

Internationale ISO 9001:2008 Zertifizierung mit BPM einer weltweit tätigen Consulting Services Gruppe

Ausgangssituation

Im Laufe der letzten Jahre wurde seitens bestehender und auch neuer Kunden der weltweit tätigen Cromwell Business Resultancy Gruppe immer öfters der Nachweis eines geprüften Qualitäts-Management Systems eingefordert.

Im Oktober 2007 wurde Herr Wehrli, als mehrfach ISO 9001 zertifizierungserfahrener Experte durch den CEO des Kunden eingeladen. Dies um die generelle Chance im Bezug auf Zielsetzung, den Umfang und zeitlichen Ablauf für die weltweite Einführung eines Qualitäts-Management Systems nach ISO 9001, bei gleichzeitiger Verbesserung der gruppenweiten Geschäftsprozesse zu diskutieren.



Als Zielbereiche der Verbesserung der gruppenweiten Geschäftsprozesse mittel BPM und der Zertifizierung nach ISO 9001 waren die weltweit tätigen Consulting Services und der Bereich Resourcing & Staffing, d.h. der Personalverleih, für die ganze Gruppe vorgesehen.

Vorgehen

Um dieses ambitionöse Vorhaben für die Gruppengesellschaften des Kunden erfolgreich umzusetzen, war es ideal, dass eBExperts entsprechende Experten in die Leitungsverantwortung einbrachte, die ihre bisherigen Erfahrungen mit internationalen ISO 9001 und TickIT Zertifizierungen im Produktions-, und Geschäftsprozessbereich (Crown, Franke), ITC-Bereich (Oracle Support, Oracle Consulting Services, Oracle Education) und im Total Quality Management (TQM) als zweimaliger European Quality Award Finalist (Oracle Support) einbringen konnten.



Als erster Schritt wurde durch die Beteiligten der eBExperts GmbH - dies unter Berücksichtigung der Mitarbeiterbeanspruchungen des Kunden durch das Tagesgeschäft - ein mehrstufiger Plan für eine Zeitperiode von etwas mehr als zwei Jahren erarbeitet, beinhaltend die Zertifizierung vom Hauptsitz und aller bestehenden weltweiten Gruppengesellschaften.



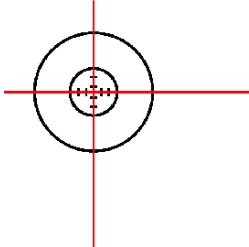
Als generelle, bzw. Qualitäts-Management System-Sprache für alle beteiligten Gesellschaften wurde englisch festgelegt, was übrigens auch für die Handbücher und die Schulungsunterlagen galt.

Die Gesellschaften in Polen und Malaysia bestanden zum Zeitpunkt der Planung noch nicht, konnten aber gleichwohl während des ersten regulären Zwischenaudits ins Qualitäts-Management System integriert werden.

Scope

Vorab der Umsetzung wurde der Umfang des Scopes festgelegt, beinhaltend die Verbesserung der gruppenweiten Geschäftsprozesse und wenn immer möglich auch der lokalen Geschäftsprozesse mittel BPM und die Zertifizierung nach ISO 9001:2008 für Consulting Services und den Personalverleih mit

- dem Projektgeschäft („Fixpreis“, „Time + Material“)
- als auch das separate Staffing + Resourcing („Time Hire“).



Die Umsetzung des BPM und die internationale Zertifizierung der gruppenweiten Consulting Services des Kunden erfolgten priorisiert, d.h. aus territorialer Sicht zeitlich gestaffelt in zwei Teilen:

- **Teil 1 im April 2009 mit:**
Schweiz, Benelux, Deutschland,
Grossbritannien,
USA
Australien
- **Teil 2 im April 2010 mit:**
Thailand, Singapur
und zusätzlich Polen und Malaysia

Als Besonderheit in der Management System Umsetzung war zu berücksichtigen, dass die verschiedenen Implementierungs-Projekte in den verschiedensten Ländern mit Hilfe verschiedenster Methoden umgesetzt werden müssen. U.a. beinhaltet dies Methoden wie Hermes (CH: Bund, Kantone, Kommunen), Houston (Daimler) und Oracle AIM, PJM, CDM, PeopleSoft Compass, Cristal (Novartis), PMBOOK/PMI, etc., welche es im Rahmen der QMS-Implementierung ganzheitlich und doch flexibel zu integrieren galt.

Aufgabe eBExperts



Heinz Wehrli war als europäisch zertifizierter QM und Auditor seitens der eBExperts GmbH verantwortlich für Projektleitung mit Planung, Erstellung und Umsetzung des Qualitäts-Management Systems inkl. aller benötigten Unterlagen – dies für die zugehörigen Organisation am Hauptsitz des Kunden in der Schweiz und für alle weltweiten Gruppengesellschaften.

Hierfür arbeitete die eBExperts GmbH eng mit den Prozess-Verantwortlichen der verschiedenen Länder und mit dem Gruppen Management des Kunden zusammen. Nebst dem führte die eBExperts GmbH in den Gruppen-Gesellschaften direkt vor Ort und auch in verschiedenen langlaufenden Kundenprojekten Compliance Audits und Projekt Health Checks durch.

In der Verantwortung der eBExperts GmbH lag initial die Evaluation der möglichen Zertifizierer mit Geschäftsbasis in der Schweiz und Qualifikation derselben.

Nach den erhaltenen Angeboten der akkreditierten Zertifizierer anhand der erfolgten Ausschreibung und nach intensiven und vertieften Gesprächen mit jedem einzelnen Anbieter, erfolgte der Entscheid zu Gunsten der Schweizerischen Gesellschaft für Qualitäts-Management Systeme (SQS). Diese Organisation konnte transparent mittels der Mitgliedschaft beim Netzwerk iQNet die Durchführung der internationalen Gruppenzertifizierung garantieren.

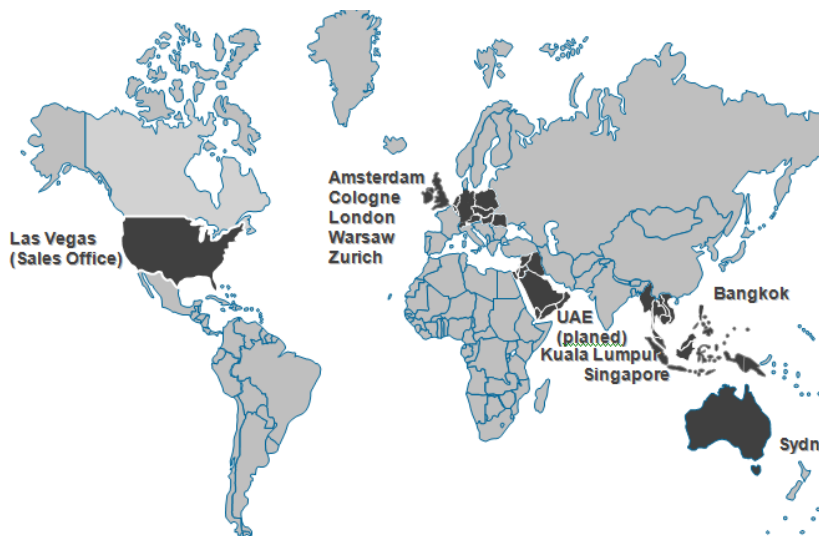


Die Optimierung der Prozesse mittels BPM und die Umsetzung des Management-Systems für das Hauptquartier und die Gruppengesellschaften beinhaltete nebst dem Kickoff und den regelmässigen Informationen an alle Beteiligten, auch die sukzessiv begleitete Einführung des Qualitätsmanagements-Systems mittels Schulung der aller Mitarbeiter in Englischer Sprache.

Konklusion

Es war nach geraumer Zeit wieder einmal die spezielle Herausforderung einer ISO9001 Zertifizierung für einen Consulting Dienstleister mit Niederlassungen auf nicht weniger als vier verschiedenen Kontinenten.

Seitens der Beteiligten von eBExperts GmbH konnte die breit abgestützte Erfahrung der Software-



Entwicklung, der ICT-Beratung, der Prozess-Beratung, als auch der mehrfachen erfolgreichen Umsetzung von Qualitäts-Management Systemen sehr gut eingebracht werden, was ja auch in der erfolgreichen ISO9001:2008 (neueste verfügbare Version) Zertifizierung im ersten Versuch resultierte.

Rückblickend hätten sicherlich einige der Arbeiten optimaler, bzw. in besserer Abfolge durchgeführt werden können, was aber ganz klar zu einer vermehrten Inanspruchnahme

der Kundenressourcen in den Gruppengesellschaften und auch „draussen“ in laufenden Projekten geführt hätte. Die Quintessenz wäre vermutlich gewesen, dass das Tagesgeschäft vermutlich viel stärker durch das ISO-Projekt beansprucht worden wäre.

Alles in Allem kann eine weitere erfolgreiche für den Kunden durchgeführte Verbesserung der Prozesse mittels BPM und eine weitere Zertifizierung nach ISO9001 mit in die Referenzen übernommen werden – jetzt muss es nur noch von Allen gelebt werden! Und nicht zu vergessen – ein top-zufriedener Kunde.

Kontakt:



Heinz Wehrli
Managing Partner eBExperts GmbH,

Heinz.Wehrli@eBExperts.com

Mobile +41 79 330 48 49

CH-5024 Küttigen, 08-Aug-2010