

Anwenderbericht: Dokumentenlenkung im Facility Management

Alles sauber aufgeräumt

Nicht wenige Schweizer KMU pflegen mit grossem Aufwand überlappende Datensammlungen, ohne sie zu verknüpfen. Wohl dem, der solcher Zeitverschwendung mit sauberer Dokumentenlenkung ein Ende macht.

Beni Krieger

Drei parallellaufende Datenbanken, keine Verknüpfung: Diese Struktur fand Qualitätsleiter Milan Asanin vor, als er Ende 2017 zur Apleona HSG AG stiess: «Das war unübersichtlich und manchmal richtig mühsam, weil einiges kaum zu finden war.» Asanin empfahl deshalb der Walliseller Spezialistin für Facility Management die Investition in die Qualitätsmanagement-Suite IQSoft der Zofinger Softwareschmiede IQS AG. Seine Ziele: saubere Dokumentenlenkung und Massnahmenüberwachung samt übersichtlicher Prozesslandkarte.

Mehr Ruhe fürs Team

Das Programm wurde nach einer Testinstallation umgehend angeschafft. Asanin erinnert sich: «Ich habe zusammen mit einem Lernenden jedes Dokument angeschaut, dann in unserer neuen Software erfasst und aus der bisherigen Datenbank gelöscht.» Der Initialaufwand sei hoch, der Ertrag aber auch: «Vorher suchten alle an verschiedenen Orten. Jetzt ist bei der Nutzung für alle Anwender spürbar mehr Ruhe drin. Alle wissen, wo ein Dokument zu finden ist. Zudem ist klar definiert, wer für die Pflege welcher Dokumente verantwortlich ist. Es gibt immer einen Verwalter und einen Freigeber.»

Entlastung für den Qualitätsleiter

Auch Asanin selbst war froh über die IQSoft-Implementation. Er erlebte die Einführung als enorme Erleichterung bei

der Massnahmenüberwachung und -verbesserung: «Bei Audits galt es vorher, Berichte zu schreiben, Excel-Listen zu führen, Massnahmen sowie deren Umsetzung laufend zu prüfen und Mahnungen zu senden, wenn etwas nicht erledigt wurde. Das ist jetzt viel einfacher. Auch die Benennung von Dokumenten ist dank fortlaufender Nummerierung viel effizienter als früher.

Audits am Arbeitsplatz

Bei der internen Wissensüberprüfung setzt Asanin gerne auf LPA (Layered Process Audit). Dabei prüft er anhand einfacher Checklisten direkt am Arbeitsplatz, ob und wie Aufgaben erledigt werden. Diese direkte Auditierung und Auswertung stellt sicher, dass wichtige Arbeitsschritte sauber ausgeführt werden. Asanin: «Der Aufbau dieser Lösung mit IQSoft hat viel Spass gemacht. Was wir dabei lernten: Die Leute wollten mit dem Smartphone auditieren, aber das ging nicht so gut. Es ist besser, einen Block zu haben und vor Ort ein «Kreuzli» darauf zu machen. Man sieht die Leute, bleibt im Gespräch und erfasst im Nachhinein digital.»

Mandatspezifische Lösungen

Die Apleona Schweiz AG betreut als vielfältige Dienstleisterin Mandanten aus ganz verschiedenen Welten. IQSoft hilft dem Unternehmen, alle Aufgaben sauber zu organisieren: «Wir steuern das in Gruppen und legen exakt fest, was wo gilt und wie es zu machen ist. Manche

Im Facility Management gibt es viele temporäre Mitarbeitende. Dank dem IQSoft Modul EDUQ kann genau Buch geführt werden, welche Schulungen sie absolviert haben.

Autor

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

> www.zeilenweise.ch

Kunden möchten ganz allgemein wissen: Ist die Reinigung gut erledigt? Andere wollen bei jedem Mitarbeiter genau erfahren, für welche Arbeiten er sich qualifiziert hat. So gibt es für jeden Kunden ein Handbuch. Dabei lege ich via IQSoft fest, wer von unseren 1500 Mitarbeitenden was zu sehen bekommt.»

Wissen, wer was kann und darf

Im Facility Management gibt es viele temporäre Mitarbeitende. Apleona verlangt, dass sie allesamt mindestens eine Basisschulung absolvieren. Asanin: «Manche unserer Kunden wollen genau wissen, wer von unseren 600 Reinigungsmitarbeitenden welche Schulung hat, besonders im Umgang mit heiklem technischem Gerät. Da geht es nicht nur für unsere Kunden, sondern auch für Apleona um das Thema Arbeitssicherheit. Man trägt Verantwortung für seine Leute.





© iStock

IQS AG

Seit über 28 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Mehr als 1450 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

All diese Infos verwalte ich mit dem IQSoft Modul EDUQ.»

Eine Fusion und ihre Folgen

Im Januar 2022 fusionierten die Apleona HSG AG und Apleona Real Estate AG. Sie agieren nun unter dem Dach der Apleona Schweiz AG. Für Qualitätsleiter Asanin war das schon im Vorfeld eine spannende, aber nicht ganz einfache Herausforderung: «Durch die Integration der Real Estate AG hatte ich plötzlich 300 weitere Mitarbeitende im System – 150 davon im Büro und 150 in der Hauswartung. Die HR-Abteilung, die Finanzen, das Qualitätsmanagement und der Support: Alles wurde intern zu einer Firma zusammengeführt.»

Der Effekt: neue Doppelspurigkeiten, denn natürlich führte die Real Estate AG zahlreiche eigene Dokumente. Grosses und Kleines wollte neu definiert werden. Milan Asanin: «Die Organisation als Ganzes muss sich auf jeder Ebene erst einmal finden. Da gibt's dann zum Beispiel plötzlich zwei verschiedene Formulare für Ferienanträge. Und nun: Welches nehmen wir in Zukunft?»

Im grossen Umfeld beschäftigte Asanin vor allem die Zuordnung von Dokumenten zu einzelnen Personen. Die er-

teilte Verantwortung für die regelmässige Pflege von Dokumenten trifft dabei nicht immer auf sofortiges Verständnis: «Ich werde gefragt, warum das notwendig sei. Ich sage dann, ein Dokument sei wie ein Joghurt: Es hat ein Ablaufdatum und man muss ab und zu prüfen, ob es noch gut ist. Das leuchtet den Leuten ein.»

Null Interesse an anderer Software

Man merkt: Asanin mag die Stabilität und Funktionalität seines elektronischen Qualitätsassistenten. Er betont aber auch gerne die Bedeutung des Zusammenspiels von Software und Support: «Die Betreuung durch die IQS AG könnte kaum besser sein. Meine Ansprechpartner sind ehrlich und wir pflegen ein sehr persönliches Verhältnis. Man spürt auch: Die Leute bei der IQS AG sind Fans von ihrem eigenen Produkt.»

Gerne telefoniert Asanin ab und zu mit Michael Kiel, seinem persönlichen Ansprechpartner bei der IQS AG – besonders wenn er die Nutzung von IQSoft intern weiterentwickeln möchte: «Er kennt ja alles.» Für Standardfragen nutzt er die Hotline. Man rede dort «deutsch und deutlich» miteinander, ohne lange Warteschlangen. Hilfe sei immer da. Im Rahmen solcher Gespräche bringt Asanin

eigene Ideen ein; er formuliert Wünsche und fragt nach Lösungen, «zum Beispiel, wenn wir die Fähigkeiten und absolvierten Ausbildungen unserer Mitarbeitenden in IQSoft digital verknüpfen wollen. Die IQS-Leute haben bei so was viel Erfahrung und helfen uns beim sauberen Aufbau.» Und weiter: «Ich geniesse als Q-Leiter die Sicherheit, dass da jemand ist, der mich unterstützen kann, wenn ich nicht weiter weiss. Entsprechend habe ich null Interesse an anderer Software.»

Im Gespräch mit Zweiflern und Kritikern

Und doch muss Milan Asanin seine Software ab und zu verteidigen. Er zeigt Zweiflern dann zunächst gerne, wie in seinem Qualitätsmanagement alles makellos verknüpft ist: «Alles, was in IQSoft steht, ist gültig. Ich halte es aus meiner Perspektive als Qualitätsleiter für wasserdicht. Es erleichtert unsere monatlich 30 kleinen und grossen Audits extrem, besonders durch die visuelle Darstellung.» Zudem – und das nehme, so meint er, den Kritikern meist allen Wind aus den Segeln – gebe es bei IQSoft keine sich wiederholenden Lizenzgebühren. Man kaufe es und fertig.

Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der IQS AG, betont in diesem Zusammenhang gerne die Modularität seines Angebots: «Wir bekommen täglich Modulbestellungen von bestehenden Kunden. Sie bauen ihr Engagement aus. Das ist eine solide Rückmeldung. Sie bedeutet, dass sich die Arbeit mit unserer elektronischen Prozesslenkung wirklich auszahlt und das besonders in all jenen Branchen, in denen viel nachgewiesen werden muss.» Milan Asanin bestätigt das: «Es geht beim Einsatz solcher Werkzeuge um Unternehmensentwicklung und ab einer gewissen Firmengrösse ist der Return of Investment einfach da.» Und das gelte nicht nur übers Ganze gesehen, sondern auch in seiner ureigenen Domäne, der Qualitätsförderung: «Der reduzierte Aufwand bei Prozessmassnahmen. Das saubere «Wer, wann, was». Die Tatsache, dass es einfach läuft: Wir haben allein damit unterm Strich eine 30 %-Stelle eingespart.» ■