



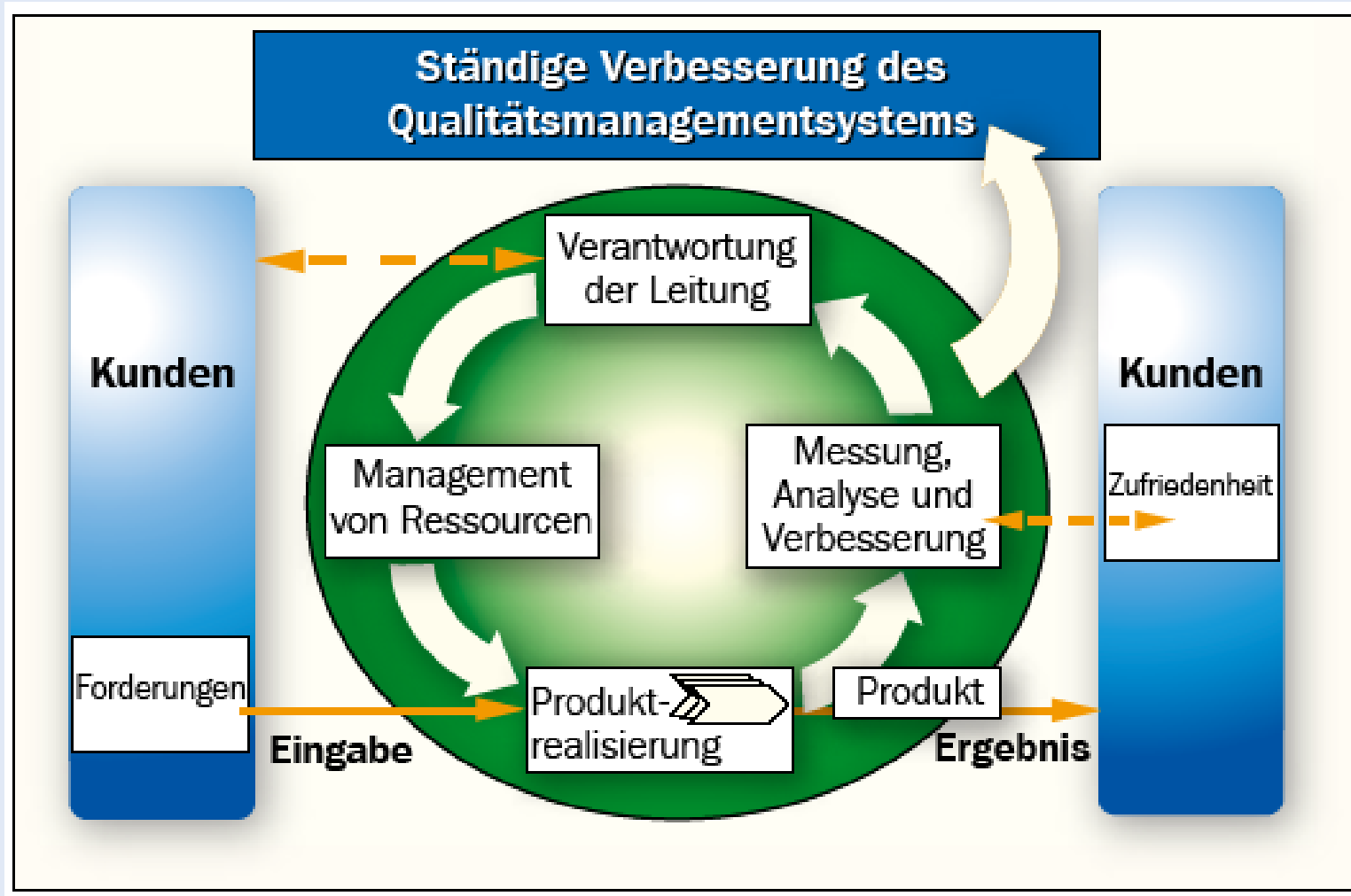
ZDH-ZERT GmbH Unternehmensprofil

Begutachtungspartner für
Handwerk und Mittelstand

Managementsysteme

Elemente eines Managementsystem





Die acht Grundsätze der DIN EN ISO 9001

- Kundenorientierung
- Führung
- Einbeziehung der Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Systemorientierter Managementansatz
- Ständige Verbesserung
- Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung
- Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Kundenorientierung

- Konsequente Kundenorientierung ist das A und O jedes geschäftlichen Erfolgs.
- Deshalb kommt es darauf an, die Kundenbedürfnisse nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen und zukünftige Bedürfnisse vorwegzunehmen.
- Dazu muss die gesamte Organisationsstruktur des Unternehmens auf die Erfüllung der Kundenbedürfnisse ausgerichtet werden.

Umsetzung

- werden die Kundenbedürfnisse im gesamten Unternehmen verstanden.
- sind die internen Unternehmensziele direkt mit den Kundenerwartungen verknüpft.
- verbessert sich die Fähigkeit des Unternehmens, die Kundenbedürfnisse in der täglichen Praxis zu erfüllen.
- ist sichergestellt, dass die Mitarbeiter über die nötigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, um Kunden zufrieden zu stellen

Führung

- Wie gut Zweck, Ausrichtung und internes Umfeld eines Unternehmens zusammenpassen, ist eine Frage der Führung. Denn die Führungskräfte erzeugen das Umfeld, in dem die Menschen ihre Fähigkeiten zum Wohl des Ganzen einsetzen.
- Wichtige Mittel einer konsequenten Leitung sind das Leiten durch Vorbild, die Berücksichtigung beteiligter Interessensgruppen innerhalb und außerhalb des Unternehmens und die Entwicklung einer klaren Vision der Unternehmenszukunft.

Umsetzung

- wird eine klare Vision von der Zukunft des Unternehmens entwickelt und kommuniziert.
- wird diese Vision in messbare unternehmerische Ziele übersetzt.
- sind die Mitarbeiter in die Verwirklichung der Unternehmensziele einbezogen.
- verfügt das Unternehmen über eine motivierte, kompetente und stabile Belegschaft.

Die acht Grundsätze der DIN EN ISO 9001

Einbeziehung der Personen

- Jedes Unternehmen ist so gut wie seine Mitarbeiter. Deshalb kommt es darauf an, die Mitarbeiter in die Unternehmensentwicklung einzubeziehen.
- Dazu ist es nötig, Problemlösungskompetenz auf unterschiedlichen Ebenen zuzulassen und die Mitarbeiter zu ermutigen, aktiv nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen.

Umsetzung

- tragen die Mitarbeiter aktiv zur Verbesserung der Unternehmensstrategie bei.
- machen sich die Mitarbeiter die Ziele des Unternehmens zu eigen.
- sind die Mitarbeiter in Entscheidungen und Prozessverbesserungen einbezogen.
- sind die Mitarbeiter mit ihrer Arbeit zufriedener und stellen ihr persönliches Entwicklungspotential in den Dienst des Unternehmens.

Die acht Grundsätze der DIN EN ISO 9001

Prozessorientierter Ansatz

- Ergebnisse erreicht man effizienter, wenn man die dazu notwendigen Tätigkeiten und Ressourcen zusammenfasst und als einen Prozess handhabt.
- Dazu müssen die einzelnen Prozessschritte definiert, Ein- und Ausgaben festgelegt, sowie die Schnittstellen mit den Funktionen des Unternehmens identifiziert werden.

Umsetzung

- führen die Unternehmensprozesse zu vorhersagbareren Ergebnissen und effizienterer Ressourcenausschöpfung.
- lassen sich durch die Kenntnis der Leistungsfähigkeit von Prozessen ehrgeizigere Unternehmensziele entwickeln.
- reduzieren sich durch Ausrichtung auf Prozessorientierung die Kosten, und Fehlern wird vorgebeugt.
- werden Verbesserungspotentiale ausgeschöpft, weil die entscheidenden Erfolgsfaktoren bekannt sind.

Systemorientierter Managementansatz

- Jedes Unternehmen bildet ein komplexes Ganzes, deshalb müssen Einzelprozesse im betrieblichen Ablauf in ihren Wechselwirkungen erkannt, verstanden, geleitet und gelenkt werden.
- So können festgelegte Ziele wirksam und effizient erreicht werden.

Umsetzung

- werden Unternehmenspläne entwickelt, in denen funktionale und prozessbedingte Aspekte miteinander verbunden sind.
- sind die Teilziele der Einzelprozesse mit den Leitzielen des Unternehmens auf einer Linie.
- wird die Effektivität von Einzelprozessen transparent und Verbesserungspotentiale können schneller erkannt werden.
- werden Zuständigkeiten koordiniert, Kompetenzüberschneidungen vermieden und Teamarbeit gefordert.

Die acht Grundsätze der DIN EN ISO 9001

Ständige Verbesserung

- „Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein“.
- Hinter dieser Aussage verbirgt sich die Erkenntnis, dass Kompetenz und Qualität keine statischen sondern dynamische Größen sind und das gilt für Unternehmen wie für die dort tätigen Menschen.
- Deshalb ist es für den Unternehmenserfolg wichtig, dass die ständige Verbesserung von Produkten und Systemen Ziel für jeden einzelnen Mitarbeiter wird.

Umsetzung

- verbindet das Unternehmen kontinuierliche Verbesserung und strategische Planung.
- werden realistische, messbare und ehrgeizige Verbesserungsziele gesetzt.
- sind die Mitarbeiter in den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung einbezogen.
- ist die Belegschaft in der Lage, Produkte, Prozesse und Systeme zu verbessern.

Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung

- Effiziente Entscheidungen basieren auf der Analyse von Daten und Informationen.
- Nur wenn diese Daten und Informationen ständig neu erhoben und überprüft werden können sachgerechte Entscheidungen getroffen werden mit Erfahrung und unternehmerischer Intuition.

Umsetzung

- sind unsere Unternehmensstrategien durch Sach- und Informationsbezug realistischer und aussichtsreicher.
- werden durch Einbeziehung relevanter Vergleichsdaten ehrgeizigere Ziele verfolgt.
- werden anerkannte Methoden zur Datenanalyse genutzt und Ergebnisse sind an den richtigen Stellen verfügbar,
- optimiert das Unternehmen die Prozess- und Systemleistung, leitet Verbesserungsprozesse ein und beugt Problemen vor.

Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

- Alles hängt mit allem zusammen... auch bei den Geschäftsbeziehungen mit den Lieferanten.
- Nur wenn diese Beziehungen positiv gestaltet sind, können beide Seiten optimal zur gemeinsamen Wertschöpfung beitragen.
- Dazu sind transparente Kommunikation, Verständigung über gemeinsame Ziele und Kooperation bei der Entwicklung und Verbesserung von Produkten unverzichtbar.

Umsetzung

- entwickelt das Unternehmen strategische Partnerschaften mit Lieferanten zu beiderseitigem Nutzen.
- werden Lieferanten frühzeitig in die Arbeitsplanung mit einbezogen.
- sind Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Mängelfreiheit eingehender Waren mit Lieferanten sichergestellt.
- entwickelt und stärkt das Unternehmen die Leistungsfähigkeit der Lieferanten durch Trainingsmaßnahmen und gemeinsame Anstrengungen zur Verbesserung.

Warum Managementsysteme...

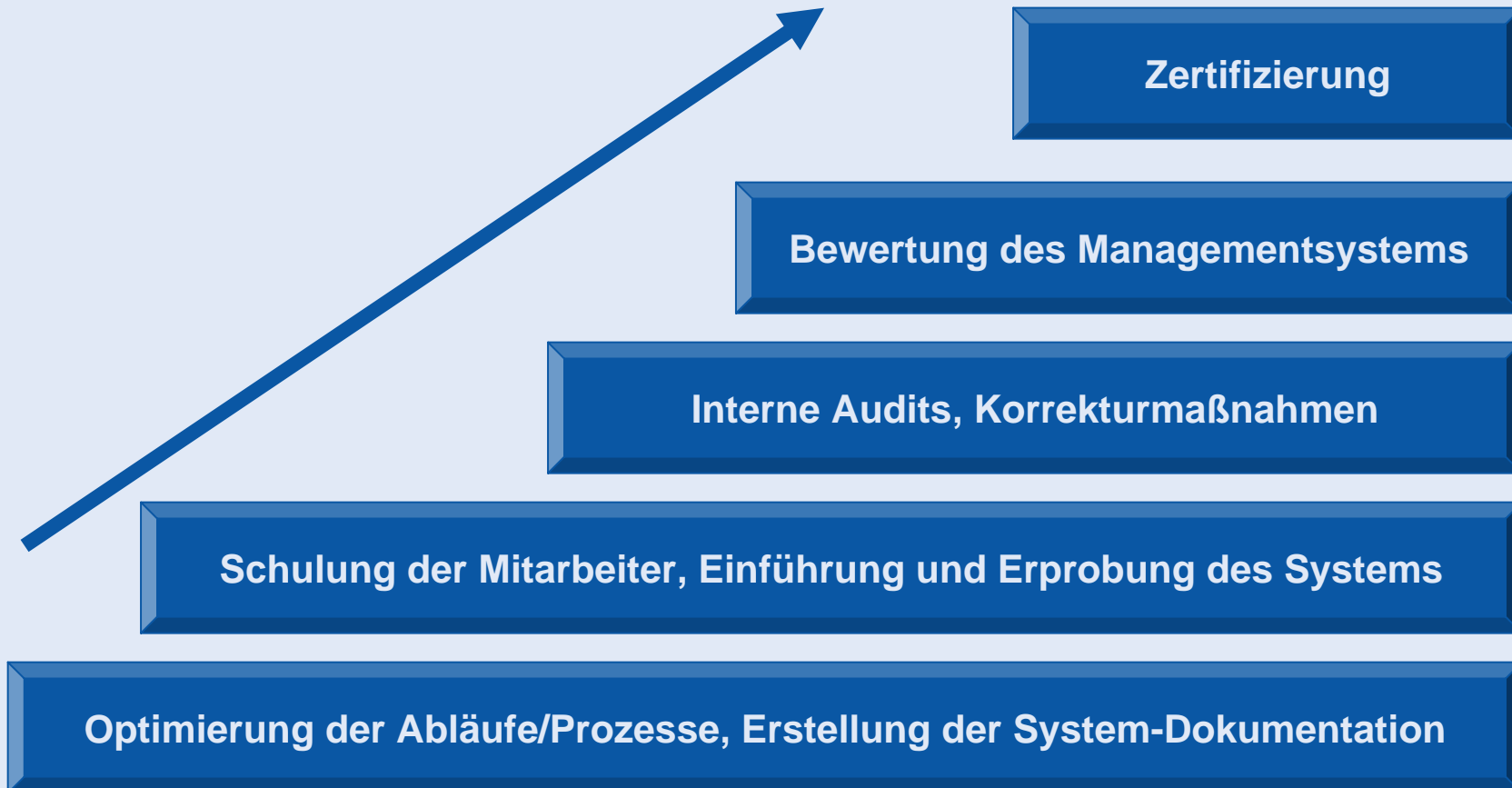
- verstärkte Kundenorientierung, Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Senkung der Prozesskosten, Verbesserte Nutzung von Ressourcen, Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Reduktion von Reklamationen
- Steigerung der Transparenz, verbessertes Informationssystem, bessere interne Kommunikation, Beitrag zur Sicherung des Know-hows
- aussagefähiges System von Kennziffern, verbessertes Frühwarnsystem, nachvollziehbare Steigerung des Unternehmenswertes, Beitrag zur Standortsicherung
- gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit, verbesserte Teamorientierung

Warum Managementsysteme...

- Steigerung der Rechtssicherheit
- Verwirklichung der Unternehmensziele
- Verbesserung und Sicherung der Qualität der Leistungen
- Fehlervermeidung statt Fehlerkorrektur
- Klarheit der Unternehmenspolitik, Ziele und Zuständigkeiten
- Strukturierung und systematische Verbesserung der Arbeitsabläufe
- Beteiligung aller Mitarbeiter an der Verwirklichung des Managementsystems
- Flexible Anpassung des Systems an neue Erfordernisse
- Offene Kommunikation über den Verbesserungsprozess



Qualitätsmanagementsystem Einführung 2



Stolpersteine bei der Systemeinführung

- Fehlende Unterstützung durch die Leitung
- Einziges Ziel – Zertifikat als Papier
- Unterschätzen des Aufwands
- Prioritätenkonflikte
- Fehlende Einbindung der Mitarbeiter
- Synchronisation der Implementierung
- Formalismus ("Dokumentationswut")
- Zu wenig Schulung und Betreuung



**Herzlichen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit.**

Begutachtungspartner für
Handwerk und Mittelstand

ZDH-ZERT GmbH
Ennemoserstraße 10
53119 Bonn

Tel.: 0228 98524-0
Fax: 0228 98524-11

info@zdh-zert.de
www.zdh-zert.de