Lob verdient sich eine der beliebtesten IQSoft-Funktionen: das vernetzte Sitzungstool. Alle Teilnehmer erfassen Pendenzen und Beschlüsse zentral und presto entsteht ereignisgesteuerte Sitzungsverwaltung. Nichts geht vergessen, denn «wenn etwas zu erfassen ist, machen wir grad eine Meldung. Man traktandiert, dann erscheint automatisch die Pendezen und daraus folgt alles Weitere.»

Die Mittel zum täglichen Zweck

Die Bahn-Support GmbH verwaltet eine Vielzahl von Betriebsmitteln. Alles – vom Handy übers Dienstauto bis hin zu Loks und Waggons – wird erfasst. Auch Ersatzteile werden integriert. Dabei unterscheidet das KMU externe und interne Daten-

sätze und verwendet zwei Tools. Das zeigt sich im Alltag als blitzsaubere Arbeitsteilung. Philipp Schneider: «Es gibt verschiedene Instandhaltungsstufen. Wir unterlegen Eckpunkte wie kleine, mittlere und grosse Services.»

«Mit IQSoft verwalte ich sämtliche für unsere Kunden relevanten Daten: den Service und seine Arbeiten, das eingesetzte Material, die Rechnung – ganz so wie wir das als Automobilisten von der Garage unseres Vertrauens kennen. Auch was wir als mobiler Instandhalter für Dritte tun, erfassen wir mit IQSoft. Wir arbeiten dabei wie ein TCS auf Schienen.»

Mit einem zweiten und von IQSoft unabhängigen Tool belegt die Bahn-Support GmbH ihr Wirken nach der europäischen ECM-Durchführungsverordnung (Entity in Charge of Maintenance = Für die Instandhaltung zuständige Stelle): «Das ist unser Werkzeug zur Kontrolle interner Qualitätsaspekte. Ein Beispiel: Es gibt neue Vorgaben für ein bestimmtes Bauteil. Wir müssen diese Information nun für alle betroffenen Fahrzeuge mutieren und das machen wir im ECM-Tool.»

Geprüft auf allen Ebenen

Audits gehören bei der Bahn-Support GmbH beinahe zur Tagesordnung. Hin und wieder geht es um eine Zertifizierung oder eine Prüfung durchs Bundesamt für Verkehr. Viel häufiger sind jedoch



Bahn-Support GmbH

Die Bahn-Support GmbH ist seit gut 15 Jahren ein inhabergeführter, unabhängiger Anbieter von Supportleistungen rund um den Schienenverkehr. Die Kernkompetenzen: umfassendes Flottenmanagement für kleinere Anbieter inklusive Instandhaltung (ECM-Services), die Bereitstellung von Bahnpersonal, die Beschaffung von Ersatzteilen und mehr.

> www.bahn-support.ch

Freie Fahrt für das Qualitätsmanagement bei der Bahn-Support: Dafür sorgt u.a. die richtige Software-Lösung.

© zlg / Bahn-Support GmbH

interne Audits oder solche bei Lieferanten. Weitere Qualitätskontrollen plant man extern und projektspezifisch «für Produktionspartner.

Risikomanagement

Ein grosses Thema im Schienenverkehr ist umfassendes Risikomanagement. Bahn-Support setzt dafür seit 2017 auf IQSoft und unterscheidet drei Arbeitsfelder:

- Allgemeine Geschäftsrisiken. Dazu gehören unter anderem Klumpenrisiken, Personalrisiken und Währungsrisiken.
- Prozessrisiken. Alle Risiken pro Prozess wurden im Team erarbeitet und genau definiert. Was periodisch überprüft wird, ist in IQSoft erfasst. Die IQS AG empfiehlt Anwendern dabei ergänzend das Tool BPM zur visuellen Gestaltung und Abbildung von Workflows.
- Auftrags/Projektspezifische Risiken. Hier nutzt man (noch) eine Mischung aus IQSoft und Excel. Es gibt Massnahmengruppen für jeden Auftrag inklusive projektbezogener Risikofragen und mehr.

Philipp Schneider erläutert: «Wir hatten früher nur Excel-Listen, aber das reichte für unsere Ansprüche nicht mehr. Wir wollten systemgestützte Sicherheit und von der werkzeugübergreifenden Funktionalität innerhalb von IQSoft profitieren.»

Schneider absolvierte im Rahmen der Produkteinführung gleich selbst eine entsprechende Weiterbildung. Mit Blick auf fünf Jahre IQSoft Risikomanagement, konstatiert er gerne die Vorteile der in Glattbrugg seit 2021 freigeschalteten, neuesten IQSoft-Version 7.9: «Wir können Unternehmensrisiken gezielt anschauen. Die Zuordnung zu Sitzungen ist ebenso möglich wie die Analyse in «homöopathischen» Dosen. Wenn fällig, prüfen wir auf Geschäftsleitungsebene zum Beispiel nichts anderes als unsere Devisen und fragen: Sind unsere EURO ein Risiko für das Unternehmen?»

Effiziente Risikobeurteilung: Vorarbeit tut not

Erfahrene Qualitätsleitende wissen, dass derart detailliertes Risikomanagement einen beträchtlichen Initialaufwand und Fachwissen verlangt. Immerhin gilt es,

Punkt für Punkt zu bewerten, was man als Risiko einstuft und was nicht. Typische Fragen: Wer muss was wissen? Wer kann das beurteilen? Welche Perspektive ist anzuwenden?

Bei Bahn-Support hat man sich solche Fragen gestellt und profitiert täglich von der geleisteten Arbeit. Dennoch empfindet Schneider das ihm so wichtige Risikomanagement weiterhin als «Work in Progress»: «In der Praxis merken wir laufend, wo wir noch optimieren können. Wir legen genauer fest, was wann zu prüfen ist und so weiter.»

Wer sie hat, will sie behalten

Wer Qualitätsmanagementsoftware aktiv nutzt, will sie bald nicht mehr missen. Das gilt für gute Lösungen aller Anbieter und insbesondere für eine umfassend vernetzte Lösung wie IQSoft. So auch bei der Bahn-Support GmbH: «Wir haben gut 3500 Dokumente und über 1'600 Betriebsmittel. Früher pflegten wir aufwändige, analoge Ordner-Strukturen, um rasch zu finden, was wir suchten.»

Digital ist das Ordnen und Finden dieser Files nun ganz einfach und schnell – zumindest für IQSoft mit SQL. Die IQS AG prüfte in Testreihen die Verwaltung von Betriebsmitteln im Millionenbereich. Das Fazit der Softwareschmiede: «Läuft!» Ob die Software dabei in der Cloud des Kunden oder auf seinen Servern arbeitet, spielt keine Rolle. Kein Wunder also, dass Philipp Schneiders Fazit zu seinem elektronischen Assistenten positiv ausfällt: «IQSoft vereinfacht und beschleunigt unsere Arbeit durchgängig. Das Schöne dabei: Das System vergisst nie.» ■

Autor

Beni Krieger, Texter/
Konzepter, Tellenmattstrasse 40, 6317 Oberwil bei Zug

> www.zeilenweise.ch