

# Bedürfnisanalyse kommt vor der Evaluierung

>> Das Ziel der Sektion war ehrgeizig: Innerhalb einer Stunde einen gründlichen Einblick in die systematische Evaluierung und Implementierung einer QM-Software entlang eines praktischen Beispiels zu geben. Zusammenfassung und Nachtrag zu einem interessanten Themenabend.

Die Veranstaltung zum Thema «Evaluierung und Implementierung einer QM-Software» startete mit einer Umfrage. Knapp die Hälfte der Anwesenden verfügen noch über ein papiergeführtes QM-Handbuch. Erstaunlich – wo doch Verkaufsabteilungen längst mit modernsten CRM-Lösungen arbeiten. Fraglich also, warum das Qualitätsmanagement vieler Unternehmen den Sprung in die Digitalisierung noch nicht geschafft hat, obwohl es gemäss dem Referenten Marc Maradan, Produktionsleiter der Rolf Hänggi AG ([www.rh-ag.ch](http://www.rh-ag.ch)), «QM-Software wie Sand am Meer» gibt.

## Liebe auf den ersten Blick

Die Rolf Hänggi AG ist spezialisiert auf die Herstellung hochpräziser Mikrostanzen- und Umformteilen, die in der Uhrenindustrie, Unterhaltungselektronik und Medizintechnik Anwendung finden. Mit den neuen Normanforderungen der ISO 9001:2015 wurde die Gunst der Stunde genutzt, das verstaubte QM-Handbuch durch eine moderne Lösung zu ersetzen.

Zuerst skizzierte das Kader die Schwerpunkte für die optimale Lösung. Vom Reklamationsmanagement, über den Umgang mit Chancen und Risiken, bis hin zur Sicherung des Wissens der Organisation wurden die Bedürfnisse detailliert aufgenommen. Dabei wurde auch auf die

Einbindung und die Abgrenzung der zukünftigen Lösung zur bestehenden IT-Infrastruktur geachtet.

Mit der vorliegenden Bedarfsanalyse wurden verschiedene Software-Anbieter getestet. Schnell war klar, dass von dieser Auswahl mit BPA Quality & Risk Management ([www.bpa-solutions.net](http://www.bpa-solutions.net)) die Bedürfnisse der Rolf Hänggi AG am besten umzusetzen waren. Der Schweizer Software-Hersteller BPA Solutions entwickelt flexible, auf Microsoft SharePoint basierende Lösungen. Nach kurzer Einführung schafften es die Mitarbeitenden in nur sechs Monaten, ihre spezifischen Anforderungen selbstständig in der Software abzubilden. Es war Liebe auf den ersten Blick, die heute noch anhält ...

## Evaluierung

Eine Unternehmung wird sich umso mehr den Grenzen einer Software unterordnen müssen,

je weniger sie sich über ihre Bedürfnisse im Klaren ist. Ohne gründliche Bedarfsanalyse – losgelöst von potenziellen Anbietern – kann sie diese Klarheit niemals erlangen. Energie und Zeit sollten deshalb in eine saubere Bedarfsanalyse investiert werden und weniger in eine Theorie-lastige Evaluierungen.

Mit den eruierten Bedürfnissen, können Anbieter direkt angeschrieben und verschiedene Software getestet werden. Im dargestellten Praxisbeispiel hat dieses Vorgehen die Evaluierungsphase entsprechend verkürzt.

## Die Implementierung

Die Rolf Hänggi AG wendete bei der Implementierung der BPA Quality & Risk Management Software eine klassische top-down Systematik an: In einer ersten Phase wurden der Kontext der Organisation ermittelt und Massnahmen abgeleitet. Die Abteilungsleiter visualisierten ihre Prozesse und definierten KPIs.

Mit dem definierten Grundgerüst wurden in einer zweiten Phase alle wichtige Support-Prozesse eingepflegt.

In der letzten Phase wurden das Lieferantenmanagement und der Umgang mit der Kundenzufriedenheit integriert. Mit den Resultaten aus allen Modulen kann die Management Bewertung praktisch auf Knopfdruck erzeugt werden.

## Lessons Learned

In der abschliessenden Frageunde bemerkte jemand, dass alles so positiv klinge, dass es sich um eine Verkaufspräsentation handeln könnte. Auf Nachfrage des Organistors, Loïc Mesqui, brachte Marc Maradan an, dass er für ein vergleichbares Projekt die Belegschaft frühzeitig im Bereich Qualitätsmanagement schulen würde, um dieses noch effizienter umsetzen zu können.

Ein praxisorientierter Einblick in die Implementierung einer QM-Software kann ohne Nennung des Anbieters kaum erfolgen. Das Ziel von Loïc Mesqui war es, die Veranstaltung so neutral wie möglich zu gestalten. Vollständigkeitshalber wird deshalb vermerkt, dass die Software-Anbieter Fraktalwerk GmbH ([fraktalwerk.swiss](http://fraktalwerk.swiss)) und ELIZA AG ([www.eliza.swiss](http://www.eliza.swiss)) als Teilnehmer der Veranstaltung ebenfalls anwesend waren und während des anschliessenden Apéros für Fragen offen standen.

Das Ziel der Veranstaltung war ehrgeizig und die Erwartung der Teilnehmenden hoch. Dass es in einer Stunde kaum gelingen würde, die Beseitigung der verstaubten QM-Handbücher unverzüglich anzupacken, war für alle Teilnehmenden offensichtlich. Beim Apéro gab es aber offensichtlich viel Gesprächsstoff.



**Text:** Eveline Rosenberger

**Bild:** Steve North

**beide Q-Linked AG**