

Qualif'Com : erste Erfahrungen seit der Einführung

Autor(en): [s.n.]

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association Suisse des Electriciens, de l'Association des Entreprises électriques suisses**

Band (Jahr): **89 (1998)**

Heft 19

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-902116>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Qualif'Com – erste Erfahrungen seit der Einführung



Qualif'Com, das europäisch harmonisierte Zertifizierungssystem für Installateure in der Telekommunikationsbranche, wurde nach einer rund einjährigen Pilotphase (mit reduziertem Umfang) per Anfang Februar 1998 definitiv durch den SEV in der Schweiz eingeführt. Die Einführung erfolgte mit Brief an alle Mitglieder des Verbandes Schweizerischer Elektro-Installationsfirmen (VSEI) und des Verbandes Schweizerischer Telecom Installationsfirmen (VSTI) sowie mit Referaten an diversen entsprechenden Verbandsanlässen. Damit signalisierten die Fachverbände auch klar die Bedeutung, welche sie einer branchenbezogenen Zertifizierung im Rahmen der liberalisierten Märkte beimessen.

In der Folge resultierten viele Anfragen zu Qualif'Com, rund 30 Firmen haben den Zertifizierungsprozess konkret eingeleitet und ein halbes Dutzend Zertifikate wurden bereits ausgestellt. Damit liegen nun konkrete Erfahrungen, aber auch Fragen und Stellungnahmen von allgemeinem Interesse zu Qualif'Com vor.

Obwohl Qualif'Com ausserhalb der Branche noch kaum bekannt ist und sich damit viele Installateure noch abwartend verhalten, ist die Grundstimmung bezüglich Qualif'Com mehrheitlich positiv. Dies durften wir auf allen Ebenen erleben, angefangen bei den Zertifizierungskandidaten, welche die Audits durchwegs als anspruchsvoll aber konstruktiv beurteilten. Positiv war ebenfalls das Feedback aller kontaktierten Endkunden, bei denen wir als Grundlage für eine Zertifizierung Referenzen einholten. Auch die grossen Netzbetreiber unterstützen Qualif'Com und sind mit uns bezüglich des Einbezugs von Qualif'Com im Rahmen der Partnerschaft-Konzepte im Gespräch.

Häufigste Fragen und Probleme

Bei aller Offenheit der Branche bezüglich Qualif'Com sind doch die Installateure Realisten genug, dass sie die Katze nicht gerne im Sack kaufen. Die häufigsten Fragen wie auch kritische Stellungnahmen beziehen sich klar auf:

- konkrete Anforderungen für die verschiedenen Niveaus,
- Vergleich: Qualif'Com – ISO-9000-Zertifizierung,
- Kosten-Nutzen-Verhältnis der Qualif'Com-Zertifizierung,
- Zertifizierungsablauf.

Anforderungen von Qualif'Com

Die möglichen Zertifizierungskategorien «Beratung», «Verkabelung» sowie «Service & Wartung», inklusive der europaweit harmonisierten Anforderungen für die entsprechenden Niveaus, sind in den

Grundzügen via Internet (<http://www.qualif.com> und <http://www.sev.ch/lqua.comd.htm>) allen Interessenten kostenlos zugänglich.

Unsicherheiten und damit Fragen ergeben sich trotzdem bereits bei der Abgrenzung der Zertifizierungskategorien. Dass sich die «Verkabelung» auf die Installation und Abnahme der reinen Telekom-

Silvio Vaccani, Schweizerischer Elektrotechnischer Verein (SEV), 8320 Fehraltorf

munikationsnetze, inklusive aktiver Netzwerkkomponenten aber ohne Endgeräte, bezieht, ist noch leicht nachvollziehbar. Missverständnisse provoziert aber der Begriff «Service & Wartung», welcher neben Unterhalt und Wartung von ganzen Telekom-Systemen auch deren Installation und Abnahme umfasst, also besser «TK-Systeme» heissen würde. Damit kann sich auch ein kleines Unternehmen ohne aufwendige Pikettorganisation bezüglich «Service & Wartung» zertifizieren lassen, die Frage ist dann nur noch auf welchem Niveau (Anzahl Sterne). Verständnisprobleme ergeben sich auch

bezüglich des Begriffs «Beratung». Grundsätzlich soll «Beratung» eine selbsttragende Tätigkeit gegen Rechnungstellung sein. Die Ausarbeitung eines Angebotes als Gratisdienstleistung im Hinblick auf einen späteren Installationsauftrag genügt also alleine nicht für eine Zertifizierung in dieser Kategorie.

Auch die Abstufungen der Zertifizierungsniveaus sind in den Grundzügen europaweit vorgegeben. Für die Umsetzung in der Praxis haben VSEI und VSTI konkretere Kriterien zur Aus- und Weiterbildung, zu erforderlichen Infrastrukturen und Messmitteln sowie zu den geforderten Erfahrungen entwickelt. Diese berücksichtigen die spezifischen schweizerischen Verhältnisse, erlauben aber auch eine subjektive Gesamtbeurteilung der Firma im Rahmen des Audits. Die Messlatte ist damit, im Gegensatz zu einer ISO-Zertifizierung, branchenbezogen vorgegeben, kann aber, um die Weiterentwicklung nicht zu hemmen, trotzdem nicht in allen Details festgeschrieben bzw. veröffentlicht werden.

Vergleich zwischen Qualif'Com und ISO-Zertifizierung

Viele Fragen stellen sich im Vergleich von Qualif'Com- und ISO-9000ff-Zertifizierung wie zum Beispiel: Sind beide nötig? Welches sind die jeweiligen Aufwände bzw. Kosten? Welche Reihenfolge ist sinnvoll? Sicher ist, dass sich die beiden Zertifizierungen nicht gegenseitig ersetzen sondern ergänzen (siehe Tabelle I). Wesentlich ist, dass die Firma sich überlegt, was sie will und braucht. Wer eine ISO-9000-Zertifizierung primär zu Werbezwecken aufbaut, verschleudert sein Geld! Klar ist auch, dass Aufwand und Realisierungszeit für eine Qualif'Com-Zertifizierung um eine Grössenordnung kleiner sind als für eine ISO-9000-Zerti-

| | ISO-9000 ff | Qualif'Com |
|--------------------------------------|---|--|
| Grösster Nutzen | Optimierung von Abläufen -->intern orientiert | objektiver Qualitätsnachweis -->extern orientiert |
| Messlatte für Qualität | durch Firma selber festgelegt | durch Branche vorgegeben |
| Typische Aufwände für Zertifizierung | grosser interner Aufwand Fremdkosten >25 000 CHF | kaum interner Aufwand Fremdkosten 3–10 000 CHF |
| Typischer Zeitbedarf | 1 Jahr | 1 Monat |

Tabelle I Vergleich Qualif'Com / ISO-9000ff

| | | |
|----|---|--|
| 0. | unverbindliche Anfragen | Prospekt, Preisliste |
| 1. | Fragebögen (FB) bestellen für gewählte Kategorien | gegen Rechnung |
| 2. | ausgefüllte FB an SEV zur Analyse | Terminvereinbarung und Auditvorbereitung |
| 3. | Audit vor Ort | typ. 1 Tag/Niederlassung |
| 4. | Referenz-Befragung | telefonisch |
| 5. | Bericht an Kunden mit – Gesamteindruck – Einstufung * bis *** – Hinweisen/Empfehlung | Antrag an ETSA für Zertifikatsausstellung Rechnung für Zertifizierung |
| 6. | Zertifikat an Kunden | Gültigkeit 3 Jahre |
| 7. | Zertifikatserneuerung | wie 1. Zertifizierung, aber unter Berücksichtigung des technischen Fortschrittes |

Tabelle II Zertifizierungsablauf

fizierung. Je nach momentaner Situation und den Zielsetzungen einer Firma müsste damit eine Abwägung zwischen den beiden Zertifizierungssystemen möglich sein.

Kosten - Nutzen

Dass die Kosten vor allem bei kleineren Unternehmen zu Diskussionen Anlass geben, ist verständlich, insbesondere unter dem heutigen Preisdruck im Bauge-

werbe. Der Nutzen eines Qualif'Com-Zertifikates steht und fällt jedoch mit der Seriosität der Zertifizierung, und was das kostet, zeigt jeder Vergleich mit einer ISO-9000-Zertifizierung. Ein Unternehmen darf auch nicht erwarten, nur dank einem Qualif'Com-Zertifikat plötzlich mit Aufträgen überschwemmt zu werden. Qualif'Com ist nur ein Element des Marktauftrittes, das zudem bisher primär in der Branche selber bekannt ist. Trotzdem kann sich bereits heute eine Firma

mit Qualif'Com profilieren, zum Beispiel dadurch, dass sie «wieder einmal zu den Ersten gehört», welche dieses Qualitätszeichen in der Kommunikation nach aussen verwenden darf. Jede zertifizierte Firma ist aber auch in der Internet-Homepage des SEV (<http://www.sev.ch>) aufgelistet und kann direkt von da aus kontaktiert werden, sofern sie einen eigenen Internetauftritt hat. Der Vergleich zu anderen Marketing-Massnahmen dürfte damit für Qualif'Com bereits heute sehr positiv ausfallen und wird mit der weiteren Verbreitung laufend zunehmen.

Zertifizierungsablauf

Der grundsätzliche Zertifizierungsablauf ist aus Tabelle II ersichtlich. Sowohl allgemeine Informationsbeschaffungen wie auch Fragebogenbestellungen können heute via Internet erfolgen. Die bisherige Erfahrung zeigt, dass sich diverse Bewerber mit dem Ausfüllen der Fragebögen schwertun. Ein Grund mag beim Aufbau und Umfang der Fragebögen liegen, welche sicher noch optimiert werden können. Viele Firmen scheinen jedoch heute einfach nicht in der Lage zu sein, sich dazu ein bis zwei Tage Zeit zu nehmen, was je nach Stand der Firmendokumentation erforderlich sein dürfte. Dabei gilt es immer zu bedenken, dass nicht der Fragebogen über eine Zertifikatserteilung entscheidet, sondern dass er primär dazu dient, das Audit vorzubereiten. Dieses erfolgt üblicherweise zwei bis drei Wochen nach Anmeldung und bildet, zusammen mit der telefonischen Befragung von Referenzkunden, die Basis für den Auditbericht und das Zertifikat.

Ausblick

Die bisherigen Erfahrungen wurden im Rahmen der gemeinsamen Arbeitsgruppe von VSEI, VSTI und SEV diskutiert und werden auch auf internationaler Ebene ihre Spuren hinterlassen, zeichnet es sich doch ab, dass sukzessive weitere Länder bei Qualif'Com mitmachen werden. Für uns in der Schweiz sind wir überzeugt, dass das Schiff auf Kurs ist, und bis Ende Jahr noch eine schöne Anzahl neuer Zertifizierungen dazukommen werden.

Praxisbeispiel EAG Basel

Die 75 Jahre junge EAG, ein Elektronunternehmen der Region mit 260 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, setzt seit jeher auf Qualität in ihrem Tätigkeitsgebiet, welches Elektroinstallationen, Schaltanlagen, Tele-Datenkommunikation, Mess-, Steuer-, Regeltechnik, Engineering, Tages- und Kunstlicht-Konzepte sowie Safety- und Security-Beratung einschliesst. Das gesamte Unternehmen und seine Tochtergesellschaften haben deshalb auch ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 eingeführt.

Als erstes Unternehmen der Nordwestschweiz erhielt die EAG per 31. Juli 1998 im gesamten Bereich der Telekommunikation nun auch das Qualif'Com-Zertifikat mit der höchsten Qualitätsstufe für Beratung, Verkabelung sowie Service und Wartung. Das Qualif'Com-Zertifikat wird von der European Telecommunication Services Association ETSA ausgestellt und ist europaweit harmonisiert und anerkannt. Die Übergabe erfolgte durch den Schweizerischen Elektrotechnischen Verein, SEV, der nationalen Qualif'Com Zertifizierungsstelle.

Der Bereich Telekommunikation umfasst hochentwickelte Multimedianeetze für gesamte Unternehmenskommunikations-Systeme inklusive der Lichtwellenleiter-Technologie mit Telefonanlagen, EDV-Netzwerken und drahtloser Kommunikation. Zum Kundenkreis der EAG gehören neben Industrie, Banken und Versicherungen, Spitäler, die Öffentliche Hand, das Gewerbe und auch Privatkunden.

