

INTERNETICA



Qualitätsmanagement nach ISO 9001

Aktives Steuern und
Verbessern von Prozessen

QM-Zertifizierung nach ISO 9001

Verbesserung der Wirtschaftlichkeit

Rascher gesellschaftlicher Wandel, Globalisierung, rasante technische Entwicklungen und veränderte Marktbedingungen stellen Organisationen vor immer neue Herausforderungen.

Der Kunde wird zunehmend anspruchsvoller und kritischer. Kunden verlangen von ihren Geschäftspartnern die Einhaltung der höchsten Qualitätsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen und wollen bereits im Vorfeld sicher gehen, dass ihre Ansprüche wahrgenommen und erfüllt werden. Aus Kundensicht entscheidet aber nicht nur die objektiv erbrachte, erwartungs- und bedingungsgemäße Vertragserfüllung, sondern die subjektiv wahrgenommene Servicequalität.

Gewinnen werden langfristig die Unternehmen, die den Kunden in den Mittelpunkt ihres Wirkens stellen und sich dabei durch herausragende Angebote von ihrem Wettbewerb absetzen können.

Qualität als oberste Maxime – für jedes Unternehmen individuell

Qualitätsmanagementsysteme wie die ISO 9001 liefern die Rahmenbedingungen dafür, durch aktiv und optimal gestaltete Prozesse den steigenden Kundenanforderungen gerecht zu werden.

Ein genormtes, für jeden Betrieb passendes Managementsystem kann es aufgrund der Fülle von Gestaltungsmöglichkeiten nicht geben. Sinnvoll sind jedoch Regeln, an denen sich eine Aufbau- und Ablauforganisation orientieren kann.

Hier setzt die ISO 9001 an und gibt Anforderungen für ein Managementsystem vor, die von der Organisation an ihre branchenspezifische Situation angepasst werden können.

ISO 9001

Die Norm ISO 9001 legt die Mindestanforderungen an Qualitätsmanagementsysteme mit den Zielen fest, die Kundenanforderungen und gesetzlichen und behördlichen Auflagen zu erfüllen, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und einen Prozess der ständigen Verbesserung einzuleiten und nachzuweisen.

Die festgelegten Anforderungen sind so formuliert, dass sie auf alle Organisationen anwendbar sind, unabhängig von deren Branchenzugehörigkeit und Größe und von der Art der bereitgestellten Produkte bzw. Dienstleistungen.

Für eine erfolgreiche Zertifizierung gilt es, die folgenden fünf Abschnitte zu erfüllen:

1. Qualitätsmanagementsystem

Eine Organisation muss ein QM-System entsprechend den Anforderungen der ISO 9001 aufbauen, dokumentieren, verwirklichen, aufrechterhalten und dessen Wirksamkeit ständig verbessern.

2. Verantwortung der Leitung

Die oberste Leitung einer Organisation ist neben der Entwicklung und Verwirklichung eines QM-Systems auch für dessen Planung und ständige Verbesserung verantwortlich.



3. Management von Ressourcen

Es ist Aufgabe der obersten Leitung, alle Mittel wirksam und effizient bereit zu stellen, die zum Funktionieren und Verbessern eines QM-Systems nötig sind. Das umfasst die Auswahl und Weiterbildung der Mitarbeiter und die Schaffung einer Infrastruktur und Arbeitsumgebung, die die Leistungserstellungsprozesse unterstützen.

4. Produktrealisierung

Die Organisation muss die Prozesse der Produkt- bzw. Dienstleistungsrealisierung ermitteln, planen, einführen, dokumentieren und lenken.

5. Messung, Analyse, Verbesserung

Die sachbezogenen Entscheidungen der Leitung müssen auf Zahlen, Daten und Fakten beruhen, die aus Mess- und Analyseprozessen gewonnen werden. Es werden die Produkte und Prozesse, aber auch die Kundenzufriedenheit beurteilt und die Ergebnisse im jährlichen Management-Review der obersten Leitung zur Verfügung gestellt.

Das systematische Erkennen sowie Handhaben der verschiedenen Prozesse innerhalb einer Organisation, vor allem aber der Wechselwirkungen zwischen den Prozessen, wird als der „prozessorientierte Ansatz“ der ISO 9001 bezeichnet.

Der Nutzen für das Unternehmen

Wer dokumentiert, hat die Nase vorn: Nicht nur bei Rechtsstreitigkeiten, wo eine sachgemäße Dokumentation zu erhöhter Rechtssicherheit beiträgt, sondern auch intern bringt ein QM-System nach ISO 9001 wesentliche Vorteile. Klare Regelungen, klare Prozesse und klare Rollenbeschrei-

bungen erleichtern den Umgang miteinander und vermeiden Kompetenzstreitigkeiten und Unklarheiten über Abläufe. Natürlich ist das Zertifikat als sichtbarer Nachweis der Leistungsfähigkeit hilfreich im Wettbewerb, doch liegen die eigentlichen Vorteile in der durch die Maßnahmen erzielten Verbesserung der Wirtschaftlichkeit. Effiziente QM-Systeme erhöhen die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens, weil Verbesserungspotentiale nicht nur aufgezeigt werden können, sondern auch Maßnahmen zur Realisierung dieser Potentiale gefordert sind.

Das System unterstützt das Unternehmen systematisch, interne Reibungsverluste abzubauen und sich stetig zu verbessern. Das jährliche Management-Review hält die Unternehmensleitung über die Entwicklungen im Unternehmen informiert - durch die geschaffene Transparenz aller Prozesse und deren kompakte Zusammenfassung gewinnt die Unternehmensleitung weitere Übersicht und Handlungsfähigkeit. Ein funktionierendes und effizientes Qualitätsmanagementsystem ist die Grundlage für wirtschaftlichen Erfolg!

Das richtige Maß finden – mit den Experten des TÜV AUSTRIA

Dokumentation um der Dokumentation willen? Wir sagen: Ein QM-System bringt nur dann Nutzen, wenn es der Wirtschaftlichkeit des Unternehmens dient und nicht zum Selbstzweck wird. Bei der unabhängigen Zertifizierung wird die Funktionsfähigkeit des QM-Systems begutachtet.

Das bedeutet für uns auch festzustellen, ob die Sinnhaftigkeit und Wirtschaftlichkeit des Systems gewährleistet ist. Daher sind unsere Auditoren darauf geschult, genau darauf zu achten. Damit Sie den größtmöglichen Nutzen aus der Zertifizierung ziehen.

