

**Erfolg ist die beste Existenzsicherung.
Das Managen von Qualität auch!**

Vorab bitte die folgenden Fragen im Kopf behalten:

- Kennt Ihre Belegschaft die für sie relevanten internen „Spielregeln“ Ihres Unternehmens?
- Sind Sie sich sicher, dass die Anforderungen Ihrer Kunden immer erfüllt werden?

QM kann sehr trocken sein, daher
kein Vortrag über:

- Prozessmodelle
- Verifizierung und Validierung
- Dokumentenlenkung
- Hohen Nutzen von QM-Systemen
- QM als Kundenforderung
- Reduzierung von Fehlerkosten
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Vieles wissen oder zumindest ahnen sie bereits.

Themen:

1. Was ist ein QM-System
2. Was ein QM-System leisten kann und was nicht
3. Für welche Unternehmen QM Sinn macht
4. Wie wird ein QM-System aufgebaut?
5. Unterschied zwischen QM-System und Zertifizierung erläutern
6. Was kostet die Einführung eines QM-Systems

1. Was ist ein QM-System

Die ISO 9001 fordert, dass wir uns über drei Aspekte Klarheit verschaffen und dies dokumentieren:

- Was wollen wir erreichen?
- Wie wollen wir es umsetzen?
- Wie stellen wir es sicher?

Nicht die Qualität an sich wird „genormt“ sondern der Weg – „Ihr individueller Weg“ zur Qualität.

1. Was ist ein QM-System

Inhalte der ISO 9001:

- Qualitätsmanagementsystem
- Verantwortung der Leitung
- Management von Ressourcen
- Produkt-/ Dienstleistungsrealisierung
- Messung, Analyse und Verbesserung

1. Was ist ein QM-System

QM kann man auch ganz einfach erklären ...



Die Maus erklärt QM



1. Was ist ein QM-System

QM-Systeme sind interne Richtlinien mit präventivem Charakter.

Man kann sich auch an das Kölsche Grundgesetz halten:

Artikel 1: Et es wie et es.

Artikel 2: Et kütt wie et kütt.

Artikel 3: Et hätt noch immer jot jejeange.

1. Was ist ein QM-System

Wie sind QM-Systeme für Unternehmen anwendbar?

- QM-Systeme sind auf alle Branchen, Unternehmensgrößen und –strukturen anwendbar.
- QM-Systeme und die internen Vorgaben helfen, die gewünschte Qualität von Produkten und/oder Dienstleistungen sicher zu stellen.
- QM-Systeme helfen, Rechtssicherheit zu erhöhen.
- QM-Systeme definieren Ihre „internen Spielregeln“

2. Was ein QM-System leisten kann und was nicht

Was kann ein QM-System nicht leisten:

- Ein ISO 9001 Zertifikat allein bringt keinen Nutzen, sofern das QM-System nicht individuell auf das Unternehmen zugeschnitten ist.
- Eine erfolgreiche Zertifizierung hilft nicht automatisch beim besser werden.
- Ein QM-System mit oder ohne Zertifizierung ist keine „eierlegende Wollmilchsau“.

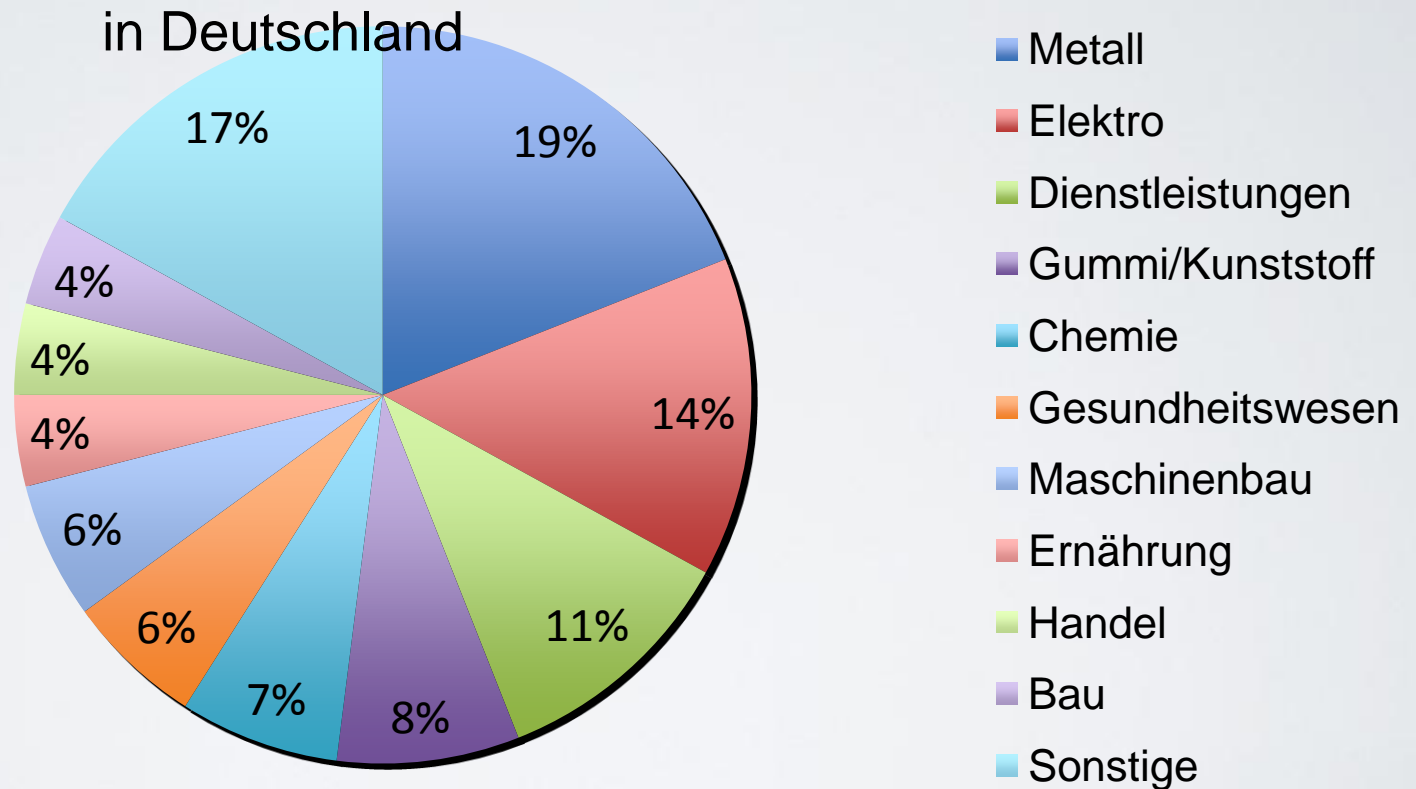
2. Was ein QM-System leisten kann und was nicht

Was kann ein QM-System leisten:

- ISO 9001 bietet einen roten Faden für Ihre Unternehmensorganisation
- Transparenz im Unternehmen erhöhen
- Unternehmensprozesse optimieren
- Umgang mit Fehlern und Reklamationen verbessern
- Image und Wettbewerbsfähigkeit steigern
- Unternehmensrisiken reduzieren
- Kundenzufriedenheit steigern
- ISO 9001 ist Basis für weitere externe Anforderungen
- Ein ISO 9001 Zertifikat ist ein positives „Abfallprodukt“ einer guten Unternehmensorganisation

3. Für welche Unternehmen QM Sinn macht

QM Zertifikate nach ISO 9001 nach Branchen



Quelle DQS GmbH aus 2008

4. Wie wird ein QM-System aufgebaut?

Projekttablauf:

- Projektziele definieren und im Unternehmen kommunizieren
- QM-System und ISO 9001 als „Handwerkszeug“ vorstellen
- Ist-Analyse / Bestandsaufnahme
- Lücken zur ISO 9001 sinnvoll schließen
- Interne Organisation / „Spielregeln“ dokumentieren
- Interne Organisation / „Spielregeln“ kommunizieren und freigeben
- Zertifizierungsgesellschaft auswählen
- Internes Audit (Generalprobe) durchführen
- Zertifizierung vorbereiten
- Zertifizierung durchführen

4. Wie wird ein QM-System aufgebaut?

Häufige Probleme bei der Einführung von QM-Systemen:

- knappe zeitliche Ressourcen
- wenig QM Know How
- wenig Projekterfahrung, um große Projekte erfolgreich und zeitnah umzusetzen

5. Unterschied zwischen QM-System und Zertifizierung

- Ein QM-System kann man betreiben, ohne sich zertifizieren zu lassen.
- Eine Zertifizierung kann man ohne ein QM-System nicht erreichen.

5. Unterschied zwischen QM-System und Zertifizierung

Ablauf der Zertifizierung:

- Stufe 1 Audit (Prüfung der Zertifizierungsreife)
- Stufe 2 Audit
 - Einführung und Betriebsrundgang
 - Management
 - QM-System
 - Auditierung der administrativen und operativen Bereiche
- Abschlussgespräch mit Feedback

5. Unterschied zwischen QM-System und Zertifizierung

Tipps für die Zertifizierung:

- Recherchieren Sie, ob ggf. weitere Zertifizierungen für Sie relevant sind (Kostenvorteile)
- Erstzertifizierung, bereiten Sie sich vor
- Bewertung der Wirksamkeit von Maßnahmen incl. Nachvollziehbarkeit hat hohen Stellenwert
- Verstecken und verschleiern Sie nichts
- Die Auditoren kommen zu Ihnen, um Ihr Unternehmen zu zertifizieren und nicht, um Ihr Unternehmen nicht zu zertifizieren.

6. Was kostet die Einführung eines QM-Systems

Kosten setzen sich zusammen aus:

1. Internen Kosten
2. Kosten der Beratung
3. Kosten der Zertifizierung

6. Was kostet die Einführung eines QM-Systems

Kosten hängen unter anderem ab von:

1. Internem QM-Know How
2. Internen personellen Ressourcen
3. Internem Organisations- und Dokumentationsstand
4. Größe und Komplexität des Unternehmens (Standorte, Mitarbeiter, Bereiche etc.)
5. Nutzung von € 1.500,- Fördermitteln (www.bafa.de)

6. Was kostet die Einführung eines QM-Systems

Geschätzte interne Aufwände:

- Ing.- Büro mit 3 Mitarbeitern (3 – 5 Tage zzgl. Zertifizierung)
- Maschinenbauunternehmen mit 30 Mitarbeitern (10 – 15 Tage zzgl. Zertifizierung)

6. Was kostet die Einführung eines QM-Systems

Kostenbeispiele für Beratungsprojekte:

Bei beiden Projekten wurden Fördermittel in Höhe von € 1.500,- bewilligt!

- Ing.- Büro mit 3 Mitarbeitern (Einführung, Umsetzung und Zertifizierung nach ISO 9001) – mittlerer Organisationsstand – Projektzeit 8 Monate
- Maschinenbauunternehmen mit 30 Mitarbeitern (Einführung, Umsetzung und Zertifizierung nach ISO 9001) – mittlerer Organisationsstand – Projektzeit 6 Monate

6. Was kostet die Einführung eines QM-Systems

Kostenbeispiele für die entsprechenden
Zertifizierungen:

1. Ing.- Büro mit 3 Mitarbeitern –
TÜV Nord € 2.100,- / € 1.200,-
2. Maschinenbauunternehmen mit 30 Mitarbeitern –
Germanischer Lloyd € 4.050,- / € 1.800,-

Zusammenfassung

Ein nutzengetriebenes und intern „gelebtes“ QM-System kann unter anderem:

- einen roten Faden für die Unternehmensorganisation bieten
- Transparenz im Unternehmen erhöhen
- Unternehmensprozesse optimieren
- Umgang mit Fehlern und Reklamationen verbessern
- Image und Wettbewerbsfähigkeit steigern
- Unternehmensrisiken reduzieren
- Kundenzufriedenheit steigern
- Basis für weitere externe Anforderungen sein

Deshalb sollten Sie in Ihrem Unternehmen ein QM-System einführen!

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

QMG Qualitäts-Managementberatung Gerke

Dipl. Betriebswirt Carsten Gerke (QM-Auditor)

Manuela Backer (QM-Auditorin)

Erlenkamp 2a

23568 Lübeck

Tel: 0451 / 39 30 29

gerke@qm-gerke.de

www.qm-gerke.de