

Forensisches Institut Zürich

Mit Sorgfalt zum Ziel

Die Einführung eines elektronischen Qualitätsmanagements beim Forensischen Institut Zürich reflektiert, was exzellente Spurensicherung ausmacht: Man arbeitet selbst unter schwierigen Bedingungen mit Umsicht und Bedacht, ist offen für alles und findet mitunter mehr als erwartet.

Beni Krieger

«Gesucht war in erster Linie ein Modul zur sauberen Führung unserer Ausbildung. Gefunden haben wir ein Werkzeug, von dem wir glaubten, dass es so etwas gar nicht gibt.» Thomas Ottiker, Direktor des Forensischen Instituts Zürich, und sein Qualitätsbeauftragter Christoph Schmied sind sich einig: Ihr neues elektronisches Qualitätsmanagement ist ein Alleskönner.

Gekauft wie gesehen

Thomas Ottiker erinnert sich: «Wir besuchten eine Präsentation der Zofinger IQS AG. Es ging um die Qualitätsmanagementsoftware IQSoft. Unsere IT warnte uns im Vorfeld: Erwartet nicht zu viel! Erlebt haben wir dann ein Werkzeug, von dem ich dachte: Also, wenn das wirklich alles funktioniert ...»

Nach einer zweiten Präsentation, diesmal vor der Geschäftsleitung in Zürich, wurde IQSoft angeschafft, und das nicht nur als Ausbildungstool zum Nachweis der Prozessfähigkeit, sondern als umfassende Managementsuite im Dienst von 160 Mitarbeitenden.

Das Für und Wider langer Abklärungen

Manch eine und manch einer mag an dieser Stelle fragen: «Wieso gab es keine ausgedehnte Evaluation? Das ist doch bei

so einer Anschaffung in jedem Fall die beste Strategie.» Hans-Peter Kost, Verwaltungsratspräsident der Zofinger IQS AG, findet das nicht grundsätzlich falsch. Er empfiehlt aber, den Aufwand und Nutzen im Auge zu behalten: «Wir sehen Kunden mit 80-seitigen Pflichtenheften, deren Erstellung eine Menge Geld gekostet hat. Wenn die danach dann sieben Präsentationen anschauen und intern sieben Offerten zu diskutieren haben, ist das auch nicht gratis.»

Kost gefällt deshalb das rasche und entschiedene Vorgehen im Forensischen Institut Zürich ausgesprochen gut. Und Schmied betont: «Wir wollten ja in erster Linie ein Ausbildungstool, und das haben wir umfassend evaluiert. Alles andere ergab sich dann. Ich dachte zunächst auch an eine intern programmierte Lösung. Das wäre aber sehr teuer geworden.» Das Preis-Leistungs-Verhältnis der Zofinger Lösung hat also überzeugt. Und wohl auch, dass es keine Wartungsgebühren gibt.

Der Hersteller als Vorbild

Thomas Ottiker beeindruckte anlässlich der Produktpräsentationen besonders, dass die IQS AG ihre eigenen Abläufe seit jeher konsequent mit IQSoft optimiert: «Man arbeitet mit dem eigenen Produkt seit Tag eins. Und es ist das EINE Produkt der Firma. Es gibt keine Verzettelung. Das ist glaubwürdig.»



Das Forensische Institut Zürich ist das führende forensische Kompetenzzentrum der Schweiz.

Hans-Peter Kost erklärt diesen Fokus mit der Vergangenheit seines KMU. Man habe vor 30 Jahren rund 300 Kunden im Bereich Qualitätsmanagement und ERP begleitet: «Ein Audit kostete damals 10 000 bis 15 000 Franken.» Die IQS AG fand das zu teuer und entwickelte als allererstes IQSoft-Werkzeug ein Audit-Tool. «In der Folge trennten wir uns vom Bereich ERP und konzentrierten uns auf die Evolution von IQSoft. Der Rest ist Geschichte.»

Achillessehne Datenflut

Das Forensische Institut Zürich ist das führende forensische Kompetenzzentrum der Schweiz und übernimmt Aufgaben für nationale und internationale Partnerorganisationen und löst dabei im Rahmen der Spurensicherung eine Vielzahl polizeilicher und wissenschaftlich-technischer Aufgaben.

IQS AG

Seit bald 30 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Makers», das Team der IQS AG in Zofingen. Mehr als 1480 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



Christoph Schmied, Qualitätsmanager beim Forensischen Institut Zürich.

gleich eine Vielzahl anderer, teils recht komplexer Werkzeuge. Zudem geschah die Software-Implementierung unter herausfordernden Umständen: «Aufgrund der Pandemie machten wir vieles online, was wir unter anderen Bedingungen vor Ort umgesetzt hätten.»

Ein Klick und die Daten sind da!

Vor der raschen Abfrage stand in Zürich auch das Erfassen und Verknüpfen bestehender Datensätze im Fokus, insbesondere das «Abfüllen» von Excel-Listen. Die Zürcher Forensiker teilten (und teilen) sich diese Arbeit. Direktor Ottiker: «Unsere Leute erfassen Daten und ihnen gefällt das Resultat.» Warum? Weil sie bei Abfragen neu sofort finden, was sie suchen. Auch Christoph Schmied beobachtet, dass IQSoft mit jedem Monat mehr genutzt wird. Man komme ja auch nicht daran vorbei, es wahrzunehmen, weil das Programm morgens automatisch startet. Thomas Ottiker mag in diesem Zusammenhang besonders die Delegation der Aufgaben: «Aufträge und Berechtigungen werden gezielt erteilt. Allen ist dank IQSoft jederzeit klar, was zu erledigen ist.»

Keine Installation wie jede andere

Thomas Ottiker betont rund um die Einführung von IQSoft die parallel laufenden, tiefgreifenden Veränderungen im Forensischen Institut. Das Institut ist seit Januar 2022 eine selbstständige öffentliche-rechtliche Anstalt. Parallel zum Abschluss dieses langjährigen Projekts lief im Frühling, Sommer und Herbst der

Seine Achillessehne? Die Menge der vorhandenen Daten. Wie so viele Schweizer Institutionen und KMU führte man in Zürich bis vor Kurzem für die Administration, die Ausbildung und das Inventar eine ganze Reihe verschiedener Laufwerke und Listen. Folgerichtig hatten selbst die gewiefen Zürcher Spurensicherer immer öfter Mühe, abgelegte Informationen rasch zu finden. Und ohnehin gilt: Wer mehrere Laufwerke und dazu noch Listen auf Papier führt, riskiert neben Doppelspurigkeiten auch Fehler beim Aktualisieren («Haben alle das neueste Dokument?»).

Ein Klick und die Daten sind da?

Man kaufe sich eine Qualitätsmanagementsoftware und schon herrscht Ordnung. «Schön wär's!», ruft da jeder gestandene Qualitätsmanager und Christoph Schmied stimmt zu. Man habe ja eben nicht nur das geplante IQSoft-Ausbildungstool erworben, sondern



Selbst die gewieften Zürcher Spurensicherer hatten bisher immer öfter Mühe, abgelegte administrative Informationen rasch zu finden.

Umzug ins neue Polizei- und Justizzentrum Zürich – ein Meilenstein, der eingespeltes und Selbstverständliches auf vielen Ebenen erneuerte und alle Beteiligten stark forderte: «Es war und ist extrem viel los.»

Es sei, so Christoph Schmied, schon eine Herausforderung, in diesem Umfeld auch das Prozessmanagement neu aufzustellen. Eben deshalb sieht er sich selbst und seine Leute rund um IQSoft nach wie vor als Lernende: «Wir nutzen IQSoft seit einem guten Jahr und erarbeiten uns täglich neues Wissen zur optimalen Nutzung. Es ist ein laufender und spannender Prozess.»

Erste Resultate

Aktuell registriert sind die rund 700 Dokumente des bisherigen Qualitätsmanagements. Sie werden nun miteinander verknüpft. Hans-Peter Kost findet das essenziell: «Erst wenn alles verknüpft ist, sieht man sofort und umfassend, was bei jedem Thema ansteht. Auch die Freitextsuche ist eine tolle Sache. Man kann alles hinterlegen. So entsteht eine wertvolle Wissensdatenbank.»

Ebenfalls bereits in IQSoft erfasst: die Eckdaten von rund 3000 Betriebs- und Prüfmitteln. Dazu gehören Feinwaagen,

aber auch Fahrzeuge: «Wir führen alles, was inventarisiert ist. Alles ist eingegeben und wird nun gut genutzt.»

Anpacken und umsetzen

Derzeit in Arbeit: eine neue Mitarbeiterdatenbank, die breite Nutzung des Ausbildungstools, die Führung von Sitzungen mit IQSoft, die Aktivierung des Werkzeugs «Chancen zur Verbesserung» und manches mehr. In zwei bis vier Jahren, so Thomas Ottiker und Christoph Schmied, möchte das Forensische Institut alle Produkte aktiv nutzen, ganz ohne separat geführte Datenbanken oder Listen.

Fazit? Es wird nicht pressiert, sondern mit aller Sorgfalt das Optimum erarbeitet. Alles andere hätte zu den Zürcher Experten für Spurensicherung auch nicht gepasst. ■

Autor

Beni Krieger ist
Texter/Konzepter in
Oberwil bei Zug.

> www.zeilenweise.ch

Atteindre l'objectif avec soin

L'Institut médico-légal de Zurich est le principal centre de compétences médico-légales de Suisse et assume des tâches pour des organisations partenaires nationales et internationales, résolvant ainsi une multitude de tâches policières et scientifiques et techniques dans le cadre de la préservation des traces. Dans le cadre de la gestion électronique de la qualité, on cherchait en premier lieu un module permettant de gérer proprement la formation. On a alors trouvé un outil dont les responsables pensaient qu'il n'existait pas. On a alors trouvé le produit IQSoft du fabricant de logiciels IQS de Zofingue.

L'Institut médico-légal génère une grande quantité de données. Comme beaucoup d'institutions et de PME suisses, l'Institut de Zurich gérait jusqu'il y a peu toute une série de lecteurs et de listes différents pour l'administration, la formation et l'inventaire. Par conséquent, même les experts zurichois en matière de traçabilité avaient de plus en plus de mal à trouver rapidement les informations classées. Et de toute façon, si l'on gère plusieurs lecteurs et des listes sur papier, on risque non seulement des doublons, mais aussi des erreurs lors de la mise à jour.

Un nouveau logiciel de gestion de la qualité ne met pas automatiquement de l'ordre, comme le sait également le responsable qualité de l'Institut médico-légal. Les enregistrements existants doivent donc d'abord être saisis. Actuellement, les quelque 700 documents de l'ancienne gestion de la qualité sont enregistrés. Ils sont maintenant reliés entre eux. Mais on procède étape par étape, on élabore l'optimum avec tout le soin possible. Le contraire ne conviendrait pas non plus aux experts zurichois en matière d'identification des traces...