



# Eine Frage der organisatorischen Reife

---

## *INFORMATIKBRANCHE UND DIE FRAGE DER ZERTIFIZIERUNG*

von Julius Thomann

**Das TQM-Konzept bietet einen Ansatz für die Implementierung heutiger und zukünftiger Anforderungen. Über 90 KMU der Informatikbranche aus der ganzen Schweiz haben das TQM-System implementiert und betreiben es nachhaltig.**

---

**D**er Zertifizierungsgrad in der IT-Branche ist noch sehr gering. Im Gegensatz zur Fertigungsindustrie, ist die Informatikbranche erst dabei, sich zu industrialisieren. Vermehrt wird nun auch im Informatikumfeld das Gütesiegel nach internationalen Standards, der ISO-Norm verlangt. Insbesondere bei Aufträgen der öffentlichen Hand und als Zulieferer von grösseren Unternehmen spielt die Zertifizierung eine immer wichtigere Rolle. Dies sind aber nur die äusseren Aspekte. Viel wichtiger ist es, eine interne Basis zu schaffen, um innovative und nachhaltige Lösungen für die Zukunft zu ermöglichen.

Unter der Bezeichnung TQM (Total Quality Management in Informatikunternehmen) wurde ein Gruppenlehrgang für Qualitätsmanagement in Informatikunternehmen entwickelt. Initiiert wurde dieser durch das BBT (Bundesamt für Berufsbildung und Technologie). Der Lehrgang kann mit der Zertifizierung nach ISO-9001 abgeschlossen werden. Über 90 IT-Firmen aus der ganzen Schweiz haben bereits die Chance genutzt und an den TQM-Lehrgängen teilgenommen.

### **Einfache Spielregeln**

Zu den potentiellen Kunden muss ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden, was na-

türlich eine intensive Beschäftigung mit den Kundenanforderungen voraussetzt. Nicht nur innovative Lösungen, sondern eine gesamthafte Betreuung in Form von Beratung, Schulung und ein kompromissloser Service sind heute – und auch in Zukunft – immer wichtiger. Total Quality Management in Informatikunternehmen bedeutet, sich mit klaren Werten und einfachen Spielregeln auf die Tätigkeiten zu konzentrieren, welche für den Kunden einen Mehrwert darstellen. Das bedeutet zweierlei: Die internen Abläufe müssen schneller, multiplizierbarer und die individuellen Leistungen transparenter werden.

Ist der TQM-Ansatz und eine Zertifizierung nach ISO-9001 die richtige Lösung? Das richtige Managementsystem ist eine Frage der organisatorischen Reife. Mit TQM, dem integralen Managementansatz, wird eine Ba-

sis für die Implementierung heutiger und zukünftiger Anforderungen geschaffen. Damit lassen sich, je nach Bedarf, weitere Standards integrieren.

### Der beste Weg

Ein relativ geringer Zeitaufwand und etwa halb so hohe Beratungskosten wie bei einer Einzelzertifizierung sollen die IT-Kleinunternehmen zu einem strukturierten Qualitätsbewusstsein bewegen und dafür sorgen, dass die Hemmschwellen gesenkt werden. Mit diesem Ziel wurde das TQMi-Projekt vor zehn Jahren gestartet. Projektleiter Julius Thomann fasst die Ziele zusammen: «Ziel von TQMi ist es, Klein- und Mittelständischen Unternehmen aus der ICT-Branche zu helfen, ein prozessorientiertes Managementsystem aufzubauen und nach ISO-9001 zertifizieren zu lassen – und das zu niedrigen Fixkosten.»

TQMi ist wie ein Lehrgang aufgebaut und wird für das teilnehmende Unternehmen als Projekt abgewickelt. Vorkenntnisse im Qualitätsmanagement oder ISO-9001 sind nicht erforderlich. Alles Notwendige wird im Kurs vermittelt. Dadurch, dass der Teilnehmer mit dem Kursmaterial ein komplettes Toolset erhält, kann er sich ganz auf die Ausgestaltung effizienter Geschäftsprozesse konzentrieren. Das spart Zeit und Kosten.

Der Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmenden ist ein weiterer entscheidender Erfolgsfaktor von TQMi. Die Durchführung der Workshops findet alternierend direkt bei den teilnehmenden Unternehmen statt und ermöglicht so einen direkten Einblick in die Praxis und den Austausch zu verschiedenen Themen.

Sämtliche Führungs-, Unterstützungs- und Leistungsprozesse werden im Zuge von TQMi hinterfragt, zum Teil verändert oder komplett neu definiert. Die Erarbeitung erfolgt in der Gruppe und ermöglicht einen Erfahrungsaustausch mit hohem Nutzen – weit über die Prozessgestaltung hinaus. Die zur Verfügung gestellten TQMi-Prozessbeschreibungen und weitere Unterlagen erleichtern die Arbeit und können sofort umgesetzt werden.

Mit TQMi werden kostentreibende Doppelspurigkeiten und viele Zeitfresser eliminiert, die Wettbewerbsfähigkeit wird erhöht und die Produktivität gesteigert. Die laufenden Verbesserungen sind an eine konsequente Zielverfolgung geknüpft, die sich massgeblich auf eine erhöhte

Rendite, eine optimale Kosten- und Wertschöpfungsstruktur sowie eine höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit auswirken.

### Feedback einiger Teilnehmer

*Thomas Ledermann von der LCC Consulting AG, fasst seine Einschätzung wie folgt zusammen:*

«Als wir vor einem Jahr mit dem TQMi-Kurs gestartet sind, hatten wir noch keine klaren Vorstellungen davon, wohin die Reise uns bringen wird. Inzwischen ist das Jahr vorbei, das Managementsystem auf der Basis von TQMi eingeführt und wir sind mit Stolz ISO-zertifiziert. Das Zertifikat ist das eine; rückblickend habe ich mir nochmals die Frage gestellt, was es mir und dem Unternehmen wirklich gebracht hat. Die Antwort ist eindeutig und klar auf der Positivseite zu finden. Für mich sind es drei wesentliche Aspekte, die den Erfolg des TQMi-Konzepts ausmachen:

1. Die Erfahrung im IT-Business und die damit verbundene praxisorientierte Vermittlung der Grundlagen, die den Einstieg effizient vereinfachen.
2. Das Zusammenbringen von unterschiedlichen Unternehmen, die Vermittlung und die Motivation, sich unter den Teilnehmern offen auszutauschen.
3. Die Dauer von einem Jahr ist optimal. Man hat einerseits die Chance, in hektischen Momenten TQMi etwas zurückzustellen, ohne den Anschluss gleich zu verpassen und ist andererseits aber gefordert, am Ball zu bleiben und die notwendige Auseinandersetzung mit dem Thema im Unternehmen voranzutreiben.

Mir persönlich hat es ganz einfach auch Spass gemacht, mich mit unterschiedlichen Menschen in diesem Rahmen auszutauschen. Ich wünsche dem TQMi-Team weiterhin viel Erfolg und hoffe, dass noch viele IT-Unternehmen diese Chance packen werden!»

*Thomas Bürdel, CEO von Polypoint, Erne Consulting AG, betont:*

«Gesucht, gefunden und erfolgreich umgesetzt. So in etwa würden wir die Suche nach der Methode und die anschliessende Einführung des Managementsystems mit nachfolgender ISO-Zertifizierung bezeichnen. Im Rahmen eines geplanten Management-Buy-Outs wurde nach

einer Möglichkeit gesucht, Betriebsprozesse auf Vordermann zu bringen, die bestehende Organisation bis ins Detail kennenzulernen, um letztlich das Unternehmen vom Gründer erfolgreich übernehmen zu können.

Die TQMi-Praxistage haben uns die Übernahme um einiges erleichtert und die geschaffenen Strukturen haben die Akzeptanz in der Firma, auch bezüglich ISO, gesteigert. Seit der Einführung von TQMi verfügen wir über Strukturen, die es uns ermöglichen, ein Wachstum zu leben, die Qualität unserer Produkte und Leistungen stetig zu verbessern, um uns damit langfristig die Existenz zu sichern.»

Die TQMi-Kurse finden je nach Bedarf jährlich oder halbjährlich statt. Der nächste TQMi Lehrgang startet am 24. Mai 2011.

### Über die Thomann Consulting GmbH

Die Thomann Consulting GmbH ist eine Unternehmensberatung im Bereich Management- und Organisationsberatung. Das TQMi wurde nach einer zehnjährigen Erfolgsgeschichte im 2010 von der consys ag abgespalten und verselbständigt. Zusammen mit spezialisierten Partnern ist die Thomann Consulting GmbH zuständig für die Durchführung und Betreuung des TQMi-Programms.

### Weitere Informationen



**Julius Thomann**  
ist Inhaber der  
Thomann Consulting GmbH.

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