

Budliger Treuhand AG: erfolgreiche Zertifizierung

QM-System nach ISO 9001:2008

Von Daniel Jordan

Welchen Nutzen bringt ein Qualitätsmanagementsystem einem Treuhandunternehmen? Wie lassen sich Prozessabläufe standardisieren? Ist nicht vielmehr jeder Kunde einzigartig? Diese und andere Fragen hat sich die Budliger Treuhand AG in Zürich im Rahmen eines zweijährigen Entwicklungsprozesses gestellt.

Der erhöhte Markt- und Rechtfertigungsdruck stellt Unternehmen zunehmend vor die Aufgabe, den Ressourcenbedarf zu optimieren und ihre Arbeit zu legitimieren. Prozessorientiertes Qualitätsmanagement wird in der heutigen Entwicklung immer bedeutender, dahinter steht das Bestreben nach ständiger Verbesserung der unternehmensinternen Abläufe und Prozesse. Effizienz und Effektivität von Leistungen, sprich «Qualität», sollen belegt werden. Qualität bzw. Qualitätsmanagement ist dabei kein absoluter Begriff. Das Qualitätsmanagement ist vielmehr ein Sammelsurium von koordinierten Tätigkeiten, um einheitliche und effektive Abläufe und Strukturen zu gewährleisten.

Daniel Jordan, BSc FHO in Business Administration, Projektleiter, Institut für Qualitätsmanagement und angewandte Betriebswirtschaft (IQB-FHS, Leiter Prof. Dr. Lukas Scherer) an der FHS St.Gallen, Hochschule für angewandte Wissenschaften, Rosenbergstrasse 59, CH-9000 St.Gallen, T. +41 (0)71 226 17 63, www.fhsg.ch/iqb

Einheitliches Qualitätsverständnis

Um ein passendes Qualitätsmanagementsystem für die Budliger Treuhand AG zu gestalten, übersetzten und adaptierten die Verantwortlichen die internationalen «Standards» in eine massgeschneiderte Sprache und Form. Im Juni 2013 wurde die Budliger Treuhand AG erfolgreich nach ISO 9001:2008 zertifiziert.

Durch die intensive Auseinandersetzung mit den bestehenden Prozessen und Strukturen wurde ein einheitliches Qualitätsverständnis

aufgebaut. Die Beschäftigung mit den eigenen Erwartungen und Vorstellungen schaffte eine gute Basis für die Implementierung. Im Laufe des Aufbaus und der Entwicklung des massgeschneiderten Systems galt es, einige Stolpersteine zu überwinden: Es musste Ordnung geschaffen werden, bestehende Abläufe wurden hinterfragt, Dokumente gesichtet, besprochen, ausgewählt, verworfen und neu gestaltet. Zudem mussten Messgrössen definiert und die Systembeherrschung über einen längeren Zeitraum hinweg geschult werden.

«Für uns standen die Vereinheitlichung aller Prozesse und Dokumente sowie die Know-how-Sicherung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vordergrund. Wir haben viel Zeit investiert und mussten darauf achten, dass wir uns nicht im Detail verlieren. Ein stetiger pragmatischer Ansatz sowie eine ständige Fokussierung auf den

Unternehmensnutzen sind unabdingbar, um eine solche ISO-Zertifizierung erfolgreich implementieren zu können.» (Urs Karrer, Qualitätsbeauftragter, und Zafer Celik, Qualitätsleiter)

Die Einbindung der Kaderstufen in das QMS führte zu einem vertieften Verständnis der unternehmensspezifischen Gegebenheiten. Durch die aktive Einbindung entstand ein schlagkräftiges System, hinter dem die gesamte Leitung sowie die gesamte Belegschaft standen. Rückblickend hat das QMS nach ISO 9001:2008 vieles bewirkt: gestiegenes Vertrauen, höhere Transparenz innerhalb der Abteilungen, eindeutigen Orientierungsrahmen und Ordnung, klares Organisationsverständnis, vernetzte Zielsetzungen und Prozessmessgrössen, Nachweis der Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und schliesslich auch ein anerkanntes, allgemeingültiges und branchenübergreifendes Qualitätsmanagementsystem.

Die Einführung des QMS veränderte zudem die Parameter für Veränderungen und Verbesserungen und setzte einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) in Gang. Systemverbesserungen kommen nicht mehr nur in der Summe von Einzelleistungen zum Ausdruck, sondern durch ein systematisches Agieren und Koordinieren. ■

