



Management Review  
+ Geschäftsbericht

2020

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
1 Rückblick auf die Jahresziele und Fokusbereiche 2020.....	4
2 Ergebnisse und wichtige Ereignisse 2020.....	7
2.1 Veränderungen bei internen und externen Themen .....	7
2.2 Kundenzufriedenheit und Referenzen .....	11
2.3 Konformität und Nichtkonformität.....	12
2.4 Lieferanten   Ressourcen   Wirksamkeit im Umgang mit Risiken .....	13
3 Ausblick in das Geschäftsjahr 2021 .....	14
3.1 Ausblick entlang des Leitbildes.....	14
3.2 Ausblick entlang der Fokusbereiche .....	15
4 Operative Zielerreichung: Balanced Scorecard 2020 (nur intern).....	16
5 Jahresrechnung 2020 (ausschliesslich für Verwaltungsrat und Aktionäre) .....	17
5.1 Bilanz per 31. Dezember 2020 .....	17
5.2 Erfolgsrechnung vom 01.01.2020 – 31.12.2020.....	18
5.3 Anhang zur Jahresrechnung 2020.....	20
5.4 Vorschlag zur Verwendung des Bilanzenerfolges .....	21
5.5 Anlagevermögen.....	21
5.6 Mittelflussrechnung .....	22

# Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser

Das Geschäftsjahr 2020 startete mit einer massiven globalen Verunsicherung. Die Gesellschaft und die sozialen Interaktionen wurden durch staatliche Eingriffe gezielt heruntergefahren. Dies hatte einen unmittelbaren und schwerwiegenden Einfluss auf die einzelnen Unternehmen und die Wirtschaft als Ganzes.

Gerade für junge Unternehmen wie die Q-Linked AG bedeutet so ein Start in ein Geschäftsjahr eine grosse Herausforderung. Die definierten Jahresziele und strategischen Initiativen werden in Frage gestellt, Kurzarbeitsentschädigungen beantragt und ausserordentliche Verwaltungsratssitzungen einberufen. Aber wo Risiken sind, gibt es immer auch Chancen. Die Q-Linked AG hatte sich von Beginn weg für eine Vorwärtsstrategie entschieden.

Unsere Highlights aus dem Geschäftsjahr 2020:

- ❖ Lancierung und erfolgreiche Zertifizierung des selbst entwickelten «Interactive Management System»
- ❖ Überprüfung und Mitentwicklung der Teilstrategie «Qualitätsmanagement» eines Eidgenössischen Bundesamtes
- ❖ Mandatierung von Loïc Mesqui als Dozent und externe Fachkraft bei der Fachhochschule Bern im Fach Qualitätsmanagement
- ❖ Erfolgreiches Zertifizierungsprojekt, bei welchem die gesamte Betreuung Remote durchgeführt wurde (vom Kick-off Meeting bis zum Zertifizierungsaudit)
- ❖ Komplette Neugestaltung des Webauftritts; noch moderner und informativer, ausgestattet mit einem professionellen Erklärvideo
- ❖ Perfektionierung der Produkt- und Angebotstexte für mehr Klarheit und Transparenz
- ❖ Optimierung der internen Prozesse und Infrastruktur hinsichtlich Digitalisierung
- ❖ Herausragendes Finanzergebnis ohne Unterstützung staatlicher Hilfe (z.B. Kurzarbeit oder Kredit)

3

Die Q-Linked AG hatte sich früh entschieden, ihre Kunden in dieser schwierigen Zeit gezielt zu unterstützen. Ausserdem nutzte sie die Zeit, um die internen Abläufe weiter zu optimieren, neue Technologien einzuführen und das Erscheinungsbild gegen aussen zu modernisieren.

Der Verzicht auf jegliche staatliche Unterstützung wie Kurzarbeitsentschädigung sowie die umgesetzten strategischen Initiativen führten dazu, dass das Unternehmen gestärkt aus dieser Krise hervorgeht. Diese Stärkung sowie die stabile finanzielle Grundlage festigen den Ruf der Q-Linked AG als sicheren und langfristigen Partner im Bereich Qualitäts- und Managementsysteme.

Es ist unbestritten, dass wir nur dank einer sehr treuen Kundenbasis dieses finanzielle Resultat und die damit verbundene Stabilität erreichen konnten. Diese herausragenden partnerschaftlichen Beziehungen erachten wir besonders in unsicheren Zeiten als nicht selbstverständlich. Sie sind das Resultat von gegenseitigem Respekt, echtem Interesse und Professionalität. Dafür danken wir unseren Kunden.

Freundliche Grüsse



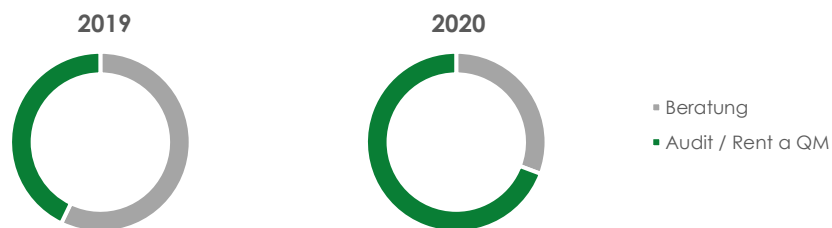
Loïc Mesqui  
Geschäftsführer und  
Präsident des Verwaltungsrates

# 1 Rückblick auf die Jahresziele und Fokusbereiche 2020

## Kunden

In den vergangenen Jahren konnte die Q-Linked AG die Anzahl der wiederkehrenden Aufträge kontinuierlich steigern. Diese Aufträge erleichtern der Unternehmung einerseits die finanzielle Planung und bestätigen andererseits auch die für das Unternehmen so wichtige hohe Kundenzufriedenheit und die angestrebten langfristigen Partnerschaften.

Im Geschäftsjahr 2020 wurde eine nennenswerte Verschiebung der Dienstleistungen erreicht. Es wurden weniger Projekte für Erstzertifizierungen begleitet, dafür mehr Projekte zur Modernisierung veralteter Managementsysteme. Da die Aufwände für Modernisierungen oftmals schwer abzuschätzen sind, werden diese den Kunden nach effektivem Aufwand in Rechnung gestellt.



## Mitarbeitende

Um Mitarbeitende gezielt und fokussiert weiterzuentwickeln, sind ein intensiver Austausch durch informelle Gespräche sowie echtes Interesse an der Person entscheidend. Trotz der kleinen Unternehmensgrösse, setzt die Q-Linked AG den Fokus auch auf formelle und strukturierte Gespräche. Mittels MA-Gesprächen werden halbjährlich transparente Rückmeldungen abgegeben, in welchen die Leistungen der vergangenen sechs Monate überprüft werden.

Auch bei den MA-Gesprächen geht die Q-Linked AG andere Wege. So bewertet der Arbeitgeber den Arbeitnehmenden entlang der vordefinierten, weichen Faktoren Verhalten, Engagement, Selbstreflektion, Qualität der Arbeit, Reduktion der Komplexität, Zielorientierung und Innovation und begründet die Resultate. Die Fachkompetenzen werden explizit nicht bewertet, da bei negativen Resultaten unmittelbare Massnahmen notwendig würden oder das Arbeitsverhältnis überprüft werden müsste.

Der Arbeitnehmer beantwortet offene Fragen, welche sich auf das persönliche Befinden sowie auf die Unternehmung beziehen, wie beispielsweise:

- ❖ Gibt es Aufgaben, die du zukünftig keinesfalls mehr machen möchtest? Welche?
- ❖ Wie können ungenutzte Stärken eingebracht werden?
- ❖ Was sind deine Erwartungen für eine langfristige Zusammenarbeit?
- ❖ Welche Massnahme würdest du als erstes umsetzen, wenn du an meiner Stelle wärst?

Der Mix aus der Bewertung der Mitarbeitenden entlang vordefinierter Faktoren und der Diskussion garantieren zielführende und interessante MA-Gespräche, aus denen konkrete Verbesserungen abgeleitet werden können – für die Belegschaft sowie für das Unternehmen.

Seit 2018 ist die Q-Linked AG nach dem internationalen Standard ISO 9001:2015 zertifiziert. Die konsequente betriebswirtschaftliche Anwendung der relevanten Normvorgaben gewährleistet eine hohe Standardisierung und Robustheit sämtlicher Geschäftsprozesse.

## Prozesse

Basierend auf dieser soliden Grundlage wurden die Prozesse 2020 weiter optimiert, standardisiert und in angemessener Weise dokumentiert. Mit gezielten Beschreibungen und der Formalisierung von Arbeitsabläufen können ganz spezifische Ziele erreicht werden.

Dank der stufengerechten Dokumentation sind die Mitarbeitenden des Unternehmens in der Lage, Arbeiten auszuführen, welche nicht zu ihren Hauptaufgaben gehören. Besonders in unsicheren Zeiten wie aktuell, wo ein Teil der Belegschaft infolge Quarantäne oder Isolation spontan ausfallen kann, ist dies von besonderer Bedeutung. Arbeiten können zudem innerhalb der Belegschaft aufgeteilt werden, um heterogener Arbeitsauslastungen vorzubeugen.

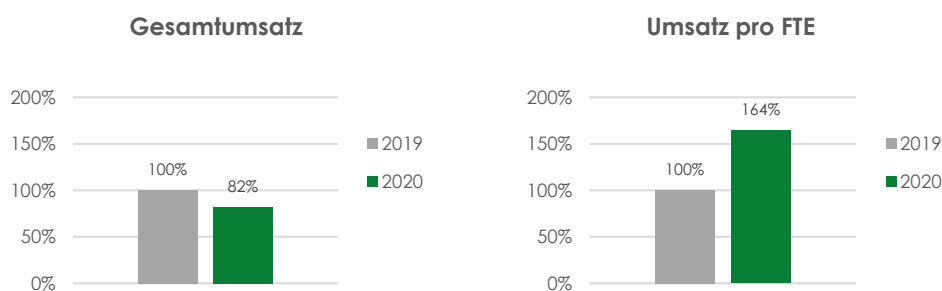
Die wichtigsten Arbeitsabläufe sind niedergeschrieben, um mit minimalem Mehraufwand neue Mitarbeitende professionell einarbeiten zu können. Gerade in Kleinunternehmungen ist dies von zentraler Bedeutung, um den Ablauf des Tagesgeschäfts sicherzustellen.

Die systematische und unternehmerische Anwendung der Normvorgaben bietet der Q-Linked AG einen strategischen und operativen Mehrwert.

Die finanziellen Vorgaben für das Geschäftsjahr 2020 waren bereits im Februar Makulatur. In den Budgets war eine Erweiterung der Belegschaft per Mitte 2020 vorgesehen. Aufgrund der Unsicherheiten der Krise wurde frühzeitig beschlossen, die Fixausgaben der Unternehmung tief zu halten. Als logische Konsequenz konnte die Belegschaft nicht weiter vergrößert werden.

## Finanzen

Die linke Abbildung visualisiert, wie der Gesamtumsatz 2020 infolge der Verkleinerung der Belegschaft gesunken ist. Die rechte Abbildung zeigt den Umsatz pro Vollzeitäquivalent (FTE). Es wird deutlich, dass trotz der veränderten Bedingungen ein nennenswertes Umsatzwachstum verzeichnet wurde. Dies wirkte sich spürbar auf den Unternehmens-Gewinn aus.



Die budgetierten Aufwände wurden 2020 mehrheitlich eingehalten. Es gab keine nennenswerten unerwarteten Mehrausgaben. Resultierend aus dem betrieblichen Ertrag, schloss die Q-Linked AG mit dem besten Finanzergebnis in der Geschichte der Unternehmung ab. Dies ist umso erfreulicher, als dass die Vorzeichen vor wenigen Monaten noch auf Verlust standen und die Belegschaft zu Beginn 2020 merklich verkleinert war.

## Effizienz

Trotz der reduzierten Belegschaft mussten die laufenden Projekte und Mandate nahtlos weitergeführt werden. Durch eine Effizienzsteigerung konnten diese erfolgreich bewältigt und zusätzlich noch neue Kundenanfragen bearbeitet werden.

### Digitalisierung

Operativ wurden die Kunden-Dossiers vollständig digitalisiert. Konzepte, Notizen und Auditbeobachtungen werden direkt im Tablet notiert. Dies führt zu einer signifikanten Effizienzsteigerung, da digitale Unterlagen schneller und zielsicherer auffindbar sind.

Nebst dieser Optimierung wurden die Vorgaben im ERP-System weiter standardisiert. Die Durchgängigkeit der Angebote, Auftragsbestätigungen, Projektauswertungen und Rechnung wurde im letzten Jahr optimiert. Es ist nun möglich, mit wenigen Klicks qualitativ hochstehende Auftragsdokumente zu erstellen.

### Reduktion von Doppelspurigkeiten

Im Bereich der Unternehmensführung wurden ebenfalls gezielt Optimierungen vorgenommen, ohne die normkonformen und praxisbezogenen Entscheidungsgrundlagen negativ zu beeinflussen. In der Vergangenheit wurden die Grundlagen für operative und strategische Entscheidungen teilweise doppelt geführt – einerseits für das Qualitätsmanagement und andererseits für den Verwaltungsrat. Durch die Optimierung dieser Instrumente und Hilfsmittel konnte die Vorbereitungszeit auf Verwaltungsratssitzungen massiv reduziert werden.

Alle diese Optimierungen wurden unter Berücksichtigung der Qualitätsgrundlagen und der Integrität des Managementsystems geplant und ausgeführt. Damit wird der Beweis erbracht, dass die Systematik und Methodik des Q-Linked-Qualitätsmanagements auf allen Hierarchiestufen mehrwertbringend eingesetzt werden kann.

# 6

## Transparenz

Für die Erhöhung der Transparenz wurden mit der Unterstützung einer Agentur zwei wesentliche Faktoren in der Kommunikation sichtbar verbessert:

### Homepage

Die letzte Aktivität im Geschäftsjahr 2020 war die Lancierung der neuen Homepage. Diese ist schneller und informativer und wirkt frischer und moderner. Da sie intern erstellt und programmiert wurde, kann einfach, flexibel und selbständig neuer Inhalt veröffentlicht und Optimierungen vorgenommen werden.

Die Homepage trägt wesentlich zur Schaffung von Transparenz bei. Einerseits wird die Denk- und Arbeitsweise der Q-Linked AG verständlich vermittelt und andererseits sind die Dienstleistungen klar beschrieben, logisch aufgebaut und Fragestellungen werden in den FAQs erläutert. In den FAQs wurden die Erkenntnisse aus den Akquise-Gesprächen berücksichtigt, damit bereits vor einer ersten Kontaktaufnahme relevante Fragen beantwortet werden können.

Besucher der neuen Homepage werden sich möglicherweise fragen, in welchem Zusammenhang die Drei Zinnen, ein Wald in England, eine Klippe auf den Färöer Inseln oder eine Passstrasse in der Innerschweiz zu einer Zürcher Unternehmung passen. Alle Bilder wurden von den Mitarbeitenden aufgenommen, worauf in den Portraits hingewiesen wird.

### Standardisierte Angebotstexte

In der Vergangenheit konnte die Q-Linked AG potenzielle Aufträge nicht gewinnen, weil die veranschlagten Kosten als zu hoch eingeschätzt wurden. Allerdings verlor das Unternehmen noch nie ein laufendes Projekt oder Mandat aufgrund eines ungenügenden Preis-Leistungs-Verhältnisses.

Um dieser Einstiegshürde entgegenzuwirken, muss den Interessenten klar und transparent aufgezeigt werden, warum die Dienstleistungen der Q-Linke AG nicht den Preiskampf, sondern die Professionalität, das unternehmerische Denken und die Exzellenz suchen.

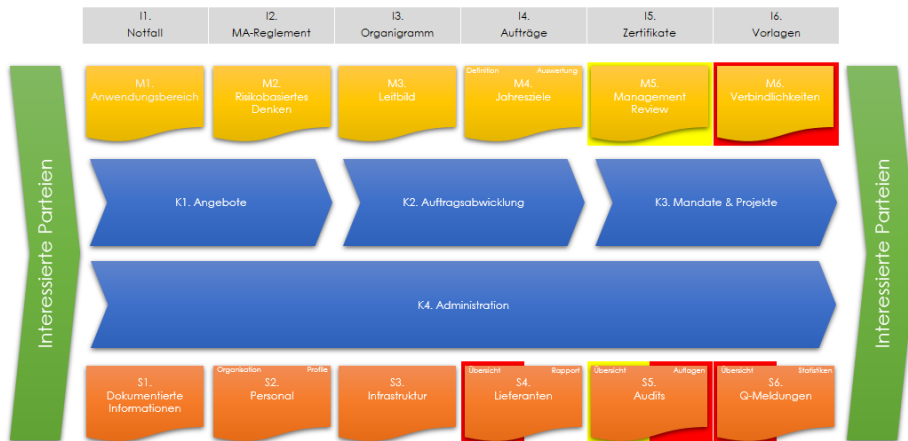
Dies wurde 2020 mit externer Unterstützung umgesetzt. Die Beschreibungen der standardisierten Dienstleistungen wurden optimiert und damit die Transparenz erhöht.

## 2 Ergebnisse und wichtige Ereignisse 2020

### 2.1 Veränderungen bei internen und externen Themen

Im Zentrum aller Anstrengungen liegt die Reduktion der Komplexität. Nur einfache und verständliche Lösungen, welche finanziell vertretbar sind und innert kürzester Zeit angewendet werden können, haben das Potenzial für nachhaltigen Erfolg. Basierend auf dieser Grundlage hat die Q-Linked AG ein eigenes Managementsystem entwickelt und im Geschäftsjahr 2020 erfolgreich am Markt eingeführt. Als primäre Zielgruppe werden kleine Unternehmungen angesprochen, welche auf die Vorzüge eines Managementsystems nicht verzichten möchten oder können.

**Interactive  
Management  
System «IMS»**



Das IMS hat 2020 erfolgreich fünf ISO 9001-Audits bestanden, wobei keine einzige Normabweichung festgestellt wurde. Durch die dosierte Vermarktung konnte das Produkt weiter optimiert werden. Folgendes zeichnet das IMS aus:

- ❖ Keine Installation oder Inbetriebnahme notwendig, da es auf einer einfachen Excel-Datei beruht
- ❖ Durch visuelle Rückmeldungen werden offene Massnahmen oder überfällige Aktivitäten farblich gekennzeichnet
- ❖ Das Managementsystem ist weitestgehend individualisierbar, mittels dynamischer und benutzerfreundlicher Einstellmöglichkeiten
- ❖ Optimale Grundlage für den täglichen Gebrauch, die Schaffung von Struktur und die Organisation der Dokumentation
- ❖ Intuitiv, interaktiv und selbsterklärend – dadurch entfällt Schulungsbedarf

Entlang eines konkreten Fallbeispiels aus dem Jahr 2020 wird der Weg zur ISO 9001 Erstzertifizierung erläutert:

Nach dem Bestelleingang individualisierte die Q-Linked AG innert weniger Tage das IMS entlang der Vorgaben des Kunden. Während eines Kick-Off-Meetings wurden die bestehenden Prozesse und mitgeltenden Dokumente vom Experten geprüft. Handlungs- und Optimierungsbedarf wurden unmittelbar entlang von praktischen Beispielen besprochen. Die Funktionen und Einstellmöglichkeiten des IMS wurden praxisnah präsentiert.

Im Anschluss an diese erste halbtägige Sitzung war der Kunde weitestgehend in der Lage, das IMS mit konkretem Inhalt zu befüllen und bestehende Dokumente zu integrieren. In spontanen virtuellen Sitzungen stand der Experte dem Kunden zur Seite, um Unsicherheiten aus dem Wege zu räumen.

In einer zweiten Sitzung vor Ort wurde das normgeforderte interne Audit durchgeführt und allfällige Normabweichungen wurden besprochen. Die dritte und letzte Sitzung war die Begleitung des Kunden durch das Zertifizierungsaudit.

Die Fragen zur Kundenzufriedenheit nach der erfolgten ISO 9001-Zertifizierung wurden mit Bestnoten beantwortet (5x sehr gut bzw. 100%).

## Pandemie

Die Pandemie hat die Gesellschaft und Wirtschaft plötzlich aber langfristig verändert. Innerst kürzester Zeit mussten Unternehmungen die Digitalisierung schubartig voranbringen, um weiter wirtschaften zu können. Lieferketten waren sensibel gestört, Homeoffice stellt neue Forderungen an die Führung der Mitarbeitenden und ganze Branchen wurden gezwungen, ihre Arbeit temporär oder längerfristig niederzulegen.

Die Q-Linked AG berät Unternehmungen aus unterschiedlichen Branchen. Von klassischen Dienstleistern, über das Baugewerbe bis hin zum Maschinenbau. Verglichen mit den Branchen rund um Gastronomie oder Kulturschaffende überstanden die Mehrheit ihrer Kunden das schwierige Jahr 2020 verhältnismässig gut. Keines der Mandate musste infolge dieser Krise unter- oder abgebrochen werden. Bei wenigen Kunden konzentrierte sich die Zusammenarbeit allerdings auf das absolute Minimum – die Aufrechterhaltung der Zertifizierung.

Durch die Massnahmen der Pandemie mussten die Beratungstätigkeiten vom Sitzungszimmer hinter den Bildschirm und die Webcam verlegt werden. Die damit verbundene Reduktion der Reisetätigkeit beeinflusste die Produktivstunden positiv. Mit einer erfolgreichen Erstzertifizierung konnte das Unternehmen beweisen, dass ein komplettes Zertifizierungs-Projekt durchaus virtuell durchgeführt werden kann.

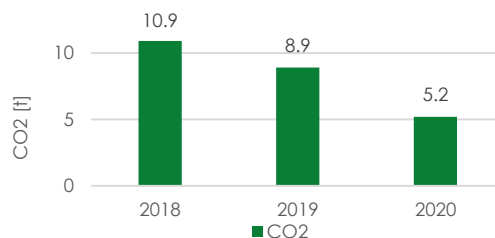
Die Erwartungen der Q-Linked AG an die Expertise und Begleitung der Kunden gehen wesentlich weiter als es eine Webcam-Linse erfassen kann. Beim Betreten einer Unternehmung nehmen die Experten die Stimmung und Unternehmenskultur wahr und erkennen Betriebszustände und Optimierungspotenziale, welche weit über eine reine ISO 9001 Zertifizierung hinausgehen.

Beratung ist nicht nur eine Überlieferung von Vorlagen und Hilfsmitteln. Beim Kunden muss mit Sympathie das gegenseitige Vertrauen geschaffen werden. Es braucht Einfühlungsvermögen und kreative Lösungen. Auch die Q-Linked AG wünscht sich Normalität, dennoch hat sie den Beweis erbracht, dass Zertifizierungen sogar unter erschwerten Bedingungen problemlos möglich sind und die technischen Hürden zum Vorteil genutzt werden können.

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

Auch 2020 wollte die Q-Linked AG wieder freiwillig einen Beitrag zum Klimaschutz leisten. Die Menge an produzierten Treibhausgasen wurde anhand der CO<sub>2</sub>-Bilanz berechnet und anschliessend über die schweizerische Klimaschutzstiftung «myclimate» vollständig kompensiert.

Nachdem 2019 mit Massnahmen zur Mobilität der Mitarbeitenden die Menge an CO<sub>2</sub> gegenüber dem Vorjahr um knapp 20% reduziert werden konnte, schaffte das Unternehmen 2020 eine weitere Reduktion um 42%.



Diese massive Reduktion konnte nur aufgrund der momentanen Umstände erreicht werden. Aufgrund der bestehenden Regelungen bestand sehr wenig Spielraum, um die Emissionen weiter zu reduzieren. Natürlich gesenkt wurden die Emissionen aufgrund der verkleinerten Belegschaft. Zudem reduzierten sich aufgrund der Krise die Kundenbesuche, was zu weniger Mobilität führte. Zusätzlich wurde der Papierverbrauch durch die Digitalisierung nochmals erheblich gesenkt.

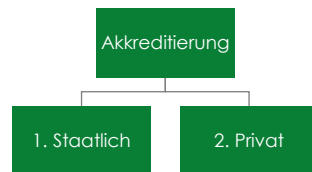
## Änderungen in der Belegschaft

Im Geschäftsjahr 2020 kam es zu keinen Änderungen in der Belegschaft. Dies ermöglichte eine Kontinuität des hohen Dienstleistungsniveaus und der gelebten Qualitätskultur.



Mit international anerkannten Zertifizierungen kann sich eine Unternehmung entscheidende Wettbewerbsvorteile verschaffen und den Zugang zu Märkten verbessern. Die Aufrechterhaltung eines Managementsystems steigert die Effizienz und Effektivität einer Unternehmung kontinuierlich. Ein wesentlicher und oftmals unbekannter Vorteil einer Zertifizierung liegt in der Minimierung von Haftungsrisiken. Wie die folgende Abbildung visualisiert, werden Zertifikate durch Zertifizierungsstellen ausgestellt, welche wiederum akkreditiert sind.

## Staatliche und Private Akkreditierungen



### 1. Staatliche Akkreditierung

In der Schweiz werden die Zertifizierungsstellen durch die Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS überwacht, welche dem Staatssekretariat für Wirtschaft SECO angeschlossen ist. Die SAS ist in einem Konstrukt aus Wirtschaft, dem Gesetzgeber (Bund, Politik), Fachexperten, der Europäischen Akkreditierungsstelle EA und dem Internationalen Akkreditierungs-Forum IAF verbunden. Dies garantiert, unabhängig von der Nationalität, gleiche verbindliche Regeln und Grundlagen. Ein Audit richtet sich entlang der gleichen Rahmenbedingungen, egal ob in der Schweiz oder in anderen Ländern (zumindest theoretisch).

### 2. Privatrechtliche Akkreditierung

Nebst der staatlichen trifft man am Markt vermehrt auch auf privatrechtlich akkreditierte Zertifizierungsstellen. Diese unterstreichen gerne ihre Unabhängigkeit gegenüber jeglicher Interessensvertreter. Diese Zertifizierungsstellen geniessen wesentlich mehr Freiheiten, da die oben erwähnten, international verbindlichen Regeln keine Anwendungen finden. Auch im Bereich der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit wird das eine oder andere Auge zugedrückt. Folgendes ist bei privatrechtlichen Akkreditierungen möglich:

- ❖ Die gleiche Person verantwortet im Verwaltungsrat die Geschäfte einer Beratungsunternehmung sowie einer Zertifizierungsstelle, was eigentlich einen Interessenskonflikt zur Folge hat
- ❖ Die Zertifizierungsstellen können Schulungen anbieten, bei welchen in nur zwei Tagen Dokumentenvorlagen übergeben und vervollständigt werden, welche von der gleichen Zertifizierungsstelle geprüft werden
- ❖ Da sich die Zertifizierungsstellen nicht an internationale Vorgaben für die Auditzeiten halten müssen, sind diese preislich konkurrenzlos. Ein Zertifizierungsaudit kann locker und freundschaftlich innert weniger Stunden absolviert werden. Dies würde mit der Einhaltung der internationalen Vorgaben wesentlich länger dauern

Die Q-Linked AG pflegt ein neutrales Verhältnis gegenüber Zertifizierungsstellen. Die Kunden werden bei der Wahl der Zertifizierungsstellen in keiner Weise beeinflusst. Im Zentrum aller Kundenbeziehungen steht die Unabhängigkeit und Nachhaltigkeit der Unternehmungen. Die Bindung wird durch eine professionelle Partnerschaft gepflegt und nicht durch vertragliche oder technische Abhängigkeiten.

Die Neutralität beschränkt sich allerdings ausschliesslich auf **staatlich** akkreditierte Zertifizierungsstellen. Alle übrigen Mandate lehnt das Unternehmen kategorisch ab, weil der Fokus auf dem Qualitätsmanagement liegen sollte. Richtig angewendet, kann diese Disziplin tatsächlich nachhaltig zu Wettbewerbsvorteilen führen, Marktzugänge vereinfachen und Haftungsrisiken mindern.

### Normenkomitee ISO 9001

Die Q-Linked AG vertritt mit Loïc Mesqui die Interessen ihrer Kundschaft im Normenkomitee NK 140 «Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung» der Schweizerischen Normenvereinigung SNV. Dadurch verfügt sie über Informationen, welche erst zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht werden, was ihr einen klaren Wettbewerbsvorteil verschafft.

Ungefähr alle fünf Jahre werden Normen auf ihre Aktualität überprüft und entweder bestätigt, überarbeitet oder zurückgezogen. Die aktuelle ISO 9001 wurde 2015 veröffentlicht. Eine Überarbeitung oder zumindest Hinterfragung stand also kurz bevor.

Da diesbezüglich im Schweizer Normenkomitee kein Konsens bestand, enthielt sich das Gremium Ende 2020 der Stimme. International stimmten hingegen 36 Länder für eine Bestätigung der aktuellen Norm ISO 9001, 32 Länder waren für eine Überarbeitung. Bevor endgültig entschieden werden kann, ob eine Überarbeitung notwendig ist, muss erst bei den folgenden Themen Klarheit herrschen.

Aktuell wird die High Level Structure HLS der Managementsystemnormen hinterfragt und wahrscheinlich angepasst. Dabei handelt es sich vereinfacht gesagt um ein standardisiertes Inhaltsverzeichnis aller relevanter Normen, was eine Integration verschiedener Disziplinen merklich vereinfacht (z.B. Qualitäts- und Umweltmanagement). Ohne Klarheit zu diesen Vorhaben wäre es äusserst ineffizient, eine bestehende Norm zu modifizieren. Zudem werden in technischen Komitees interessante Themen wie «Future concepts» oder «Brand integrity» behandelt, welche ebenfalls einen Einfluss auf die Revision der ISO 9001 hätten.

Im Oktober 2021 wird das jährliche «Plenary Meeting» virtuell durchgeführt. Zu diesem Anlass werden aktuelle Themen besprochen, Workshops durchgeführt und das Netzwerk gepflegt und erweitert. Loïc Mesqui wird sich zu diesem Anlass einbringen und die Interessen der Kunden aufzeigen.

### Auditoren/innen

Die Q-Linked AG verhält sich grundsätzlich neutral gegenüber Zertifizierungsstellen. Im Rahmen der Beratungsmandate werden zwar die Kunden aktiv dabei unterstützt, Evaluationen und Gegenüberstellungen der Angebote zu erstellen. Die endgültige Entscheidung bleibt aber immer beim Auftraggeber.

Einerseits liegt es im Naturell des Unternehmens, neutral und unvoreingenommen zu beraten, andererseits ist eine Empfehlung äusserst heikel. Eine Zertifizierungsstelle mag zwar einen guten Ruf geniessen, die Erfahrungen zeigen aber, dass die Zufriedenheit der Kunden gegenüber der Zertifizierungsstelle praktisch vollumfänglich vom Auditor abhängt. Dies ist nicht erstaunlich, da die Zertifizierungsstellen mit Ausnahme der jährlichen Rechnungsstellung praktisch keinen direkten Austausch mit ihren Kunden pflegen.

Im Geschäftsjahr 2020 begleitete die Q-Linked AG Audits, welche die Prozesse kritisch durchleuchteten und den Kunden reelle Mehrwerte boten. Andere Audits und das Verhalten weniger Auditoren waren «schlicht skandalös» und rufschädigend für die Zertifizierungen als solches. Worauf dies zurückzuführen ist, lässt sich nicht abschliessend beurteilen.

Leider durfte die Q-Linked AG auf Wunsch der Kunden nachweisliche Falschaussagen hinsichtlich Vorgaben der Schweizerischen Akkreditierungsstelle, üble Nachrede, in einem Fall sogar Urkundenfälschung, Missachtung der Geheimhaltung und ähnliches weder den Zertifizierungsstellen noch der Akkreditierungsstelle melden.

Das Vertrauen der Kunden ist das höchste Kapital des Unternehmens, deshalb kam es zu keiner Eskalation. In Zukunft werden die Kunden jedoch ermutigt, Missstände unmittelbar zu melden, um den Ruf dieser Branche nachhaltig zu schützen und die Bedeutung einer Zertifizierung hoch zu halten.

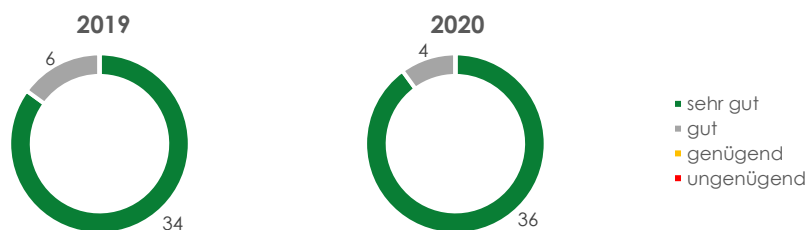
## 2.2 Kundenzufriedenheit und Referenzen

Im Geschäftsjahr 2020 erhob die Q-Linked AG die Kundenzufriedenheit bei acht abgeschlossenen Mandaten formell. Um Tendenzen zu erkennen und die Resultate jahresübergreifend zu vergleichen, wurden die Faktoren belassen:

### Kunden- zufriedenheit

- ❖ Bewertung der Ergebnisse
- ❖ Kompetenzen des Beraters
- ❖ Gesamtauftritt des Beraters
- ❖ Administrative Abwicklung
- ❖ Preis-Leistungs-Verhältnis

Zum dritten Mal in Folge erreichte das Unternehmen ein herausragendes Ergebnis. Bei vier abgeschlossenen Mandaten wurden alle Faktoren mit «sehr gut» bewertet. Im Gegensatz zum letzten Geschäftsjahr konnte damit das Resultat sogar noch verbessert werden. Besonders erfreulich ist, dass noch keiner der Faktoren mit einem tieferen Prädikat als «gut» bewertet wurde.



Dieses Resultat ist zwar ausgezeichnet und sehr erfreulich, gibt aber kaum Hinweise für Optimierungen an den Dienstleistungen oder Prozessen, was mit der Erhebung der Kundenzufriedenheit eigentlich erreicht werden sollte. Aus diesem Grund prüft die Q-Linked AG alternative Möglichkeiten, die Kundenzufriedenheit und Optimierungspotenziale formell zu erheben. Nebst dieser Alternative bleiben die Folgeaufträge sowie die engen Kundenbeziehungen ein wichtiger Gradmesser für die Zufriedenheit der Kunden.

11

Die Q-Linked AG erhebt regelmässig die Kundenzufriedenheit und publiziert die Ergebnisse als Referenzen auf ihrer Homepage (<https://www.q-linked.ch/de/referenzen/>). Mit den folgenden Zitaten soll die hohe Kundenzufriedenheit veranschaulicht werden:

### Referenzen

*«Ich war vom ersten Aufeinandertreffen mit Herrn Mesqui bis zum Schluss sehr zufrieden. Die unkomplizierte Arbeitsweise sowie der Umgang und die lösungsorientierte Art wie das Projekt angegangen wurde, waren genau in meinem Sinne. Vielen Dank für die professionelle Unterstützung!»*

*«Dank der Unterstützung und dem Fachwissen des Vertreters der Q-Linked, Herrn Mesqui, konnten wir unsere ISO 9001-Qualifizierungsziele erreichen.»*

*Das von der Q-Linked implementierte Managementsystem führt unser Unternehmen mit einem klaren, roten Faden durch die Prozesse und ermöglichte uns, unsere Anstrengungen auf einfache und intuitive Weise in die gewünschte Richtung zu lenken.*

*Wir schätzten insbesondere Herrn Mesquis Branchenkenntnisse und seine Professionalität, mit welcher er uns während des gesamten Prozesses geführt und in den verschiedenen Phasen der Zertifizierung unterstützt hat...»*

## 2.3 Konformität und Nichtkonformität

### Konformität

Die Konformität der Dienstleistungen der Q-Linked AG wird während der zahlreichen ISO-Audits durch staatlich akkreditierte Gesellschaften überprüft.

Erstmals in der Unternehmensgeschichte wurde eine Hauptabweichung festgestellt, welche jedoch mit wenig Aufwand und ohne resultierende Risiken behoben werden konnte.

Die folgende Abbildung visualisiert die Resultate aus 25 externen Audits und stellt diese dem Vorjahr gegenüber. Die Anzahl Nebenabweichungen konnte auf tiefem Stand gehalten werden. Nur in einem von drei ISO-Audits wird eine Abweichung ausgesprochen, was einem exzellenten Resultat entspricht.



Bei den Hinweisen verhält es sich etwas anders. Hier hängt es stark davon ab, wie motiviert die Auditoren sind, das auditierte Unternehmen weiterzubringen. Die Anzahl Hinweise gibt keinen direkten Rückschluss auf die Maturität einer Unternehmung oder auf die Qualität der Dienstleistungen der Q-Linked AG. So sprach beispielsweise ein Auditor bei einem einzigem Audit 29 Hinweise aus, obwohl das auditierte Unternehmen ausgezeichnete Dienstleistungen anbietet und die Geschäftsführung sich sehr stark im Managementsystem involviert.

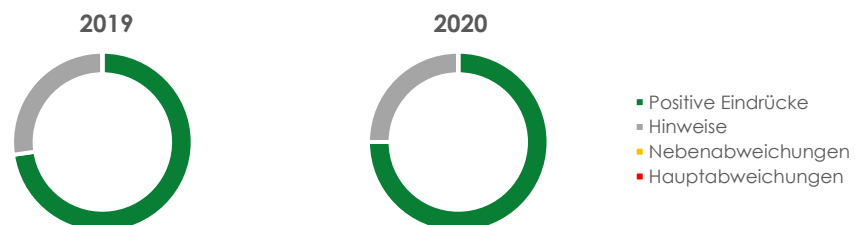
Auch für dieses Geschäftsjahr wird festgehalten, dass die Lösungsansätze der der Q-Linked AG mit den Normanforderungen internationaler Standards konform sind.

### Nichtkonformität

Im letzten Jahr wurden keine Projekte oder Mandate frühzeitig wegen mangelnder Qualität oder Nichtkonformitäten beendet. Eine AHV-Arbeitgeberrevision hat für die Geschäftsjahre 2016 – 2019 zudem bestätigt, dass keine Mängel hinsichtlich der Buchführung erkannt wurden. Damit wird festgehalten, dass keine Nichtkonformitäten gegenüber Kunden, Lieferanten oder staatlicher Stellen bekannt sind.

### Auditergebnisse der Q-Linked AG

Ferner wurde im 2020 das Managementsystem der Q-Linked AG hinsichtlich der ISO 9001:2015 überprüft. Das zweite Überwachungsaudit wurde remote durchgeführt und erneut mühelos bestanden. Die folgende Abbildung zeigt die Resultate der vergangenen zwei externen ISO-Audits auf.



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

1. Audits: Bei der Planung der Prozessaudits könnte automatisiert sichergestellt werden, dass jeder Prozess innerhalb von drei Jahren einmal überprüft wird.

Der Hinweis wurden intern analysiert und der Handlungsbedarf ermittelt. Es wurden angemessene Massnahmen eingeleitet und wirksam umgesetzt.

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

Als Dienstleisterin verfügt die Q-Linked AG über verhältnismässig wenige Lieferanten. Trotzdem leisten diese Lieferanten einen wichtigen Beitrag zur Aufrechterhaltung der Geschäftsprozesse. Darum werden alle relevanten externen Anbieter regelmässig überwacht und bewertet. Die Leistungen der Lieferanten waren durch die Pandemie nicht beeinträchtigt, deshalb waren keine Korrekturmassnahmen notwendig.

**Leistung von externen Anbietern**

Im Geschäftsjahr 2020 begann das Unternehmen mit externer Unterstützung Optimierungen an der IT vorzunehmen. Dadurch wird erreicht, dass verschiedene Dienste (E-Mail, Cloud, Homepage, usw.), welche von mehreren Unternehmungen administriert werden, in Zukunft zentralisiert werden. Dies bringt den Vorteil von weniger Ansprechpartnern und einer Vereinheitlichung der Administration.

Für die Dienstleistungserbringung bilden die Belegschaft, die Infrastruktur und die Prozessumgebung die relevantesten Ressourcen.

**Angemessenheit der Ressourcen**

### Belegschaft

Dank einer konsequenten Anwendung der BAG-Vorgaben und gesundem Menschenverstand blieb die Belegschaft der Q-Linked AG das ganze Jahr über gesund. Entgegen der Prognosen aus dem Frühjahr war die Auslastung in der Belegschaft hoch. Durch die Pandemie reduzierte sich die Reisetätigkeit massiv, was die erhöhte Belastung der Belegschaft kompensierte.

### Infrastruktur

Durch die Pandemie wurde die Angemessenheit der Infrastruktur auf die Probe gestellt. Mit einer Überwachung der modernen IT-Geräte im Managementsystem, konnten die Aktivitäten des Unternehmens in den Räumlichkeiten der Kunden, im Homeoffice und unterwegs nahtlos weitergeführt werden.

### Prozessumgebung

Die Dienstleistungen der Q-Linked AG wurden vor der Pandemie hauptsächlich in den Räumlichkeiten der Kunden erbracht. Durch die Pandemie verschoben sich diese Aktivitäten ins Homeoffice. Sowohl die Datensicherheit, der Datenschutz als auch die Geheimhaltung der Informationen waren und sind durch diesen Wechsel nicht betroffen und stets gewährleistet.

In diesem speziellen Jahr war die Angemessenheit der Ressourcen stets überwacht und entsprach den Erwartungen der Unternehmung.

Die Q-Linked AG pflegt risikobasiertes Denken auf allen Stufen der Unternehmung. Im Frühjahr 2020 reagierte sie schnell und flexibel auf die ständig wechselnden Bedingungen.

**Wirksamkeit im Umgang mit Chancen und Risiken**

Im letzten Geschäftsjahr wurden fünf Verwaltungsratssitzungen durchgeführt, um die Konsequenzen der Pandemie auf die Unternehmung zu beurteilen und situationsbedingt darauf zu reagieren. Getroffene Massnahmen um Risiken zu mindern und Chancen zu ergreifen wurden im Gremium auf ihre Wirksamkeit hin überprüft. Wo angezeigt, wurden Korrekturmassnahmen eingeleitet.

Es wird festgehalten, dass die Q-Linked AG dank einem wirksamen Managementsystem über eine hohe Transparenz und solide Grundlage verfügt, um auf akute und potenzielle Chancen und Risiken zu reagieren und Änderungen wirkungsvoll zu überwachen.

## 3 Ausblick in das Geschäftsjahr 2021

Wie gewohnt erfolgt der Ausblick auf das Geschäftsjahr 2021 der Q-Linked AG auf zwei Ebenen. Neue Ziele werden entlang des Leitbildes definiert und entsprechende operative Massnahmen eingeleitet. Zusätzlich werden Fokusbereiche festgelegt.

### 3.1 Ausblick entlang des Leitbildes

Der Ausblick entlang des Leitbildes ermöglicht ein einheitliches Verständnis hinsichtlich des kommenden Geschäftsjahres. Die Belegschaft weiss, dass die definierten Ziele der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Unternehmung dienen und kennt die Ausrichtung der Q-Linked AG.

#### **Finanz- orientierung**

Auf Stufe Verwaltungsrat wurde entschieden, zukünftig auf feste und starre finanzielle Jahresziele zu verzichten. Ausschlaggebend war die Entwicklung im Geschäftsjahr 2020, wonach das Jahresbudget infolge der anhaltenden Pandemie nach wenigen Wochen bereits Makulatur war.

Neu werden, basierend auf einer rollenden Liquiditätsplanung, strategische und operative Entscheidungen getroffen und Investitionen getätigt, welche die Q-Linked AG dabei unterstützen, die Vision und das Leitbild der Unternehmung mittel- oder langfristig zu erreichen.

#### **Kunden- orientierung**

Die bestehenden und zukünftigen Kunden ermöglichen der Q-Linked AG eine nachhaltige Stabilität. Dadurch können die Prozesse, die Dienstleistungen und die Mitarbeitenden weiterentwickelt werden. Die Kundenzufriedenheit war in der Vergangenheit nachweislich sehr hoch. Auch 2021 wird das Kundenerlebnis hoch priorisiert. Wie in der Vergangenheit, möchte das Unternehmen seine Kunden regelmässig überraschen, wie beispielsweise mit dem Präsent zur bestandenen Zertifizierung oder dem inzwischen schon legendären Tischkalender zu Weihnachten. Neu werden dreimal jährlich Anerkennungen überreicht, welche eine erfolgreiche Zusammenarbeit unterstreichen sollen.

#### **Prozess- orientierung**

In den letzten Jahren wurden erweiterte Optimierungen an den bestehenden Prozessen vorgenommen.

Für 2021 liegt der Fokus auf der weiteren Integration und Analyse dieser Prozesse. Besonders im Bereich der IT-Unterstützung wird die Q-Linked AG entschlossene Wege gehen, um die Effizienz weiter zu erhöhen, ohne dabei die Redundanz für eine betriebliche Kontinuität zu vernachlässigen.

#### **Mitarbeiter- orientierung**

Die Q-Linked AG ermöglicht jedem Mitarbeitenden eine Weiterbildung pro Jahr, welche im Zusammenhang mit der Tätigkeit der Unternehmung in Verbindung steht. Im Pandemiejahr 2020 war dieses Ziel schwierig zu befolgen. Die zahlreichen Institute haben zwischenzeitlich ihre Angebote angepasst und auf die neue Normalität reagiert, was die Zielsetzung im Geschäftsjahr 2021 begünstigt.

## 3.2 Ausblick entlang der Fokusbereiche

Die Fokusbereiche sollen die Q-Linked AG jeweils sprunghaft weiterentwickeln. In den vergangenen Jahren standen folgende Bereiche im Zentrum:

- ❖ Standardisierung (2019)
- ❖ Bekanntheit (2019)
- ❖ Effizienz (2020)
- ❖ Transparenz (2020)

Nennenswerte Weiterentwicklungen konnten nachweislich erzielt werden und wurden in den letzten Geschäftsberichten detailliert beschrieben.

Die Fokusbereiche werden bei der Q-Linked AG ernst genommen und verlangen der Geschäftsleitung sowie der Belegschaft einiges ab. In den regelmässigen Verwaltungsratssitzungen wird Rechenschaft abgelegt und, falls angezeigt, werden korrektive Massnahmen eingeleitet. Die Belegschaft wird gezielt entlang dieser Fokusbereiche motiviert, gefördert und bewertet.

Für das Geschäftsjahr 2021 wird nur ein Fokusbereich definiert. Dieser wird aber in seiner Form einen massiven Mehrwert schaffen. Er wird das Vertrauen gegen aussen stärken und einen kulturellen Wandel positiv begünstigen.

Besonders in Krisenzeiten wird jedem Unternehmer klar, dass unglückliche Umstände den gesamten Geschäftsgang sensibel stören oder gar die Unternehmung in der Existenz gefährden können. Nicht selten treffen diese Umstände plötzlich und ohne Vorwarnung ein.

**Business  
Continuity  
Management**

Mit methodischen Ansätzen, systematischen Lösungen und vorausschauenden Analysen kann die Stabilität einer Unternehmung entscheidend erhöht werden. Gerade im Bereich der Beratung ist es für die Kunden überaus wichtig, die Mandate mit der gleichen Unternehmung beenden zu können, mit der sie begonnen wurden. Zertifizierungsprojekte und die Aufrechterhaltung von Zertifizierungen sind für Unternehmungen strategisch und operativ von zentraler Bedeutung.

Bereits in der Vergangenheit hatte sich die Q-Linked AG intuitiv auf mögliche Notfallszenarien eingestellt. Für einen allfälligen Ausfall eines Experten sind Stellvertretungen bestimmt und die Unternehmung bleibt selbst bei einem Ausfall der Verwaltungsräte handlungsfähig. Nun will das Unternehmen noch einen Schritt weiter gehen.

Nach der erfolgreichen ISO 9001 Zertifizierung im 2018 wird nun eine international anerkannte Zertifizierung im Bereich des Betrieblichen Kontinuitätsmanagement angestrebt, bekannter unter dem Begriff Business Continuity Management (BCM).

Die Q-Linked AG verfolgt damit diese Ziele:

- ❖ Schaffung von Vertrauen gegenüber Kunden und Lieferanten
- ❖ Methodische Identifikation aktueller und zukünftiger Bedrohungen
- ❖ Proaktive Reduzierung der Auswirkung eintretender Risiken
- ❖ Minimierung der Ausfallzeit und schnelle Rückkehr zur Normalität
- ❖ Differenzierung und Abgrenzung gegenüber Mitbewerbern

Das Unternehmen verfolgt mit dem BCM nicht nur eine Zertifizierung, sondern möchte ihre Unternehmenskultur nachhaltig beeinflussen. Mitarbeitende sollen sich ersetzbar machen bei jeder ihrer Aktivitäten. Dadurch wird eine Kultur des Wissensaustauschs und des gegenseitigen Unterstützens geschaffen.

## 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)

