

# Wir gratulieren zum HR-Award!

>> Immer besser werden: Wer danach handelt, gibt dem Zufall wenig Chancen. Die Wistar Informatik AG in Bern belohnt sich selbst damit.

Qualitätsmanagement setzen viele Unternehmen nach wie vor mit einer ISO-9001-Zertifizierung gleich. Andere geben sich damit nicht zufrieden. Sie wollen mehr. Sie sehen im Qualitätsmanagement einen strategischen Erfolgsfaktor. Und setzen alles daran, ihn zu nutzen. Geradezu erfrischend wirkt es, Unternehmen dabei begleiten zu dürfen: Qualitätsmanagement von A bis Z, aber nicht nach dem Prinzip «Auswahl des billigsten Beraters bis zur schnellstmöglichen Zertifizierung», sondern «Auswahl des richtigen Beraters bis ...?» – ja, wohin denn eigentlich?

Nach diesem Grundsatz hat sich die Wistar Informatik AG auf den Weg gemacht. Für einen Personalverleiher im IT-Bereich keine leichte Aufgabe. Das Image der Branche gilt eher als schlecht. Umso wichtiger ist es, streng auf Qualität zu achten.

Schliesslich stehen Menschen im Zentrum des Handelns. Deshalb wurde Qualität seit der Gründung der Wistar vor 25 Jahren stets ganz gross geschrieben. Mitte 2006 fiel der Entscheid, sich mit einem systematischen Ansatz weiterzuentwickeln und zwar Schritt für Schritt:

### Schritt 1: Vision, Mission, Leitbild (Werte)

Nicht die Prozesse, sondern die strategische Ausrichtung standen als erstes auf dem Programm. Denn wie will man Prozesse definieren, wenn man sich nicht zuerst über eine Vision, eine Mission und ein Leitbild intern Klarheit und Einigkeit verschafft hat? Mit der ganzen Belegschaft wurde diese Aufgabe in Angriff genommen und hervorragend gemeistert.

### Schritt 2: Strategie

Als nächstes wurde mit der obersten Leitung (inkl. VR) die Strategie erarbeitet und in konkreten, strategischen Zielen formuliert. Die dazu erarbeitete Balanced Scorecard diente sowohl der Kommunikation dieser

strategischen Ziele, als auch der laufenden Bewertung und Überprüfung.

### Schritt 3: Prozesse

Nun waren die Prozesse an der Reihe. Dank der klaren Strategie war es nicht schwierig, die zur Umsetzung notwendigen Prozesse zu erkennen und in einer einfachen Prozesslandkarte abzubilden. Für die wenigen Hauptprozesse wurden Ziele, Grundsätze, Messgrössen und andere Merkmale definiert und für deren wirkungsvolle Umsetzung die entsprechenden Hilfsmittel erarbeitet und angepasst.

### Schritt 4: Und dann ...?

Die besten Vorsätze und Absichten nützen nichts, wenn sie nicht von den Mitarbeitenden getragen und umgesetzt werden. Auch die kontinuierliche Verbesserung funktioniert nur, wenn sie nicht von einem System, sondern von den Menschen gemacht wird. Natürlich ist eine Zertifizierung eine sich lohnende Anerkennung für die geleistete Arbeit. Aber sie darf nicht dazu führen, das Ziel aus den Augen zu verlieren, immer besser werden zu wollen. Und der wesentlichste Faktor dafür, ist die im Unternehmen verankerte Kultur. Dass die Wistar Informatik AG diesem Erfolgsfaktor ganz besondere Aufmerksamkeit beimisst, wurde jetzt mit dem Erhalt des HR-Awards als bestes KMU gewürdigt. Und ermuntert dazu weiterzumachen ...

### Von Andreas Muster

**Er ist Mitglied der Geschäftsleitung der SAQ-QUALICON AG sowie lizenziertes EFQM-Trainer und langjähriger Assessor für den schweizerischen Qualitätspreis ESPRIX. 25 Jahre Praxiserfahrung und im Coaching von Projekten in über 100 verschiedenen Organisationen.**

### HR-Award als bestes KMU

An der Personal Swiss fand am 22. April 2009 in Zürich die Preisverleihung des 9. Swiss HR Awards statt. Internationale Unternehmen rangen um den «grossen» HR-Award. Mit dem Sonderpreis als bestes KMU wurde die Wistar Informatik AG ausgezeichnet.



Wistar stellt den Menschen ins Zentrum. Die Verleihprozesse sind dokumentiert und werden nach den grundlegenden ethischen Grundsätzen eingehalten. Was Wistar jahrelang gelebt und gepredigt hat, wurde im 2008 in den Wistar-Markenregeln und dem neuen Corporate Identity festgehalten. Dank diesen Grundlagen und den gesammelten Dokumenten aus unzähligen Standortgesprächen, Interview-Fragebogen und Situationsberichten konnte Wistar die Auditoren überzeugen. Diese waren beeindruckt vom intensiven Einsatz des Wistar-Basisteams für seine externen Mitarbeiter, welche täglich die Erwartungen der Kunden zu erfüllen haben.

Die Wistar Informatik AG wurde 1983 gegründet und ist seit 1996 im Bereich Project Resources Management (PRM) tätig. Das Unternehmen beschäftigt zurzeit 62 Mitarbeiter, davon sind mehr als 50 Mitarbeiter täglich extern bei Kunden im Einsatz. In den ersten vier Monaten dieses Jahres wurden 14 Mitarbeiter neu angestellt. Das Unternehmen erzielte 2008 einen Umsatz von 8,3 Millionen Franken.

Infos: [www.wistar.ch](http://www.wistar.ch)



>> V.l.n.r.: Jörg Schildknecht, Geschäftsführer, Beatrice Wälti, GL/HR und Qualitätsmanagement, und Martin Michel, GL/Mandatsleiter, freuen sich über den HR-Award.