



→ Zielgruppe:

Geschäftsführer aller Unternehmen

→ Nutzen:

Die Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems kennen lernen

INTEGRATION EINER ISO 9001-ZERTIFIZIERUNG IN DAS UNTERNEHMEN

„DER PROZESSANSATZ UND DAS VERFASSEN VON VERFAHREN ERMÖGLICHEN ES ÜBER BESTEHENDE ORGANISATIONSSYSTEME NACHZUDENKEN, SIE ZU OPTIMIEREN, ABER AUCH GUTE PRAKTIKEN DAUERHAFT ZU ETABLIEREN.“

MIT ÜBER 60 JAHREN ERFAHRUNG UND DER UNTERSTÜTZUNG VON RUND 100 MITARBEITERN VERFÜGT METALICA S.A. ÜBER LANGJÄHRIGE ERFAHRUNG IM BEREICH DER GROSSEN VERWALTUNGS- UND WOHNGEBÄUDE UND PRODUZIERT NACH MASS, ALLE ARTEN VON AUSSENSCHREINEREIEN AUS ALUMINIUM UND STAHL. HEUTE VERFÜGT ES ÜBER DIE QUALITÄTSCERTIFIZIERUNGEN ISO 9001 - 2015, EN 1090, ENERGIE FIR D'ZUKUNFT+, MADE IN LUXEMBOURG, SUPERDRECKSKÉSCHT UND IST MITGLIED DES MLQE. HERR JEAN-FRANÇOIS LOUIS ENTHÜLLT DIE DETAILS DIESES ZERTIFIZIERUNGSBESTREBENS.

» Wann und vor allem was hat Sie dazu veranlasst ISO 9001 zu implementieren?

Im Jahr 2005, als Metalica S.A. auf den Grundlagen des ehemaligen Familienunternehmens „Castellani Frères Sàrl.“ gegründet wurde, beschloss die Geschäftsleitung die ISO 9001-Norm zu implementieren. Dank langjähriger Erfahrung waren die Grundlagen zum Wachstum und der Modernisierung von Metalica S.A. mehr als solide. Die Entscheidung zur Zertifizierung ermöglichte es alle Mitarbeiter in die Erreichung eines ehrgeizigen und lohnenden Zieles einzubeziehen. Auch wenn die Zertifizierung zunächst Ängste auslösen kann, kann sie auch als motivierendes Projekt mit Mehrwert wahrgenommen werden. Der Prozessansatz und die Erstellung von Verfahren ermöglichen es über bestehende Organisationssysteme nachzudenken, sie zu optimieren, aber auch gute Praktiken dauerhaft zu sichern.

» Hatten Sie Schwierigkeiten, die sieben von der ISO 9001 abgedeckten Grundsätze des Qualitätsmanagements anzuwenden?

Kundenorientierung. Um die Kundenorientierung zu stärken arbeitet Metalica S.A. an den Erwartungen seiner Kunden, indem es diese identifiziert, versucht vorherzusehen und alles daransetzt, dass

die angebotenen Produkte und Dienstleistungen den Kundenerwartungen gerecht werden. Dies ist heutzutage umso wichtiger, da Kunden dank der verschiedenen Kommunikationskanälen schnell ihre Zufriedenheit, respektiv Unzufriedenheit zum Ausdruck bringen können. Dieses Ziel, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen, erfordert oftmals erhebliche menschliche, technische und finanzielle Investitionen.

Verantwortung der Geschäftsleitung. Die Implementierung der ISO-Zertifizierung war ein von der Geschäftsleitung gefördertes Projekt. Jedoch gab es wie bei jedem Projekt neben den positiven Aspekten wie insbesondere der Stärkung der Organisation auch einige Hürden. Eine dieser Hürden bestand darin, die tägliche Routine zu durchbrechen und die Gewohnheiten der Mitarbeiter zu verändern. Ein weiterer Knackpunkt für das Management war, dem Projekt eine globale Vision zu verleihen, die zu verfolgende Ziele festzulegen, die nötigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen, die Mitarbeiter mit einzubeziehen und ihnen Verantwortung zu übertragen. So wusste das Unternehmen, wo es hinwollte, und hatte die Mittel und den Willen dazu.

Einbeziehung des Personals. Engagierte Mitarbeiter sind gut, reichen jedoch nicht aus; sie müssen zusätzlich kompetent sein und sich wertgeschätzt fühlen. Dieser und nur dieser Mix ermöglicht es

dem Unternehmen sich in die richtige Richtung zu bewegen.

Prozess-Ansatz. Bei einem Prozessansatz, ähnlich wie bei einem Ökosystem, gibt es Interaktionen innerhalb des Ökosystems und die Gesamtheit dieser Interaktionen macht ein gesundes und langfristig lebensfähiges Ökosystem aus. Die Wechselwirkungen zwischen den verschiedenen Prozessen (Technik, Herstellung, Montage, etc.), bei denen jeweils Inputdaten berücksichtigt und Outputdaten erzeugt werden, versetzt das Unternehmen in die Lage seine Ziele zu erreichen und in die Zukunft zu blicken. Zwei Schwierigkeiten, die mir in Verbindung mit diesem Grundsatz in den Sinn kommen, sind, dass für einen guten Prozessansatz die Formalisierung der Prozesse klar und präzise und die Interaktionen zwischen den Prozessen dynamisch sein muss so dass es beispielsweise keine isolierten Prozesse gibt.

Verbesserung. Als Fahrradfahrer möchte ich ein Zitat verwenden, um dieses Prinzip zu erläutern. Es stammt von dem berühmten Albert Einstein: „Das Leben ist wie ein Fahrrad: man muss sich vorwärtsbewegen, um nicht das Gleichgewicht zu verlieren“. In anderen Worten, man muss systematisch nach Verbesserungen streben, um mindestens sein Leistungsniveau zu halten, aber im Idealfall, um Fortschritte zu machen. Zu diesem Zweck sind die Begriffe Verbesserung der Kundenzufriedenheit,

Haben Sie noch Fragen? Möchten Sie mehr Informationen zur nachhaltigen Entwicklung erhalten?

Kontaktieren Sie die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers:
Tel 42 67 67 - 505 E-Mail ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unsere Internetseite besuchen:

cdm.lu/ehandwerk

Verbesserung der Prozessleistung und nicht zuletzt die Grundsätze der Risikominimierung, der Nutzung von Chancen und der Behandlung von Nichtkonformitäten Leit motive, die es zu befolgen gilt.

Beweisgestützte Entscheidungsfindung. Wie Euklid schon sagte: „Was ohne Beweise behauptet wird kann ohne Beweise geleugnet werden.“

Durch die Unterstützung von objektiven und zuverlässigen Daten wird die Ungewissheit bei der Entscheidungsfindung verringert. Daher ist es zum Aufbau alles Weiteren von entscheidender Bedeutung ein solides Fundament (Daten) zu haben.

Beziehungsmanagement mit Interessengruppen.

Der Begriff „interessierte Parteien“ umfasst alle Akteure, die die Aktivitäten des Unternehmens beeinflussen oder von ihnen beeinflusst werden, wie z. B. Lieferanten, Kunden, Aufsichtsbehörden, etc. Durch die Kommunikation mit allen interessierten Parteien und die Berücksichtigung ihrer Anforderungen konnten wir als Unternehmen unsere Leistung verbessern. Die Komplexität dieses Managements liegt darin, dass die Anforderungen einer Vielzahl von internen, aber auch externen Akteuren berücksichtigt werden müssen.

» **Waren die Führungsrolle und die Organisationsleitung im Umsetzungsprozess von ISO 9001 kompliziert?**

Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung der ISO 9001-Norm ist die vollständige Einbeziehung des

Managements. Bei Metalica S.A. war das Management immer involviert und daher lief bei der Ausarbeitung und Kontrolle der Norm alles glatt.

» **Welche Fähigkeiten benötigte Ihr Unternehmen, um ISO 9001 umzusetzen, und wie haben Ihre Mitarbeiter diese Veränderungen angenommen?**

Neben einem QSE-Verantwortlichen (Qualität, Sicherheit und Umwelt) braucht man eine engagierte Geschäftsleitung und eine engagierte Belegschaft. In dieser Hinsicht war es nicht immer einfach, da Gewohnheitsänderungen in der Regel nicht allzu sehr geschätzt werden. Mit der Zeit und dem Projektfortschritt merkten die Mitarbeiter jedoch, dass die Umsetzung der Norm konkrete Verbesserungen mit sich brachte und somit stieg ihre Zustimmung im Laufe des Projektes.

» **Was verstehen Sie unter einem guten Managementsystem und was muss ein Managementsystem aufweisen damit die Unternehmensprozesse kontinuierlich verbessert werden?**

Ein gutes Managementsystem zeigt, dass sich die verschiedenen Prozesse (Verwaltung, Betriebsabläufe, etc.) im Laufe der Zeit weiterentwickeln und verbessern. Es dient zudem als wichtiges Instrument bei der Entscheidungsfindung in Bezug auf die Ziele, die zugewiesenen Ressourcen und die am Prozess beteiligten Personen.

» **Worin bestanden die Vorteile einer ISO 9001 Zertifizierung für Ihr Unternehmen?**

Ich möchte vier Vorteile hervorheben:

- Die Formalisierung der Prozesse, die die verschiedenen Aktivitäten und Verantwortlichkeiten innerhalb des Unternehmens verdeutlichen und es ermöglichen die angestrebten Ziele zu erreichen.
- Die Kundenbindung durch eine höhere Kundenzufriedenheit.
- Das Markenimage. Das ISO 9001-Logo belegt der Öffentlichkeit die Seriosität des Unternehmens.
- Und nicht zuletzt, dass es der Ausgangspunkt für die Digitalisierung ist.

» **Können Sie Kollegen und Kolleginnen, die ähnliche Wege gehen wollen, Tipps geben?**

Ich würde nur ein Wort sagen: Beteiligung. Ein Projekt hat gute Erfolgsaussichten, wenn alle Beteiligten mit vollem Einsatz dabei sind. Eine gute Prozessformalisierung mit klaren und präzisen Zielen ist eine gute Arbeitsgrundlage.



IN 5 SCHRITTEN ZUR UMSETZUNG

01. Implementierung eines Qualitätsmanagement-systemprozesses

Der Prozess ist komplex und erfordert eine gute und vorausschauende Vorbereitung. Es handelt sich um einen Qualitätsprozess, der eine gründliche Arbeit erfordert. Führen Sie eine Bestandsaufnahme zur Festlegung der zu leistenden Arbeiten durch.

02. Umsetzung der 7 Management-prinzipien und Erstellung eines Aktionsplans

Die sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements werden dem Unternehmen zahlreiche Vorteile bringen.

1. Kundenorientierung
2. Verantwortung der Geschäftsleitung
3. Einbeziehung des Personals
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Verbesserung
6. Evidenzbasierte Entscheidungsfindung
7. Beziehungsmanagement zu Interessengruppen

03. Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter

Informieren Sie die Mitarbeiter über die Bedürfnisse der Kunden, wie sie zur Erreichung der Qualitätsziele beitragen und welche Rolle ihrer Tätigkeit für das Unternehmen hat.

04. Umsetzung der festgelegten Maßnahmen und Strategien

Setzen Sie eine Strategie, eine klare Politik und einen Aktionsplan um. Überprüfen Sie regelmäßig den Kontext und die Strategie. Verbessern Sie kontinuierlich die Praktiken und das System, um die Leistung des Unternehmens nachhaltig zu steigern. Der Erfolg eines Qualitätsmanagementsystems eines Unternehmens ist abhängig von der Kommunikation, der Beteiligung, der Entschlossenheit und dem Engagement des Managements.

05. Stetige Verbesserung und Messung der Wirksamkeit der Strategien

Richten Sie einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein. Während des Zertifizierungsprozesses ist es wichtig, die Kundenzufriedenheit durch Kundenorientierung zu gewährleisten. Der Qualitätsmanager hat die Aufgabe Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen zu verwalten. Führen Sie ein auf Beweisen beruhendes Entscheidungsfindungskonzept ein.

Haben Sie noch Fragen? Möchten Sie mehr Informationen zur nachhaltigen Entwicklung erhalten?

Kontaktieren Sie die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers:
Tel 42 67 67 - 505 **E-Mail** ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unsere Internetseite besuchen:

cdm.lu/ehandwerk