

# Q-Linked

Beratung | Audit | Rent a QM

Management Review  
+ Geschäftsbericht

2018

# Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser

Auch das Geschäftsjahr 2018 war für die Q-Linked AG erfolgreich. Es ist uns gelungen, die Unternehmung organisatorisch und strategisch neu auszurichten. Die operativen Ziele erreichten wir nicht nur vollumfänglich, sondern übertrafen sie teilweise deutlich.

Diese positiven Resultate kommen nicht von ungefähr: Da wir unser Aktienkapital zu 100% selber halten, müssen wir keine fremden Interessen vertreten und können deshalb unsere Unternehmung kompromisslos organisieren und nachhaltig ausrichten. Diese Unabhängigkeit könnte uns betriebsblind werden lassen. Um dem vorzubeugen, haben wir unseren Verwaltungsrat mit zwei externen Stellen besetzt. Die externen Verwaltungsräte haben die Stimmenmehrheit und können die strategische Ausrichtung der Unternehmung massgeblich bestimmen.

Diese Konstellation führt zu einem internen Wettbewerb, den Verwaltungsrat mit innovativen Lösungen zu überzeugen. Themen und Ideen, die nicht überzeugen, perfektioniert die Belegschaft entweder weiter oder verwirft sie komplett.

Unsere Highlights aus dem Geschäftsjahr 2018:

- ❖ Operationalisierung der strategischen Geschäftsfelder (Beratung | Audit | Rent a QM)
- ❖ Aufbau und Zertifizierung eines eigenen Managementsystems nach ISO 9001:2015
- ❖ Neu-Akquise von interessanten Kunden in unterschiedlichen Branchen und Sprachregionen
- ❖ Exzellente Kundenrückmeldungen, Weiterempfehlungen sowie Folgeaufträge
- ❖ Motiviertes und sehr kompetentes Team mit hoher Mitarbeiterzufriedenheit
- ❖ Einführung einer ERP-Software für einheitliche und optimierte Geschäftsprozesse
- ❖ Gezielte Marketing-Aktivitäten für professionellen, zweisprachigen Auftritt

Alle strategischen Initiativen haben wir termingerecht umgesetzt und die finanziellen Ziele ausnahmslos erreicht oder übertroffen. Die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sind nachweislich auf sehr hohem Niveau.

Unsere Mitarbeitenden müssen stets in der Lage sein, die regulatorischen Vorgaben unserer Kunden zu erfüllen. Deshalb müssen sie immer auf dem aktuellsten Wissensstand sein. Durch gezielte Schulung, Mitarbeit im Normenkomitee sowie dem Besuch zahlreicher Fachveranstaltungen stellen wir dies sicher. 2018 gab es weder in den abgeschlossenen noch in den laufenden Aufträgen nennenswerte Probleme oder Nichtkonformität zu verzeichnen.

Wir richten all unsere Ideen, Dienstleistungen und Anstrengungen nach den Bedürfnissen unserer Kunden. Dank dieser Kundenorientierung pflegen wir langjährige Partnerschaften, die uns eine stabile finanzielle Grundlage für die Gegenwart und die Zukunft garantieren. Für das Vertrauen unserer Kunden möchten wir uns herzlich bedanken.

Freundliche Grüsse



Loïc Mesqui  
Geschäftsführer und  
Präsident des Verwaltungsrates



Steve North  
Leiter Qualitätsmanagement

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	2
1 Rückblick auf ein erfolgreiches Jahr 2018 .....	4
2 Ergebnisse und wichtige Ereignisse 2018 .....	5
3 Ausblick in das Geschäftsjahr 2019 .....	8
3.1 Ausblick entlang des Leitbildes.....	8
3.2 Ausblick entlang der Fokusbereiche.....	9
4 Operative Zielerreichung: Balanced Scorecard 2018 (nur intern).....	10
5 Jahresrechnung 2018 (ausschliesslich für Verwaltungsrat und Aktionäre).....	11
5.1 Bilanz per 31. Dezember 2018 .....	11
5.2 Erfolgsrechnung vom 01.01.2018 – 31.12.2018.....	12
5.3 Anhang zur Jahresrechnung.....	14
5.4 Vorschlag zur Verwendung des Bilanzenerfolges .....	15
5.5 Anlagevermögen.....	15
5.6 Mittelflussrechnung.....	16

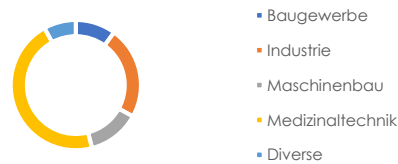
# 1 Rückblick auf ein erfolgreiches Jahr 2018

**Geschäftsfelder** Die Q-Linked AG hat ihre strategischen Geschäftsfelder neu definiert. Mit ihren Beratungsdienstleistungen begleitet sie ihre Kunden bis zu einer beliebigen ISO Zertifizierung. Nach erfolgter Zertifizierung unterstützt die Unternehmung ihre Kunden mit den Dienstleistungen «Vorbereitung auf Audits» und «Rent a QM».

Wie die folgende Abbildung zeigt, ist der Anteil an Beratungsdienstleistungen sehr hoch. Die Mehrzahl der abgeschlossenen Projekte führen zu Nachfolgeaufträgen für die übrigen Dienstleistungen und somit zu langfristigen Partnerschaften mit ihren Kunden.



**Branchen** Der Kundenstamm der Q-Linked AG konnte im Jahr 2018 weiter ausgebaut werden. Die folgende Abbildung zeigt die Branchen, in welchen die Unternehmung ihre Umsätze erzielte. Den grössten Umsatzzuwachs verzeichnete sie in der Medizinaltechnik. Dank dem Wissen und der Erfahrung der Mitarbeitenden, konnten alle Branchen glaubwürdig und kompetent beraten werden: Die Belegschaft hat praktische Erfahrung im Baugewerbe, in der produzierenden Industrie, im Maschinenbau und in hoch regulierten Branchen als Qualitätsmanager.



**ISO 9001:2015** Im Frühjahr 2018 entwickelte die Q-Linked AG ein Managementsystem. Die Zertifizierung, durchgeführt durch die SQS, erfolgte nach wenigen Wochen. Dank dem erarbeiteten ISO 9001:2015 Standard berät die Q-Linked AG ihre Kunden professionell, kompetent und mit hoher Glaubwürdigkeit. Dies unterscheidet sie von der Mehrzahl ihrer Mitbewerber auf dem Schweizer Markt.



**Sprachregionen** Alle Mitarbeitenden der Q-Linked AG verfügen über hervorragende Kenntnisse in den Sprachen Deutsch, Französisch und Englisch. Dies ermöglicht der Unternehmung, ihre Dienstleistungen in der gesamten Schweiz anzubieten. Ein Ziel im Geschäftsjahr 2018 war, den Markt in der West-Schweiz aktiv zu bearbeiten. Neue Unternehmungen konnten in kurzer Zeit akquiriert werden. Die folgende Abbildung zeigt die Umsatzverteilung entlang der Sprachregionen.



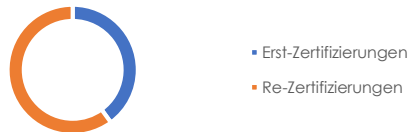
## 2 Ergebnisse und wichtige Ereignisse 2018

### Veränderungen bei internen und externen Themen

Beratungsdienstleistungen für Zertifizierungen:

Im September 2018 lief die dreijährige Übergangsfrist der Normen ISO 9001 und ISO 14001 ab. Viele Beratungsunternehmen von Managementsystemen profitierten vom Zugzwang, unter welchem viele zertifizierte Unternehmungen litten und deshalb Dienstleistungen für die Re-Zertifizierung in Anspruch nehmen mussten. Bereits im vierten Quartal sank aber die Anzahl solcher Anfragen deutlich.

Wie die Abbildung aufzeigt, erwirtschaftete die Q-Linked AG knapp die Hälfte des Umsatzes durch Erst-Zertifizierungen. Diese Zahlen zeigen, dass die Nachfrage nach Zertifizierungen auch bei Unternehmungen, welche nicht vom Druck der Übergangsfrist betroffen waren, hoch war.



Belegschaft:

Die Q-Linked AG verfügt seit Mitte 2018 über noch mehr Expertise in den Bereichen Administration, Marketing und Buchhaltung. Dank einer personellen Verstärkung konnten wichtige Akzente im Auftritt nach aussen sowie gegenüber den Mitarbeitenden gesetzt werden. Das unmittelbare Nachführen der Finanz- und Lohnbuchhaltung ermöglicht eine dynamischere und schnellere Rückmeldung über die aktuelle finanzielle Lage.

ERP-System:

Im Verlaufe des Geschäftsjahres 2018 hat die Q-Linked AG ein ERP-System eingeführt. Mit dieser Neuerung konnten die Geschäftsprozesse optimiert und standardisiert werden. Das Erstellen von Angeboten, Auftragsbestätigungen sowie Rechnung erfolgt nun wesentlich effizienter, was die internen Ressourcen schont, die Qualität erhöht und die Fehleranfälligkeit reduziert.

### Kundenzufriedenheit

Eine hohe Kundenzufriedenheit ist ein zentrales Anliegen der Q-Linked AG. Nach jedem Projekt- bzw. Auftragsabschluss wird die Kundenzufriedenheit mittels Fragebogen ermittelt. Die Resultate für das Geschäftsjahr 2018 sind ausgezeichnet. Knapp 90% der gestellten Fragen wurden mit der höchsten Bewertung «sehr gut» beantwortet.



Neu werden auf der firmeneigenen Homepage Kunden-Referenzen veröffentlicht. Nebst einer Kurzbeschreibung der Unternehmung und den Besonderheiten des Projektes, wird ein persönliches Zitat des Ansprechpartners über die Zusammenarbeit mit der Q-Linked AG veröffentlicht.

Alle angefragten Unternehmungen waren nicht nur mit der Veröffentlichung der Referenzen einverstanden, sondern haben auch durchwegs positive und teilweise umfangreiche Angaben gemacht. Dies beweist, wie hoch die Kundenzufriedenheit und wie partnerschaftlich die Zusammenarbeit mit der Q-Linked AG ist.

## Jahresziele

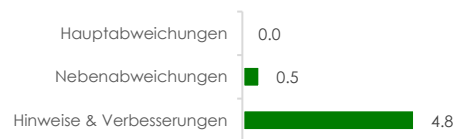
Die Jahresziele der Q-Linked AG werden durch den Verwaltungsrat bestimmt und stehen im Einklang mit dem Leitbild und der strategischen Ausrichtung der Unternehmung. Diese werden entlang der folgenden vier Perspektiven kategorisiert und waren über das Geschäftsjahr 2018 ausgezeichnet:

1. Kunden: Die Kundenzufriedenheit bildet den wichtigsten Faktor dieser Perspektive ab. Hier wurden die Erwartungen weit übertroffen. Weitere Ziele wurden aufgrund unrealistischer Zielsetzungen nicht vollumfänglich erreicht.
2. Mitarbeitende: Die MA-Gespräche wurden termingerecht durchgeführt und MA-Ziele abgeleitet. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wurde regelmässig erfasst und ausgewertet. Über das Geschäftsjahr 2018 ist eine sehr hohe Zufriedenheit und ein ausgezeichneter Teamgeist feststellbar.
3. Prozesse: In der Prozessperspektive wurden die Projektfortschritte regelmässig überwacht. Zu keinem Zeitpunkt war die Leistungserbringung der Q-Linked AG durch verspätete oder problembehaftete Aufträge gefährdet. Das gesamte Angebotsvolumen übertrifft die Erwartungen klar, wobei Schwankungen innerhalb einzelner Monate feststellbar sind.
4. Finanzen: In dieser Perspektive wurden für die Faktoren Liquidität, Ertrag, Aufwände, Eigenkapitalquote sowie Auftragseingang Ziele definiert. Alle Zielsetzungen wurden im Geschäftsjahr 2018 erreicht oder deutlich übertroffen.

## Konformität

Die Q-Linked AG implementiert und spezifiziert Managementsysteme für ihre Kunden. Die Konformität dieser Dienstleistungen wird von externen und unabhängigen Auditoren überprüft und regelmässig überwacht.

Im Geschäftsjahr 2018 kam es bei den Zertifizierungsaudits zu keiner einzigen Hauptabweichung. Alle Unternehmungen bestanden ihre Erst-Zertifizierungen auf Anhieb. Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über die erreichten Durchschnittswerte pro externem Audit.



## Nichtkonformität und Korrekturmassnahmen

Das Managementsystem der Q-Linked AG entspricht dem neusten Stand der Wissenschaft und der Technik. Die Lösungskonzepte werden monatlich mehrmals durch Zertifizierungsgesellschaften auf Schwachstellen und Nichtkonformitäten überprüft.

Die Q-Linked AG investiert interne Ressourcen, um ihren Kunden diese Hinweise zugänglich zu machen. Bemerkungen über Prozesse, Hilfsmittel und Vorlagen werden gesammelt und je nach Kritikalität und Potenzial entscheidet die Q-Linked AG, welche Korrekturmassnahmen eingeleitet werden müssen. Dank diesen Korrekturmassnahmen werden ihre Lösungen fortlaufend perfektioniert.

Kunden, welche die Dienstleistungen «Vorbereitung auf Audits» oder «Rent a QM» beanspruchen, profitieren unmittelbar von diesem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

## Ergebnisse von Überwachungen und Messungen

Die Erfassung und Auswertung von Kennzahlen binden interne Ressourcen. Deshalb konzentriert sich die Q-Linked AG auf aussagekräftige Ziele und fokussiert sich auf potenzielle Korrekturmassnahmen.

In der Systematik der Auswertung von Kennzahlen hat die Q-Linked AG erkannt, dass eine monatliche Auswertung zu wenig aussagekräftig ist. Deshalb werden zukünftig Reports zu den Jahreszielen nur noch quartalsweise erstellt, ausgewertet und auf Risiken überprüft.

**Auditergebnisse** Im April 2018 wurde das Managementsystem der Q-Linked AG erstmals durch die Zertifizierungsgesellschaft SQS auditiert. Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über die erzielten Resultate.



Es wurden weder Haupt- noch Nebenabweichungen festgestellt. Die wenigen Hinweise wurden im Rahmen der fortlaufenden Verbesserung dokumentiert:

1. Qualitätspolitik prominenter auf der Homepage publizieren ✓
2. Transparenter aufzeigen, dass nur geprüfte Verfahren vermarktet werden ✓
3. Externe Kommunikation könnte durch moderne Medien verstärkt werden ✓
4. Positionierung des Qualitätsmanagements als Führungsinstrument verstärken ✓

Die Hinweise wurden intern analysiert und der Handlungsbedarf ermittelt. Die Hinweise haben eine Gemeinsamkeit: Adäquate Kommunikation der Überzeugungen und Denkweise nach aussen. Es werden nun interne Ressourcen investiert, um dies aktiv und kontinuierlich umzusetzen. So wurden beispielsweise die Firmen-Homepage modifiziert, die Firmenpräsentation angepasst und News-Beiträge veröffentlicht.

### Leistung von externen Anbietern

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

Als einzigen kritischen externen Dienstleister beauftragt die Q-Linked AG eine Unternehmung, welche die eigene, sichere Cloud betreibt. Diese Cloud ermöglicht ihr einen sicheren, effizienten und bequemen Datenaustausch mit ihren Kunden. Zu keinem Zeitpunkt verlassen die Kundendaten die Schweiz. Zudem ist das Rechenzentrum gemäss der ISO 27001 zertifiziert (Informationssicherheit).

### Angemessenheit der Ressourcen

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 in ihren Räumlichkeiten erbracht werden. Für die Back-Office Aktivitäten stehen der Belegschaft Büro-Räumlichkeiten zur Verfügung.

Die zur Verfügung stehende Infrastruktur (IT-Geräte), ist für die Dienstleistungserbringung angemessen.

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

### Wirksamkeit im Umgang mit Chancen und Risiken

Das risikobasierte Denken ist fester Bestandteil des täglichen Handelns der Belegschaft der Q-Linked AG. Im Verwaltungsrat werden in regelmässigen Sitzungen strategische Themen besprochen, bewertet und, wenn angezeigt, Massnahmen getroffen.

Auf operativer Ebene werden in einer interaktiven Liste sowohl Chancen wie auch Risiken aufgelistet und überwacht. Im Geschäftsjahr 2018 wurden die festgelegten Massnahmen termingerecht umgesetzt.

Die Risiken der Q-Linked AG werden vollumfänglich kontrolliert und, soweit vertretbar, akzeptiert. Damit ist sichergestellt, dass die Unternehmung sowohl kurz- wie auch langfristig optimal aufgestellt ist, um die Ziele und Kunden-Mehrwerte zu erreichen.

## 3 Ausblick in das Geschäftsjahr 2019

Der Ausblick auf das Geschäftsjahr 2019 der Q-Linked AG erfolgt auf zwei Ebenen: Einerseits werden neue Zielsetzungen und operative Massnahmen entlang des Leitbildes festgehalten. Andererseits werden Fokusbereiche definiert, die im Geschäftsjahr besondere Aufmerksamkeit erhalten.

### 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 Unternehmung ausgerichtet.

#### **Kunden**

Wie im Geschäftsjahr 2018 werden die Faktoren Weiterempfehlung und Folgeaufträge hoch priorisiert. Mit gezielten Marketingaktivitäten soll auf das ausgezeichnete Expertenwissen und die Flexibilität der Mitarbeitenden, die positiven Kundenrückmeldungen und auf die vielfältigen Dienstleistungen und Lösungen aufmerksam gemacht werden. Trotz Wachstumszielen ist das oberste Gebot der Q-Linked AG, die Nähe und das gute Verhältnis zu ihren Kunden beizubehalten. Die Kundenbindungen sollen durch den gewonnenen Mehrwert gefestigt werden.

#### **Mitarbeitende**

Um den hohen Erwartungen der Q-Linked AG und ihrer Kunden gerecht zu werden, müssen die Mitarbeitenden stets auf dem aktuellsten Stand der Technik und der Wissenschaft sein. Es sind umfangreiche Weiterbildungen sowie Teilnahmen an Fachtagungen vorgesehen.

Die Q-Linked AG ist sich bewusst, dass nur Mitarbeitende mit einer ausgewogenen Work-Life-Balance die anspruchsvollen Kundenerwartungen erfüllen können. Die Produktivität der Mitarbeitenden und die Auftragslage werden im Geschäftsjahr 2019 regelmässig überwacht, um frühzeitig geeignete Massnahmen gegen eine zu hohe Arbeitsbelastung einzuleiten (Anpassung der Auftragsplanung).

#### **Prozesse**

Im Geschäftsjahr 2019 stehen wichtige Initiativen zur Prozessoptimierung an. Die selbst entwickelten Tools und Vorlagen werden weiter verbessert und standardisiert, um sie noch schneller und effizienter den Kunden anbieten zu können. Zudem wird die Qualität dieser Dokumente weiter gesteigert, indem die Kundenwünsche und Bemerkungen der externen Auditoren systematisch erfasst und in neue Versionen implementiert werden.

Auch die internen Geschäftsprozesse werden fortlaufend optimiert und standardisiert, um die Qualität in der Administration und in der Auftragsabwicklung weiter zu optimieren.

#### **Finanzen**

Die Q-Linked AG wird sich im Geschäftsjahr 2019 auf die finanziellen Kennzahlen, den Auftragseingang, den betrieblichen Ertrag sowie die Aufwände konzentrieren. Sowohl für den Auftragseingang wie auch für den betrieblichen Ertrag sind gegenüber dem letzten Geschäftsjahr deutlich anspruchsvollere Ziele gesetzt.



## 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 sowie alle Disziplinen.

**Standardisierung** Der erste Fokusbereich ist die Standardisierung aller Aktivitäten und Disziplinen der Q-Linked AG. Mit einer umfassenden Standardisierung sollen die Effizienz und die Effektivität der Unternehmung gesteigert werden. Zudem soll damit die optimale Grundlage für personelle Erweiterungen geschaffen werden.

Die Standardisierungsmaßnahmen erstrecken sich über alle Bereiche der Unternehmung. In der Finanzbuchhaltung wird mittels standardisierten Buchungssätzen erhöhte Klarheit ermöglicht.

Für die Kernprozesse werden neue, standardisierte und massgeschneiderte Vorlagen ausgearbeitet, um wiederkehrende Arbeiten wie die Protokollierung von Audits mit weniger Aufwand ausführen zu können.

Dank standardisierten Texten in Angebotsdokumenten wird die Qualität und die Verständlichkeit der Angebote erhöht. Die Mitarbeitenden der Q-Linked AG brauchen weniger Zeit beim Verfassen von Dokumenten und können so mehr Zeit in die Spezifizierung der optimalen Lösung für zukünftige Kunden investieren.

Im Geschäftsjahr 2019 wird eine wesentliche Optimierung der IT Infrastruktur der Q-Linked AG angestrebt. Mit weniger externen Anbietern soll die gleich hohe Datensicherheit erzielt werden.

### **Bekanntheit / Branding**

Eine hohe Bekanntheit ist ein zentrales Anliegen der Q-Linked AG. Dadurch können neue Projekte und Kunden akquiriert und potenzielle Experten angesprochen werden. Der zweite Fokusbereich für das Geschäftsjahr 2019 ist die Vermarktung der Marke Q-Linked.

Das langfristige Ziel ist die Qualitätsführerschaft im Schweizer Markt. Dafür sind regelmässige Marketingaktivitäten und Pressearbeiten geplant. Zudem werden die Aktivitäten in Normenkomitees massiv verstärkt.

Die Q-Linked AG wird im Geschäftsjahr 2019 als Sponsor ein Team von jungen, talentierten und engagierten Qualitätsmanagern unterstützen, die vierteljährlich ein qualitätsrelevantes Thema gemeinsam bearbeiten und anschliessend ihr Expertenwissen über verschiedene Kanäle veröffentlichen.

Um die Netzwerkaktivitäten zu verstärken, werden die Q-Linked Mitarbeitenden in diversen Verbänden mitwirken und vermehrt Veranstaltungen besuchen.