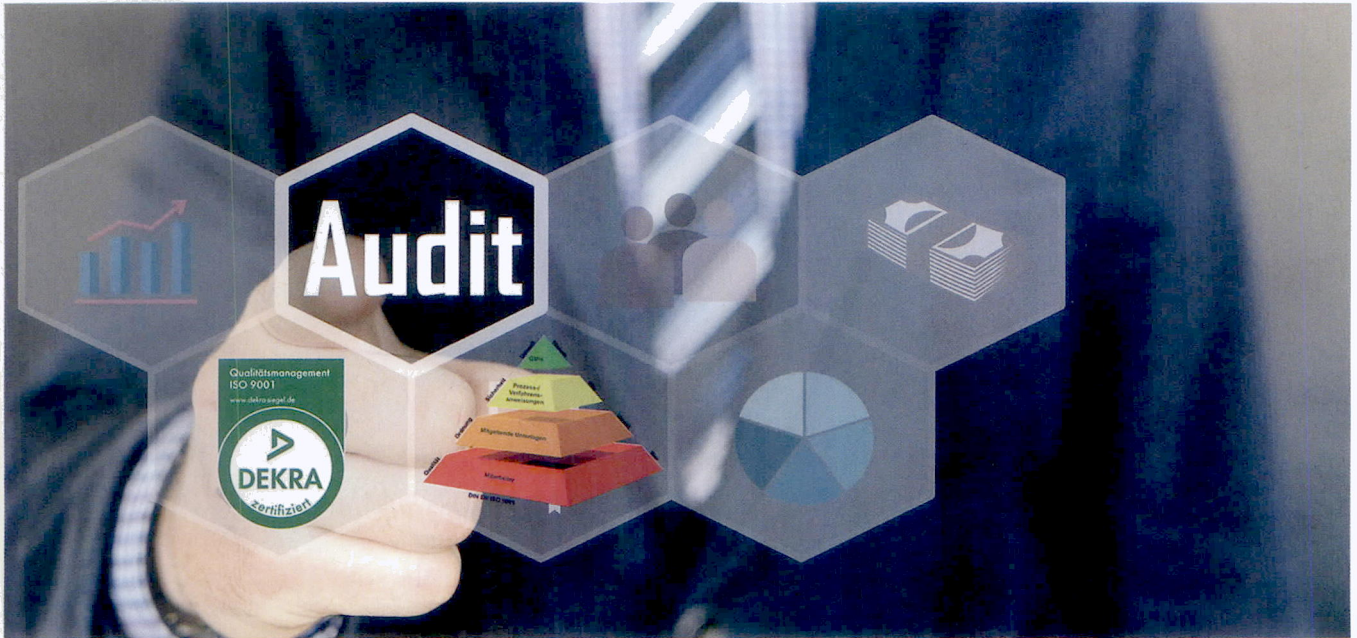


Quelle: Ziemer (alle Bilder)



Intelligente Betriebsführung

Qualitätsmanagement im Elektrohandwerk

Ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO 9001 (QMS) unterstützt alle organisatorischen Maßnahmen durch intern festgelegte Prozesse (Arbeitsabläufe) die der Verbesserung der Dienstleistung zum Kunden dienen. Der Begriff Leistungen umfasst im QMS die Dienstleistungen, intern wie extern, mit der Forderung, durch ein internes Kunden-Lieferantenverhältnis Abläufe in Wechselwirkung zueinander zu optimieren.

Die DIN EN ISO 9001 legt die Mindestanforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) fest, denen eine Organisation zu genügen hat, um Produkte und Dienstleistungen bereitstellen zu können, welche die Kundenerwartungen wie behördliche Anforderungen erfüllen. Zugleich soll das Managementsystem einem stetigen Verbesserungsprozess unterliegen. Die wichtigsten Grundsätze des Qualitätsmanagements sind:

- Kunden und Mitarbeiterzufriedenheit
- Risiken und Chancen zu betrachten
- Qualitätspolitik, Ziele festlegen und Ergebnisse zu überwachen
- Prozesse festzulegen und somit die Arbeitsabläufe zu optimieren
- Wechselwirkung innerhalb der Prozesse zu erreichen
- kontinuierliche Verbesserung
- Wissenserhalt und Wissenstransfer.

Vorteile eines QMS

Nach Einführung eines QMS ist der wichtigste Vorteil, dass die notwendigen Prozesse mit den jeweiligen notwendigen Arbeitsanweisungen und Formblättern dokumentiert im Unternehmen den Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Diese Dokumentation ist die Grundlage für eine bedarfsgerechte Digitalisierung des Unternehmens. Denn nur wenn der Mitarbeiter versteht, was die Geschäftsleitung will und wie Sie sich die Umsetzung vorstellt, kann eine vernünftige Kommunikation intern stattfinden.

Die meisten Probleme der Geschäftsführer und Inhaber sind, dass Arbeitsabläufe, die man jahrelang durchführt, auch bedingt durch Mitarbeiterwechsel jeden Tag neu hinterfragt und besprochen werden. Durch die fehlende Dokumentation ist es auch nicht anders möglich und so ist der Alltag durch Reagieren und nicht durch Agieren geprägt. Elektrohandwerksbetriebe ohne

ein QMS können folgende Symptome aufweisen:

- der Unternehmer-Alltag gestaltet sich stagnierend und frustrierend
- Ertragsergebnis stagnierend oder rückläufig zum Umsatz
- die Unternehmensführung ist kosten- und zeitintensiv
- die Digitalisierung im Unternehmen erfolgt ineffizient

Im Einzelnen bedeutet dies für den Elektrohandwerksbetrieb und seine Mitarbeiter:

- keine Sicherung und Steigerung der Dienstleistungsqualität.
- keine Steigerung der Kunden und Mitarbeiterzufriedenheit
- keine Verbesserung der Ertragslage in den Verhältnissen des Zeitaufwandes
- keine Steigerung der Kundenzufriedenheit und somit der Wettbewerbsfähigkeit
- keine Optimierung der innerbetrieblichen Prozessabläufe und somit

- keine geringeren Kosten, keine kürzere Arbeitszyklen, kein sparsamerer Umgang mit Ressourcen
- keine leichtere Aufdeckung, Nachvollziehbarkeit und Beseitigung von Fehlerquellen
- keine leichtere Einarbeitung und Schulung der Mitarbeiter
- keine Sicherung des betrieblichen Wissens durch dokumentierte Abläufe
- keine Eindeutigkeit von Kompetenz und Verantwortung in der Belegschaft
- keine Schaffung von Rechtssicherheit im Schadensfall
- keine ständige Verbesserung von Arbeitsabläufen und Prozessen
- kein effizienter Wissenstransfer und Wissenserhalt im Unternehmen.

System unterstützt bei Umsetzung

Gute Ergebnisse sind kein Zufallsprodukt, sondern das Ergebnis ist so gut wie man es geplant hat. Somit sind die Risiken und Chancen vorab bekannt und beim Eintritt ist man darauf vorbereitet, denn besseres Wissen beim Zusammenspiel der Prozesse und Umsetzung der Dienstleistung innerhalb der Mitarbeiter, fördert nicht nur die Mitarbeitermotivation, sondern auch das Ergebnis.

Es gibt keine Misserfolge, nur eine Summe von Ergebnissen. Im Team ist die Umsetzung deutlich schwieriger, denn der Geschäftsführer/Inhaber/Projektleiter wird zum Trainer und jeden Werktag muss seine Mannschaft gewisse Ergebnisse garantieren. Dies wird durch die Digitalisierung innerhalb des Unternehmens, aber auch innerhalb der Technik die größte Herausforderung für das Handwerk. Man spricht immer von intelligenter Gebäudetechnik, man sollte aber in der gleichen Wertigkeit die intelligente Unternehmensführung betrachten.

Denn eines ist sicher jedem im Elektrohandwerk bewusst, eine Leitungsverlegung im 90-Grad-Winkel ist genauso wichtig wie die richtige Zuordnung der physikalischen Adresse im Bussystem. Nur die Wissensvoraussetzung, Dokumentation und der Wissenserhalt sind verschieden. Die Antwort findet sich in einem QMS.

Eine Umsetzung durch einen externen Berater kann zeitaufwendig und teuer sein. Ziemer hat deshalb eine QMS für Elektrohandwerksbetriebe entwickelt, welches in einzelnen Punkten individuell an das jeweilige Elektrohandwerksunternehmen angepasst werden kann (Bild 1). Dieses System wurde schon im Jahre 2000 im Bereich »Management und Prozesse« durch den »Dekra Award« als erster Elektrohandwerksbetrieb in Euroa ausge-

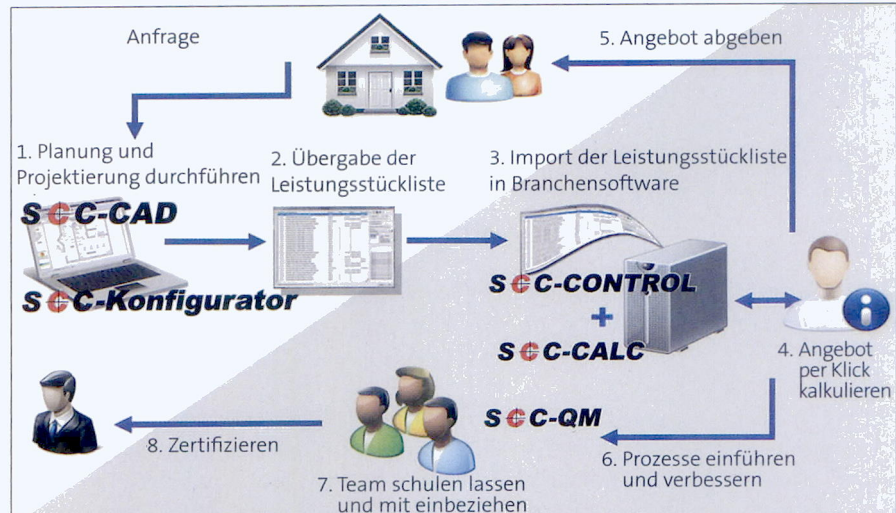


Bild 1: Die Prozessoptimierung im Elektrohandwerk ist die logische Konsequenz aus der Umsetzung des QMS

zeichnet. Dieser Erfolg war möglich durch digitale Workflows innerhalb eines eingesetzten Handwerksprogramms (ERP-Systems), abgestimmt auf einen Elektrohandwerksbetrieb mit seinen Besonderheiten wie:

- umfangreiche Leistungsverzeichnisse, somit hoher Angebotsaufwand
- hoher technischer Wissensanspruch innerhalb der Umsetzung
- umfangreiche Material- und Zeiterfassung
- zeitnahe Ausführungsdokumentation sowie verstecktes Aufmaß
- umfangreiches Projektmanagement.

Wie viele Unternehmer bereits festgestellt haben, wird nur durch den Einsatz einer kaufmännischen Software, die wirtschaftliche Situation im Unternehmen nicht unbedingt verbessert. Dies hat den Ausschlag gegeben, über den Tellerrand zu schauen und nur noch ergebnisorientiert die Probleme zwischen Start und Abschluss eines Auftrages zu betrachten und zu lösen. Die Lösung ist ein effizientes und effektives QMS, das zu 100% an ein Elektrohandwerksunternehmen angepasst ist.

Qualität ist das, was wir täglich tun!

Dieses QMS wird durch Ziemer unabhängig vom jeweiligen Handwerksprogramm, seit Jahren erfolgreich bei Elektrohandwerksunternehmen eingeführt.

Diese Dienstleistung wird inkl. Zertifizierung nach DIN ISO 9001 pauschal nach Betriebsgröße für Elektrohandwerksunternehmen angeboten. In diesem Pauschalangebot ist ein komplettes, digitalisiertes QMS enthalten. Die Umsetzung im Unternehmen wird durch einen zertifizierten QM-Auditor begleitet und in einem festgelegten Zeitplan

mit geringem Verwaltungsaufwand in das Unternehmen eingeführt. Für die Zertifizierung arbeitet Ziemer mit der Dekra Certification GmbH zusammen. Diese Zertifizierung nach DIN ISO 9001 ist weltweit gültig und anerkannt.

Um Erfolge zu erzielen, muss der Unternehmer die Regeln vorgeben und nicht nur durch die Qualifikation seiner Mitarbeiter erwarten, dass alles so läuft wie er sich das vorstellt. Ohne klare Vorgaben gibt der einzelne Mitarbeiter sein Bestes, aber um ein leistungsfähiges Team zu haben, müssen innerhalb des Teams die Abläufe und die erforderlichen Kennzahlen bekannt sein.

Hat ein Unternehmen nur Interesse an einer Organisations- und Prozessberatung, um seine Arbeitsabläufe zu analysieren und zu dokumentieren, dabei Schwachstellen aufzudecken und die Workflows im Unternehmen zu optimieren, stehen spezielle Maßnahmenpakete zur Verfügung, mit dem Ziel eines reibungsloseren Unternehmensablaufes, Verbesserung der Qualität sowie Kosten einzusparen. Hierbei helfen Berater, die seit Jahren nur im Elektrohandwerk tätig und in den laufenden Prozessen innerhalb eines Elektrohandwerksbetriebes nach DIN ISO 9001 geschult sind.

Autor:

Horst Schönfelder,
Geschäftsführer der Ziemer GmbH
Elektrotechnik & Softwareentwicklung, Piding