

ISO Zertifizierung

EDV unterstütztes Management-System gemäss ISO 9001:2000

E. Moor, Geschäftsführer QS Engineering AG, CH-4106 Therwil

Oktober 2007

Vom Marketingeffekt zum Erfolgsfaktor

Die ISO-Zertifizierung eines Unternehmens galt über Jahre als Marktvorteil gegenüber den Mitbewerbern. Das Zertifikat bescheinigt dem Unternehmen den Nachweis beherrschter Prozesse und Abläufe, die auf die Dienstleistungserbringung oder auf die Produktentstehung direkten Einfluss nehmen.

Was früher ein Marketingeffekt war wird zunehmend ein kritischer Erfolgsfaktor für alle Unternehmen. Kundenorientierung, Flexibilität am Markt, kurze Produktzyklen und Optimierung der Betriebsergebnisse erfordern eine Überprüfung der eingeführten Abläufe, sehr oft auch eine Neuausrichtung des gesamten Unternehmens.

Bei der Einführung eines Management-Systems sind alle Unternehmensprozesse aufzuzeigen und im gesamten Unternehmen zu kommunizieren. Damit wird die einheitliche Abwicklung von Aufgaben unternehmensweit gewährleistet. Dies bedingt, dass alle Mitarbeiter in ihrer Arbeit durch die Anwendung einer klar definierten, übersichtlichen Prozessdokumentation unterstützt werden.

Ein Merkmal der unter der Begleitung durch **QS Engineering AG** erarbeiteten Management-Systemen ist deren hoher Stand in elektronischer Form und der geringe Dokumentationsaufwand.

Prozessmanagement

Prozessmanagement ist „Chefsache“!

Damit die Einführung eines Management-Systems gelingen kann sind folgende Faktoren zu beachten:

Engagement der Geschäftsleitung

Engagement und Motivation durch die Geschäftsleitung und deren eigene Beteiligung sind die wichtigsten Faktoren bei der Einführung eines umfassenden Management-Systems.

Klarheit über Vision und Ziele

Die Veränderung muss von den betroffenen verstanden, als notwendig und sinnvoll betrachtet werden.

Engagement der Mitarbeiter

Widerstände gegen Veränderungen sind natürlich. Sie zu akzeptieren, die betroffenen Mitarbeiter zu beteiligen und ihnen die nötige Unterstützung für die neuen Rollen zu geben ist ein wesentlicher Beitrag zum Erfolg.

Kommunikation

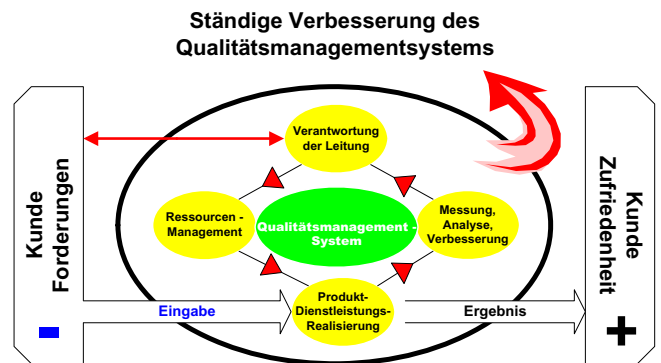
Mitarbeiter brauchen Hintergrundinformationen, um zu Veränderungen bereit zu sein. Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Information über die echten Erfolge in der eigenen Unternehmung. Kommunikation ist 2-Weg Infor-

geringer Aufwand – grosser Nutzen

mation. Es muss Gelegenheit geben kritische Fragen zur Qualitätssicherung und den Schwierigkeiten bei deren Anwendung zu stellen – und auch zufriedenstellende Antworten zu erhalten.

Die fortlaufende Förderung des Qualitätsbewusstseins auf allen Ebenen und die Einbindung von Lieferanten und Auftragnehmer in das Management-System ist von entscheidender Bedeutung.

Die Zuverlässigkeit in den Abläufen, die Verwendung von stabilen Planungs-, Management- und Kontrollsystemen sowie die stete Forderung nach kontinuierlicher Verbesserung aller Prozesse muss durch die Geschäftsleitung sichergestellt werden.



Die Einführung eines Management Systems bietet Chancen wie:

- Zukunftssicherung und Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit
- Geplante Entwicklung und Umsetzung neuer Technologien
- Früherkennung von negativen Geschäftseinflüssen
- Risikotransparenz, Risikoreduktion durch Führen mit Kennzahlen
- Förderung der Leistungsbereitschaft und des Verantwortungsbewusstseins der Mitarbeiter
- Bessere Rechts- und Nachweissicherheit
- Verbesserung der Zusammenarbeit und der Kommunikationsfähigkeit nach innen und nach aussen

Führen mit Kennzahlen

Die Messung der Wirksamkeit der Prozesse einer Organisation schliesst ein:

- Messung und Beurteilung ihrer Produkte
- Fähigkeit von Prozessen
- Erreichung von Projektzielen und
- Zufriedenheit der Kunden und anderer interessierter Parteien.

Zur Erfüllung der Normforderung der ISO 9001:2000

Messen, Analysieren und Verbessern mit messbaren Zielsetzungen

wird empfohlen, ein System von Kennzahlen festzulegen und einzuführen. Kennzahlen stellen die Wertigkeit der gemessenen Prozesse empirisch dar. Mit **Balanced Scorecard** können vorgegebene Unternehmensziele mit einem Kennzahlensystem verbunden werden. Die Analyse und die Bewertung der Erreichung der vorgegebenen Zielsetzungen kann dadurch sehr einfach und für jedermann verständlich dargestellt werden.

Balanced Scorecard ist ein Management-Instrument zur strategischen Führung eines Unternehmens mit einem Kennzahlensystem.

QS Engineering AG integriert beim Aufbau eines Management-Systems Verfahrensweisungen, die es der Geschäftsleitung erlauben, mit geringem Aufwand aussagekräftige Kennzahlen für alle Mitarbeiterstufen zu erarbeiten.

Kundenzufriedenheit

Ein Management-System, das nur auf die Produktqualität beschränkt ist, kann nicht voll zufriedenstellen und stösst schnell an Grenzen. Kundenzufriedenheit erreicht man nicht nur mit der Qualität des Produktes sondern auch durch Preis, Lieferbereitschaft, Service, fachmännische Beratung sowie durch Innovation, Garantie, Umweltverträglichkeit usw.

Die Kundenerwartungen nehmen heute immer schneller zu. Kundenzufriedenheit wird zum Hauptziel aller unternehmerischen Aktivitäten.

Der geschäftliche Erfolg ist ausschliesslich abhängig von der Qualität der Produkte und der Dienstleistungen und der damit verbundenen Kundenzufriedenheit. Unter anderen gelten:

Zuverlässigkeit:

Partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Kunden sowie Erledigung aller Aufträge in der mit dem Kunden vereinbarten Liefermenge und dem vereinbarten Liefertermin.

Qualität:

Sicherstellung der vom Kunden gewünschten Qualität durch zuverlässige interne Abläufe.

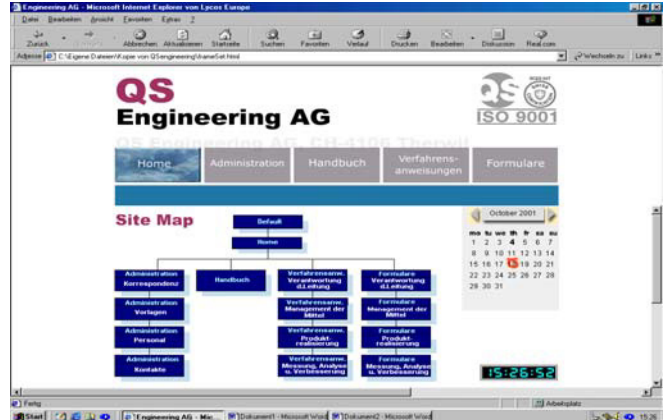
Kosten:

Angebot von Produkten und Dienstleistungen zu marktgerechten und realistischen Preisen.

Dokumentenverwaltung mit Intranet

Ihre Management-Dokumente sind jederzeit und für alle Benutzer abrufbereit, übersichtlich, dokumentiert und gesichert.

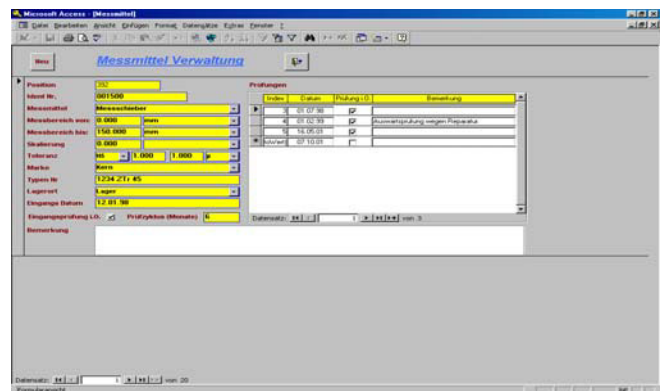
Die Ablage aller Originale, der für die Abwicklung Ihrer Geschäftstätigkeiten erforderlichen Dokumente, eingeschlossen die Dokumente des gesamten Management-Systems erfolgt über den Server.



Die von **QS Engineering AG** entwickelte Intranet Lösung ist äusserst einfach in der Anwendung und der Verwaltung. Sie kann auf die Bedürfnisse eines jeden Unternehmens spezifisch angepasst werden. Die Originale sind durch die Mitarbeiter nicht veränderbar. Die Verwaltung und Aktualisierung aller gültigen Dokumente erfolgt durch ein und dieselbe Stelle – durch den Leiter Qualitätswesen.

Messmittelverwaltung

Vielfach ist die Messmittelverwaltung nur mit sehr hohem Aufwand an Dokumenten realisierbar. Der Abruf von Daten zur Überprüfung und der wiederkehrenden Kalibrierung verlangt eine übersichtliche Dokumentation.



QS Engineering AG bietet ihren Kunden eine EDV gestützte Messmittelverwaltung, die die erforderlichen Daten auf Abruf liefert.

Aufbau eines Management-Systems

Die Arbeiten für den Aufbau eines Management-Systems bis zu dessen Zertifizierung dauern je nach Unternehmensgrösse zwischen 6 bis 12 Monaten.

Aus heutiger Sicht ist es sinnvoll die unterschiedlichen Management Systeme in einem zu vereinheitlichen.

Ein modernes Managementsystem beinhaltet heute die Anforderungen aus:

Qualität – Umwelt – Arbeitssicherheit und je nach Bedarf Anforderungen bezüglich GMP, Medizinprodukte, Schweisstechnik, Software, usw.

**Besuchen Sie unsere Homepage unter
www.qs-engineering.ch**