

# Q-Linked

Beratung | Audit | Rent a QM

Management Review  
+ Geschäftsbericht

2019

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
1 Rückblick auf die Jahresziele und Fokusbereiche 2019.....	4
2 Ergebnisse und wichtige Ereignisse 2019.....	7
2.1 Veränderungen bei internen und externen Themen .....	7
2.2 Kundenzufriedenheit und Referenzen .....	9
2.3 Konformität und Nichtkonformität.....	10
2.4 Lieferanten   Ressourcen   Wirksamkeit im Umgang mit Risiken .....	11
3 Ausblick in das Geschäftsjahr 2020.....	12
3.1 Ausblick entlang des Leitbildes.....	12
3.2 Ausblick entlang der Fokusbereiche.....	13
4 Operative Zielerreichung: Balanced Scorecard 2019 (nur intern).....	14
5 Jahresrechnung 2019 (ausschliesslich für Verwaltungsrat und Aktionäre) .....	15
5.1 Bilanz per 31. Dezember 2019 .....	15
5.2 Erfolgsrechnung vom 01.01.2019 – 31.12.2019.....	16
5.3 Anhang zur Jahresrechnung 2019.....	18
5.4 Vorschlag zur Verwendung des Bilanzenerfolges .....	19
5.5 Anlagevermögen.....	19
5.6 Mittelflussrechnung .....	20

# Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser

Auch das dritte Geschäftsjahr konnte die Q-Linked AG erfolgreich abschliessen. Ein ereignisreiches Jahr liegt hinter uns, mit allem, was viel Freude bereitet und den Schlaf verkürzt hat. Wir haben viel optimiert, sind an den Herausforderungen gewachsen und stehen auf solidem Grund.

Seit unserer Gründung wurden wir mit positiven Kundenrückmeldungen verwöhnt. Ein klares Indiz, dass wir mit unserer Vision auf dem richtigen Weg sind. Auch dieses Jahr konnten wir neue Kunden gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen weiter ausbauen. Unsere Dienstleistungen wurden nicht nur von unseren Kunden, sondern auch von verschiedenen Zertifizierungsgesellschaften weiterempfohlen. Dies ist besonders erfreulich, denn die Zertifizierungsgesellschaften sehen täglich umgesetzte Lösungen von Beratungsunternehmen und haben echte Vergleiche.

Unsere Highlights aus dem Geschäftsjahr 2019:

- ❖ Entwicklung eines einfachen Managementsystems für eine unkomplizierte Zertifizierung
- ❖ Optimierung der bestehenden Tools und Vorlagen
- ❖ Konzeptionierung und Durchführung einer In-house Schulung
- ❖ Zertifizierungsgesellschaften empfehlen die Q-Linked AG
- ❖ Exzellente Kundenrückmeldungen
- ❖ Steigerung des Umsatzes durch die Zunahme von Folgeaufträgen
- ❖ Überwachungsaudit ohne Abweichungen
- ❖ Reduktion und Kompensation der Treibhausgase

3

Wie oben erwähnt, war das Geschäftsjahr auch von Herausforderungen geprägt. Diese Aufgaben haben wir, dank der externen Verwaltungsräte und der systematischen und methodischen Ermittlung von Entscheidungsgrundlagen unseres Unternehmens professionell, strukturiert und mit korrektiven Massnahmen abgeschlossen. Alle Herausforderungen wurden noch vor Jahresende abschliessend behandelt. Dadurch haben wir in den laufenden Aufträgen keine nennenswerten Probleme oder Nichtkonformitäten zu verzeichnen.

Wir lassen uns von den individuellen Ausgangslagen und Herausforderungen unserer Kunden inspirieren und pflegen in einer engen Zusammenarbeit langfristige Partnerschaften. Dank unseren Kunden haben wir das Privileg, unermüddlichen Einsatz für die Disziplin des Qualitätsmanagements geben zu können, um dessen Ruf nachhaltig zu verbessern. Dafür danken wir unseren geschätzten und überaus kooperativen Kunden.

Herzliche Grüsse

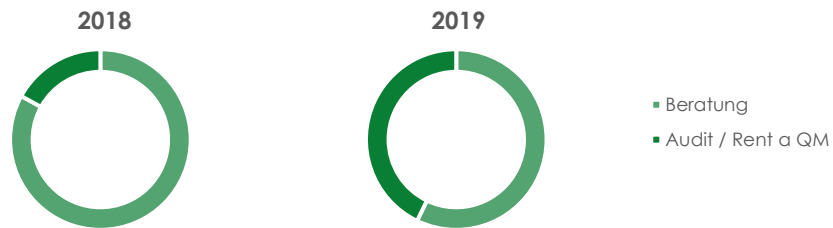


Loïc Mesqui  
Geschäftsführer und  
Präsident des Verwaltungsrates

# 1 Rückblick auf die Jahresziele und Fokusbereiche 2019

## Kunden

Der Q-Linked AG ist es sehr wichtig, ihre Kunden nach der Erreichung einer international anerkannten Zertifizierung nicht sich selbst zu überlassen, sondern sie weiter zu begleiten und zu unterstützen. Mit den Dienstleistungen «Vorbereitung auf Audits» und «Rent a QM» unterstützt die Q-Linked AG ihre Kunden auch nach erfolgter Zertifizierung, je nach Wunsch vollumfänglich oder punktuell. Die Kunden der Q-Linked AG schätzen dieses Angebot sehr und die Unternehmung hat es geschafft, die Kundenbindung weiter auszubauen. Wie die folgenden Abbildungen zeigen, wurden die Dienstleistungen nach den erfolgreichen Zertifizierungen auf über 40% am gesamten Umsatz gesteigert. Damit wird nicht nur die gute Abstimmung der Dienstleistungen bestätigt, dies ist auch ein klares Indiz für eine hohe Kundenzufriedenheit.



## 4

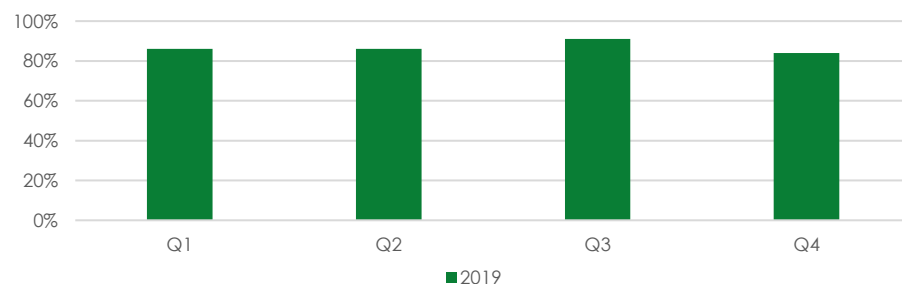
## Mitarbeitende

Die Q-Linked AG versteht das Qualitätsmanagement als Führungsinstrument. Um die betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge noch besser zu verstehen und neue Erkenntnisse zu gewinnen, haben die Mitarbeitenden der Q-Linked AG Weiterbildungen in den Bereichen Integrierte Managementsysteme sowie Strategie-Entwicklungen für KMU besucht. Auch Mitarbeitende, die sich um die Buchhaltung und die administrativen Abläufe kümmern, wurden im Bereich Qualitätsmanagement gezielt geschult. Dies garantiert, dass die gesamte Belegschaft über ein für die Arbeit wichtiges Verständnis im Bereich Managementsysteme verfügt.

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wurde monatlich mittels Fragebogen ermittelt. Folgende Themen wurden abgefragt:

- ❖ Team-Work
- ❖ Know-how
- ❖ Work-Life-Balance
- ❖ Kommunikation
- ❖ Feedback-Kultur
- ❖ Gesamtzufriedenheit

Die Resultate dieser Befragungen zeigen ein erfreuliches Bild. Über das gesamte Geschäftsjahr stand die Auslastung sowohl für die Unternehmung als auch für die Belegschaft in einem guten Verhältnis.



Die Q-Linked AG entwickelt intuitive und interaktive Lösungen, welche sowohl die Normanforderungen erfüllen als auch in der Praxis zu mehr Transparenz führen. Im Geschäftsjahr 2019 lag der Fokus auf der Optimierung dieser Tools. Durch konsequente und umfassende Qualitätsprüfungen und das standardisierte Vorgehen wurde die Fehleranfälligkeit dieser Lösungen markant gesenkt. Die aktuellen Tools haben, unabhängig von den Operationen und Zielsetzungen, ein einheitliches Erscheinungsbild.

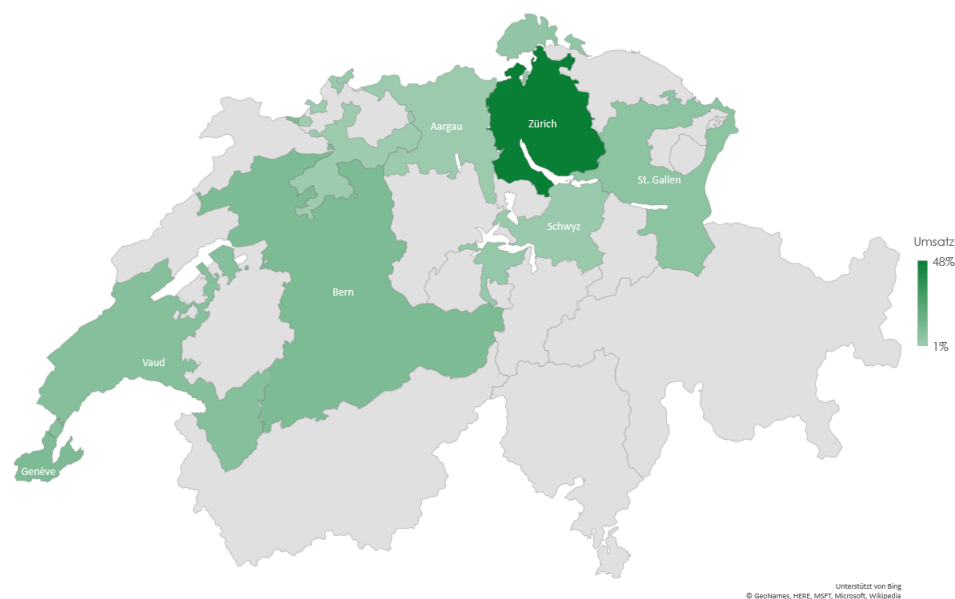
## Prozesse

Die Q-Linked AG ist in der Lage, diese Hilfsmittel in kürzester Zeit elektronisch bereitzustellen, was sich positiv auf die Dauer der massgeschneiderten Zertifizierungsprojekte auswirkt.

Im Geschäftsjahr 2019 hat die Q-Linked AG die anspruchsvoll gesetzten Ziele erreicht. Im Besonderen das Umsatzziel und die erwähnenswerte Umsatzsteigerung. Die Aufwände waren trotz nicht geplanter Ausgaben tiefer als budgetiert.

## Finanzen

Wie folgender Abbildung zu entnehmen ist, erstreckt sich die aktuelle Geschäftstätigkeit der Q-Linked AG von Schaffhausen bis Genf. Dank der Mehrsprachigkeit der Belegschaft werden die Kundenanforderungen auch ausserhalb der Deutschschweiz erfüllt und übertroffen.



Über das gesamte Geschäftsjahr 2019 erzielte die Q-Linked AG ein äusserst erfreuliches Resultat. Mit diesem Resultat und einer soliden Liquiditätsbasis sowie zweckgebundenen Reserven ist die Stabilität der Unternehmung gegeben.

Diese Stabilität wird von der Tatsache untermauert, dass die Unternehmung kein Fremdkapital besitzt und daher keine fremden Interessen berücksichtigen muss. Diese Fakten machen aus der Q-Linked AG einen zuverlässigen und langfristigen Partner für Qualitätsmanagement.

## Standardisierung

Mit dem ersten Fokusbereich «Standardisierung» konzentrierte sich die Q-Linked AG auf eine Effizienzsteigerung und den Aufbau einer Grundlage für personelle Erweiterungen.

Die optimierten Tools und Vorlagen der internen Prozesse wurden als kundenorientierte Standards im ERP-System integriert. Damit werden auch individuelle Kundenangebote schnell, zuverlässig und mit einem hohen Detaillierungsgrad erstellt.

Die Finanz- und Lohnbuchhaltung wurde im Verlauf des Finanzjahres 2019 vollständig in die Geschäftsprozesse integriert. Durch die selbständige Ausführung dieser Aktivitäten, verfügt die Q-Linked AG über eine finanzielle Transparenz in Echtzeit und ist in der Lage, den Jahresabschluss weitgehend selbst zu erstellen. Die Entscheidung, diese Aktivität intern durchzuführen, basiert auf den wachsenden Anforderungen der Unternehmensberatung, dem vertieften Verständnis für Finanzbuchhaltung und der betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge sowie den strategischen Methoden und Denkweisen.

Für das Wirtschaftsjahr 2019 waren Optimierungen in der IT-Infrastruktur geplant. Damit sollte die Effizienz gegenüber dem Vorjahr erhöht werden. Dieses Ziel wurde nicht erreicht. Grund dafür ist die Erkenntnis, dass der notwendige Investitionsaufwand in einem ungenügenden Verhältnis zur Effizienzsteigerung steht. Die Entscheidung, auf diesen Investitionsaufwand zu verzichten, hat jedoch keinen Einfluss auf die Kunden der Q-Linked AG. Auch die Datensicherheit war und ist jederzeit sichergestellt.

## Bekanntheit / Branding

Der zweite Fokusbereich lag auf der Stärkung und Erhöhung des Bekanntheitsgrades der Marke «Q-Linked». Folgende Aktivitäten wurde umgesetzt:

### Normen-Komitees:

Durch die Mitarbeit in verschiedenen Normenkomitees verfügt die Q-Linked AG über ein Wissen bezüglich künftiger Entwicklungen und Trends im Normungswesen, welches erst später der Öffentlichkeit zugänglich gemacht wird. In folgenden Normenkomitees war die Q-Linked AG aktiv:

- ❖ NK 140 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung (ISO 9001)
- ❖ NK 174 Umwelt und Nachhaltigkeit (ISO 14001)
- ❖ NK 3168 Arbeitssicherheit (ISO 45001)
- ❖ NK 410 Medizinprodukte – Qualitätsmanagement (ISO 13485)
- ❖ NK 149 Informationstechnologie (ISO 27001)

### Vorstand SAQ Sektion Zürich:

An der Mitgliederversammlung vom 13. März 2019 wurde der Geschäftsführer der Q-Linked AG in den Vorstand der Sektion Zürich gewählt. Als Vorstandsmitglied nimmt er aktiv Einfluss auf die Entscheidungen des Verbandes. Dadurch kann er nicht nur eigene, frische Ideen, sondern auch die Erwartungen und Interessen seiner Kunden in das spannende Netzwerk für Führungskräfte aus der ganzen Schweiz einbringen.

### Öffentlichkeitsarbeit:

Mit regelmässigen Beiträgen auf ihrer Homepage und in den Sozialen Medien, mit mehreren Newslettern sowie einer Pressemitteilung, konnte die Unternehmung ihre Bekanntheit markant steigern und auf unterschiedlichen Kanälen ihre Denk- und Arbeitsweise aufzeigen.

Die investierten Aufwände haben sich bezahlt gemacht. Die Q-Linked AG wurde auf mehreren Newsportalen erwähnt und konnte einen Artikel veröffentlichen im Printmedium «boosten», einem Business-Lifestyle-Magazin für Start-ups, Unternehmer, Investoren und Interessierte.

## 2 Ergebnisse und wichtige Ereignisse 2019

### 2.1 Veränderungen bei internen und externen Themen

In den folgenden Abschnitten werden typische Merkmale der vier für die Unternehmung wichtigsten Branchen beschrieben.

**Branchen**

#### Industrie:

Knapp 40% des gesamten Umsatzes erwirtschaftete die Unternehmung in der Industrie. 2019 wurde in dieser Branche eine Abkühlung der Auftragslage beobachtet. Der Fokus bei der Betreuung dieser Unternehmen lag folglich auf der Prozessoptimierung sowie der Reduzierung von Qualitätskosten. Dafür entwickelte die Unternehmung Tools, welche die Mehraufwände transparent darstellen.

#### Medizinaltechnik:

In der Branche der Medizinaltechnik erwirtschaftete die Q-Linked AG 20% des gesamten Umsatzes. Diese Branche ist durch starke Verunsicherungen infolge der regulatorischen Vorgaben geprägt (MDR). Die Berater der Q-Linked AG haben 2019 MDR-Seminare besucht und können die Kunden kompetent unterstützen.

#### Baugewerbe:

Mit der Unterstützung von Unternehmungen aus dem Baugewerbe erzielte die Q-Linked AG etwas weniger als 20% des Umsatzvolumens. Diese Branche erfordert nachweisliche Erfahrung und besondere Massnahmen bezüglich der Erreichbarkeit der Belegschaft und der Schulung des Managementsystems für die Mitarbeitenden.

#### Maschinenbau:

Aus regulatorischer Sicht liegt die grösste Herausforderung der Maschinenbau-Branche in der Überwachung der Lieferantenkette. Die Aufwendungen für die Nachweise von RoHS, REACH oder Konfliktmineralien steigen. Mittels einer Lieferanten-Transparenz und einer systematischen Vorgehensweise kann dieser Aufwand wesentlich reduziert werden. Die Q-Linked AG hat auch dafür spezifische Tools entwickelt.

7

Die Dienstleistungen der Q-Linked AG sind aufeinander abgestimmt und werden unterschieden in «für die Zertifizierung» und «nach der Zertifizierung».

**Inhouse-Schulung**

Die Unternehmung bietet aber auch flexible Dienstleistungen an, die keinen direkten Zusammenhang mit einer Zertifizierung haben. Folgendes Beispiel verdeutlicht die Flexibilität der Unternehmung:

Die Q-Linked AG hat im letzten Geschäftsjahr erstmals eine Inhouse-Schulung zum Thema «Methodenkompetenzen» konzeptioniert und durchgeführt. Das Schulungskonzept wurde individuell auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt und entsprechend seiner Vorgaben entwickelt. Neben theoretischen Grundlagen und praxisorientierten Gruppenarbeiten wurden auch Best-Practice-Ansätze vermittelt. Die Schwierigkeit bei der Anwendung solcher Methoden liegt in der Überwachung der festgelegten Massnahmen. Um dies direkt in der Praxis sicherstellen zu können, wurden massgeschneiderte Tools entwickelt, die einfach zu verwenden sind und dem Benutzer direkte, visuelle Rückmeldungen geben über fällige Termine. Die folgende Abbildung zeigt am Beispiel einer FMEA-Analyse, welches Tool die Teilnehmenden erhielten.

FMEA-Analyse																
FMEA-Typ		Prozess	Prozess-Kategorie		SGF 2	Erstellt durch		LM, ER, PR, RM	Erstellt am		01.09.19					
RPZ-Warngrenze		50	Prozess-Bezeichnung		Beratung Standard	Verantwortlich		Loic Mesqui	Letzte Änderung		28.07.19					
RPZ-Eingriffgrenze		100														
Prozess-Analyse				Bewertung - jetziger Zustand				Massnahmen				Bewertung - verbesserter Zustand				
Teilprozess	Potenzielle Fehler	Ursache	Folge	Auftreten	Ausmass	Entdeckt	RPZ	H-bedarf	Massnahme	Termin	Lead	Status	Auftreten	Ausmass	Entdeckt	RPZ
Akquise	Aufwand falsch eingeschätzt	Unklare Ausgangslage	Zu hoher Preis, Aufwand nicht gedeckt	4	5	8	140	ja	Checkliste für Aufnahme der Ausgangslage	31.12.19	LM	erledigt	2	5	8	80
Akquise	Angebotstext unklar formuliert	QM-spezifische Fachsprache	Die Leistungen werden nicht verstanden	2	5	3	30	nein								
Durchführung	Termine werden nicht eingehalten	Keine Transparenz im Terminplan	Längere Projektdauert	5	5	3	75	auf Eis								

### Einfachstes Management-system

Im Geschäftsjahr 2019 entstand die Idee, ein einfaches und standardisiertes Managementsystem zu entwickeln, mit welchem eine Zertifizierung schnell, mühelos und mittels einer Standard-Software erreicht werden kann. Ein kostenintensiver Initialaufwand für die Inbetriebnahme sowie für eine Anwenderschulung entfällt damit komplett.

Trotz der Reduzierung der Komplexität und des Aufwandes für die Pflege des Managementsystems gibt es keine Abstriche bei der Funktionalität oder bei der Individualisierung.

Dieses Führungsinstrument wird im Verlauf des Geschäftsjahres 2020 ausgewählten Kunden für praxisnahe Tests zur Verfügung gestellt. Anschliessend wird das Tool einem breiten Publikum angeboten.

### Interviews und Vorträge

Ein aussagekräftiges Indiz für den guten Ruf einer Unternehmung sind Anfragen für Interviews und Vorträge. 2019 konnte der Geschäftsführer der Q-Linked AG mehrere Aktivitäten in diesem Bereich wahrnehmen.

An einer ERFA-Tagung von Qualitätsmanagern staatlicher Stellen hielt er einen zweistündigen Vortrag zum Thema «QM der Zukunft». Mit anschaulichen Beispielen präsentierte er relevante Grundlagen für Qualitätsmanagementsysteme von morgen. Durch den Einsatz moderner Hilfsmittel wurde die Veranstaltung interaktiv gestaltet und die Meinungen der Teilnehmenden mittels Online-Umfragen in Echtzeit in das Referat eingebunden.

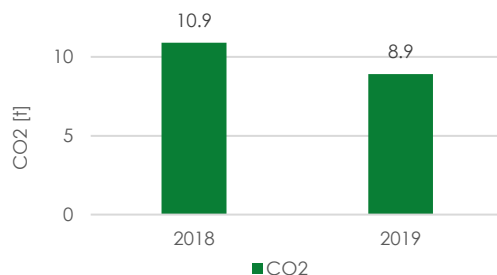
Nebst Vorträgen wurden Interviews geführt und veröffentlicht, wie beispielsweise mit dem Deutschen QM-Blogger Florian Frankl, welcher online als «Q-Enthusiast» einen hohen Bekanntheitsgrad genießt. Dabei wurden Themen wie «Warum Qualitätsmanager scheitern» oder «Vorteile einer Zertifizierung» eingehend besprochen. <https://q-enthusiast.de/>

## 8

### CO<sub>2</sub>-Kompensation

Die Q-Linked AG hatte sich im Geschäftsjahr 2018 entschieden, einen nachhaltigen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Dafür wurde mittels einer umfangreichen Berechnung der CO<sub>2</sub>-Bilanz die Menge an produzierten Treibhausgasen berechnet und anschliessend über die schweizerische Klimaschutzstiftung «myclimate» vollständig kompensiert.

Bei einer Dienstleistungsunternehmung ist die grösste Quelle an Treibhausgasen die Mobilität der Mitarbeitenden. Deshalb hat die Q-Linked AG 2019 entschieden, ihren Beitrag an den Individualverkehr unattraktiver zu gestalten. Folglich wurden die öffentlichen Verkehrsmittel wesentlich mehr beansprucht als im Jahre 2018. In der folgenden Visualisierung ist ersichtlich, dass die Q-Linked AG 2019 die Menge an CO<sub>2</sub> gegenüber dem Vorjahr um knapp 20% reduzieren konnte.



In diesem ausgezeichneten Resultat muss berücksichtigt werden, dass in der gleichen Periode der Umsatz der Unternehmung gestiegen ist, was eine direkte Zunahme der Mobilität bedeutet.

### Änderungen in der Belegschaft

Per 31. Dezember 2019 verliess ein Mitarbeitender aus persönlichen Gründen die Q-Linked AG. Die koordinierte Übergabe der laufenden Projekte verlief ohne negative Auswirkungen. Der Austrittsprozess wurde unter Berücksichtigung der damit verbundenen Risiken durchgeführt und eingehalten.



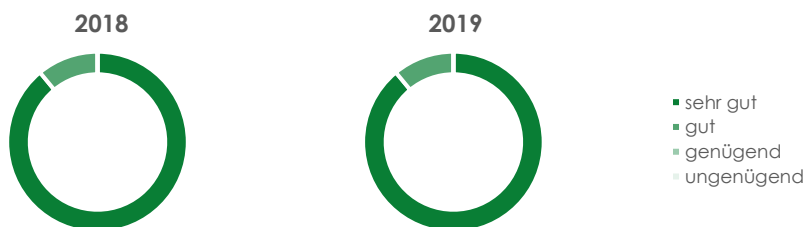
## 2.2 Kundenzufriedenheit und Referenzen

Die zahlreichen Folgeaufträge und Weiterempfehlungen beweisen, dass die Q-Linked AG mit ihren Dienstleistungen die Erwartungen ihrer Kunden erfüllt und teilweise übertrifft. Neben diesen, nicht messbaren Resultaten ermittelt die Unternehmung nach jedem Projektabschluss die Kundenzufriedenheit mittels eines Abnahmedokuments. Darin werden folgende Faktoren bewertet:

### Kunden- zufriedenheit

- ❖ Bewertung der Ergebnisse
- ❖ Kompetenzen des Beraters
- ❖ Gesamtauftritt des Beraters
- ❖ Administrative Abwicklung
- ❖ Preis- / Leistungsverhältnis

In der folgenden Abbildung sind die Resultate dieses Geschäftsjahres visualisiert und denjenigen von 2018 gegenübergestellt. Die ausgezeichnete Bewertung aus dem 2018 konnte 2019 egalisiert werden.



Nebst der Erhebung der Kundenzufriedenheit veröffentlicht die Q-Linked AG auf ihrer Homepage eine Auswahl an Referenzen (<https://www.q-linked.ch/de/referenzen/>). Folgende zwei Zitate unterstreichen die hohe Kundenzufriedenheit:

### Referenzen

*«Aufgrund der hervorragenden Kenntnisse der ISO-Normen unseres Beraters der Q-Linked AG konnten wir ein schlankes, effizientes und praxisorientiertes Managementsystem aufbauen, welches unsere Arbeitsprozesse widerspiegelt ohne diese unnötig zu verkomplizieren.»*

*«Wir haben in Zusammenarbeit mit Q-Linked, vorwiegend mit Herrn Loïc Mesqui, unsere komplette Q-Dokumentation erneuert und erfolgreich das neue ISO-Zertifikat nach Norm 13485:2016 erreicht.*

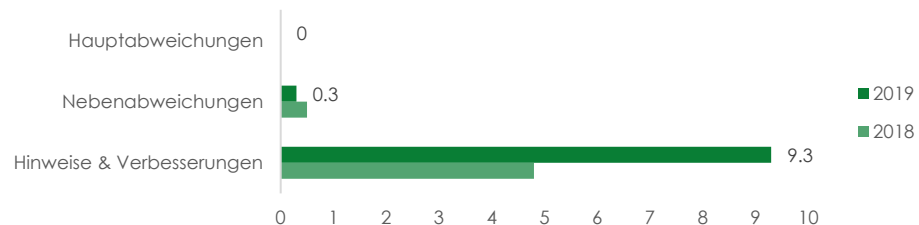
*Dies geschah in Rekordzeit, die Zusammenarbeit war hervorragend. Herr Mesqui versteht es sehr gut, die Brücke zwischen theoretischen Anforderungen und daily Business zu schlagen.*

*Ich kann Q-Linked mit gutem Gewissen weiterempfehlen, werde auch über die Re-Zertifizierung hinaus weiterhin mit Q-Linked arbeiten.»*

## 2.3 Konformität und Nichtkonformität

### Konformität

Die kundenseitig implementierten Lösungen der Q-Linked AG werden regelmässig von akkreditierten Zertifizierungsgesellschaften überprüft. Analog zum Vorjahr wurde in keinem ISO-Audit eine Hauptabweichung festgestellt. Wie die folgende Abbildung zeigt, wurden die Nebenabweichungen im Vergleich zur letzten Bewertungsperiode nochmals reduziert. Im Durchschnitt erhält nur einer von drei Kunden eine Nebenabweichung, was ein ausgezeichnetes Resultat darstellt.



Bemerkenswert ist die Zunahme an Hinweisen und Verbesserungen. Die externen Auditoren haben die Anzahl Hinweise und Verbesserungen praktisch verdoppelt. Diese haben nicht immer einen direkten Normenbezug, sondern werden von den Auditoren genutzt, um Optimierungspotenziale aufzuzeigen.

Grundsätzlich sind die Lösungsansätze der Q-Linked AG konform mit den Normen-Anforderungen der verschiedenen internationalen Standards.

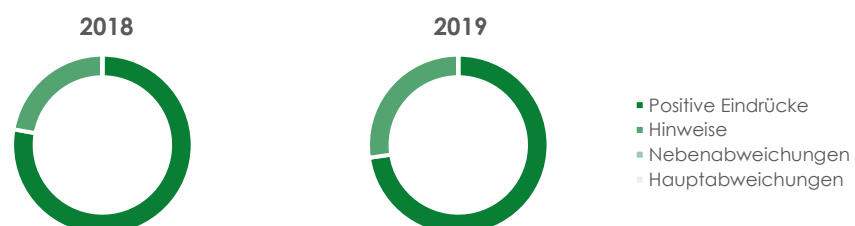
10

### Nichtkonformität

Im vergangenen Geschäftsjahr wurde ein Beratungsmandat infolge unzureichendem Projektfortschritt frühzeitig aufgehoben. Dieses Projekt wurde auf Stufe Verwaltungsrat sowie innerhalb der Belegschaft eingehend analysiert, um Prozessoptimierungen vorzunehmen. Die Erkenntnisse und Korrekturmassnahmen wurden noch vor Jahresende operativ umgesetzt.

### Auditergebnisse der Q-Linked AG

Die Q-Linked AG ist nach der Norm ISO 9001:2015 zertifiziert. In jährlichen externen Audits wird die Konformität ihres Managementsystems überprüft. Im April 2019 bestand die Q-Linked AG das Überwachungsaudit mühelos. Die folgende Abbildung zeigt die Resultate der vergangenen zwei Audits auf.



Erneut wurden weder Haupt- noch Nebenabweichungen festgestellt. Drei Hinweise wurden im Rahmen der fortlaufenden Verbesserung festgehalten:

1. Einbindung der Excel-Tools in einer QM-Software
2. Bei Kundeneinsätzen ein unterzeichnetes Beweismittel einfordern
3. Interne Audits sollten künftig von einer neutralen Person durchgeführt werden

Die Hinweise wurden intern analysiert und der Handlungsbedarf ermittelt. Die Q-Linked AG hat adäquate Massnahmen eingeleitet, um die Risiken infolge der beschriebenen Hinweise zu senken, ohne die strategische Ausrichtung der Unternehmung negativ zu beeinflussen.

## 2.4 Lieferanten | Ressourcen | Wirksamkeit im Umgang mit Risiken

Die Q-Linked AG überwacht fortlaufend die relevanten externen Anbieter. Hinsichtlich dieses Bewertungsprozesses sind keine negativen Auffälligkeiten zu verzeichnen oder Korrekturmassnahmen erforderlich.

**Leistung von externen Anbietern**

Im Vergleich zum Vorjahr sind keine relevanten Änderungen im Bereich der Lieferanten zu verzeichnen. Die Q-Linked AG pflegt eine langfristige Partnerschaft mit ihren externen Anbietern.

Die relevantesten Ressourcen für die Dienstleistungserbringung bilden die Prozessumgebung, die Infrastruktur und die Mitarbeitenden. Die Prozessumgebung wird hauptsächlich durch die Kunden bestimmt, da die Dienstleistungen mehrheitlich in ihren Räumlichkeiten erbracht werden. Für die Back-Office Aktivitäten stehen der Belegschaft Büro-Räumlichkeiten zur Verfügung.

**Angemessenheit der Ressourcen**

Die zur Verfügung stehende Infrastruktur, welche im Wesentlichen aus IT-Geräten besteht, ist für die Erbringung der jeweiligen Dienstleistungen angemessen. Im Managementsystem der Q-Linked AG wird die gesamte Infrastruktur überwacht. Im letzten Geschäftsjahr waren keine Unstimmigkeiten zu vermerken.

In regelmässigen formellen und informellen Gesprächen werden die Mitarbeiterzufriedenheit sowie die Auslastung bewertet. Die Auslastung der Belegschaft war Schwankungen unterworfen, erfüllte aber über das ganze Jahr die Zielsetzungen.

Die Q-Linked AG verfügt über ein wirkungsvolles Managementsystem, um die Chancen und Risiken der Unternehmung systematisch zu erfassen und zu bewerten. Dabei werden sowohl die operative als auch die strategische Ebene berücksichtigt. Wenn nötig werden korrektive Massnahmen abgeleitet und terminlich überwacht. Im Rahmen des letzten Überwachungsaudits wurde das Managementsystem als ausgezeichnet bewertet.

**Wirksamkeit im Umgang mit Chancen und Risiken**

11

Trotz systematischer Analysen ist keine Unternehmung vollumfänglich gegen Risiken geschützt. Durch den Weggang eines Mitarbeitenden sowie einem Markenschutz-Konflikt ausserhalb des operativen Geschäftsfeldes stellte sich die Organisation vorbildlich unter Beweis.

Beide Themen zeigen auf, dass die Wirksamkeit im Umgang mit Chancen und Risiken jederzeit gegeben war und die Unternehmung flexibel, zeitnah und spezifisch auf aktuelle Geschehnisse reagiert.

## 3 Ausblick in das Geschäftsjahr 2020

Der Ausblick auf das Geschäftsjahr 2020 der Q-Linked AG erfolgt wiederum auf zwei Ebenen: Einerseits werden neue Zielsetzungen und operative Massnahmen entlang des Leitbildes festgehalten und andererseits zusätzliche Bereiche definiert, auf die ein besonderer Fokus gelegt wird.

### 3.1 Ausblick entlang des Leitbildes

Mit dem Ausblick entlang des Leitbildes wird ein gemeinsames Verständnis für das kommende Geschäftsjahr geschaffen. Die gesamte Belegschaft kennt die Ausrichtung der Unternehmung. Die definierten Ziele sind auf die kontinuierliche Weiterentwicklung der Geschäftsprozesse ausgerichtet.

#### **Kunden**

Die Q-Linked AG versteht das Qualitätsmanagement als unternehmerisches Führungsinstrument. Im Geschäftsjahr 2020 wird der Fokus auf die Implementierung von kundenseitigen Managementsystemen gesetzt, die fernab von trockenen Normanforderungen liegen. Dadurch wird das Qualitätsmanagement als Entscheidungsgrundlage für den Unternehmenserfolg wahrgenommen.

#### **Mitarbeitende**

Der Hauptfokus bei der Belegschaft bleibt trotz kleinerem Team unverändert. Durch externe Schulungen werden die Mitarbeitenden gezielt gefördert, um neue Akzente zu setzen.

Im Verlaufe des Geschäftsjahres 2020 wird unter Berücksichtigung des Marktpotenzials und der strategischen Ausrichtung der Q-Linked AG das operative Team in angemessener Weise verstärkt.

#### **Prozesse**

Die operativen Prozesse der Q-Linked AG sind stabil und eingespielt. Rückmeldungen von Auditoren und Kunden werden in einer dedizierten Übersicht systematisch erfasst und ausgewertet. Mit der fortlaufenden Optimierung der Tools wird der interne Aufwand weiter gesenkt und damit die Umsetzungsdauer in den Projekten verkürzt.

Nebst dieser kontinuierlichen Optimierung wird ein neues Produkt vermarktet. Die dafür notwendigen Prozesse werden im Verlauf des Geschäftsjahres 2020 definiert und operationalisiert.

#### **Finanzen**

Das Budget der Q-Linked AG wurde unter Berücksichtigung des verkleinerten Teams festgelegt und vom Verwaltungsrat verabschiedet. Auch für das Geschäftsjahr 2020 sind Investitionen geplant, um die Weiterentwicklung der Unternehmung voranzutreiben. Diese Investitionen konzentrieren sich in erster Linie auf die Vermarktung des eigenen Managementsystem-Tools, welches auf Seite 8 beschrieben ist. Wie bereits in den vergangenen Geschäftsjahren, sind zudem Investitionen in die Weiterentwicklung der Belegschaft, die Modernisierung der IT-Infrastruktur sowie in Marketing-Aktivitäten geplant.

## 3.2 Ausblick entlang der Fokusbereiche

Im Gegensatz zum Ausblick entlang des Leitbildes, ist bei der Ausrichtung entlang der Fokusbereiche ein sprunghafter Fortschritt in der Unternehmung geplant. Die Fokusbereiche werden für ein Geschäftsjahr definiert und beeinflussen die gesamte Belegschaft, alle Prozesse und alle Disziplinen.

Die Q-Linked AG will ihren Kunden Lösungen anbieten, welche in kurzer Zeit normenkonforme und praxisbezogene Entscheidungsgrundlagen ermöglichen. Durch eine moderne Interpretation der Normen können Effizienzgewinne erzielt werden. Um Doppelspurigkeit und Ineffizienz bei den Normenanforderungen zu visualisieren, sind zusätzliche Methoden und Analysen erforderlich. Selbst die Q-Linked AG bleibt von diesem Effekt nicht verschont. Folgendes Beispiel erläutert dies:

### Effizienz

- ❖ Die ISO 9001:2015 verlangt eine Chancen- und Risikobetrachtung unter Berücksichtigung des Kontextes und der interessierten Parteien (Stakeholders). Mittels einer Risikoanalyse, welche im Managementsystem frei zugänglich ist, werden die relevanten Faktoren systematisch bewertet. Auf Stufe Verwaltungsrat werden übergeordnete und strategische Themen besprochen, welche zu diesem Zeitpunkt der Belegschaft nicht zugänglich sind. In diesem Moment fungiert die Risikoanalyse als nicht geeignetes Hilfsmittel, um diese Themen zu überwachen. Dadurch entsteht eine Parallelwelt, die in Ineffizienz mündet.

Durch die konsequente Zuteilung der Normanforderungen an die zuständigen Organe wird eine allfällige Doppelspurigkeit vermieden. Damit wird eine Effizienzsteigerung erreicht, ohne auf die Entscheidungsgrundlagen verzichten zu müssen.

Das Qualitätsmanagement geniesst einen speziellen Ruf. Es wird als mühsam, aufwändig und zu teuer angesehen. Dabei ist das Potenzial, die Normanforderungen situationsbedingt und mit modernen Lösungen umzusetzen, sehr gross. Bei genauer Betrachtung der Kundenrückmeldungen der Q-Linked AG sticht ein gemeinsamer Nenner immer wieder heraus:

### Transparenz

- ❖ Die implementierten Lösungen liefern den Kunden mehr Transparenz und operative Rückmeldungen, ohne den Aufwand wesentlich zu erhöhen.
- ❖ Während der Zertifizierungsprojekte wird nicht mit Normanforderungen argumentiert, sondern in betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen und Notwendigkeiten gedacht. Es werden Themen angesprochen, die entweder bisher von der Unternehmensführung nicht berücksichtigt wurden oder aber seit längerem ein Problem darstellen.

Diese Erkenntnisse werden für den Kunden erst im Verlaufe des Projektes ersichtlich. Während der Akquisitions-Phase bleibt der negative Ruf hartnäckig bestehen. Dies hat zur Folge, dass Unternehmungen nicht bereit sind, in diesen zu investieren. Mit der Schaffung von mehr Transparenz möchte die Q-Linked AG aufzeigen, wie gewinnbringend diese Investitionen sind. Im Geschäftsjahr 2020 werden auf der Homepage weitere Optimierungen umgesetzt, um die Arbeitsweise der Q-Linked AG transparenter darzustellen. Die Optimierungen der Homepage fokussieren auf eine Neugestaltung, auf das Hinterfragen der Angebotstexte und auf die Sprache der Kunden. Damit soll deutlich aufgezeigt werden, welche Mehrwerte mit den Dienstleistungen der Q-Linked AG erzielt werden können.

## KONTAKT

Q-Linked AG  
Hagenholzstrasse 83b  
CH-8050 Zürich

+41 44 309 45 45  
[www.q-linked.ch](http://www.q-linked.ch)  
[info@q-linked.ch](mailto:info@q-linked.ch)

