

ein HV-Dienstleister ein Qualitätsmanagementsystem nach denselben Kriterien installieren muss wie ein multinationales Großunternehmen. Diese Vergleichbarkeit schafft Transparenz und führt zu Vertrauen in ein zertifiziertes Unternehmen.“

Praktische Umsetzung und Hürden der Implementierung

So viel zur Theorie. In der Praxis bedeutet die Umsetzung der Norm viel Arbeit, viele Überlegungen und v.a. einen erheblichen Zeitaufwand. Es geht in erster Linie um die Einführung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems im Unternehmen. Schwerpunkt dabei ist die Definition aller Teilprozesse, deren Dokumentation und die Nachvollziehbarkeit des Dokumentierten. „Im Rahmen der Zertifizierung mussten wir in monatelanger Arbeit jeden einzelnen Teilprozess für die Hauptversammlung wie etwa die Durchführung einer Abstimmung

in sämtliche Arbeitsschritte zerlegen, diese prüfen und den Ablauf dokumentieren“, erläutert Dr. Achim Biedermann, Vorstand der PR im Turm HV-Service AG, das Procedere. Er fügt hinzu: „Ein derartiges Vorgehen

zwingt einen natürlich auch, Prozesse zu überdenken und ggfs. zu optimieren. Es war also ein Lernprozess, der auch nach innen wirkt.“

Um einen wasserdichten Ablaufplan zu erhalten, wurden die einzelnen Schritte von dem zuständigen Mitarbeiter aufgeschrieben, ein anderer spielte ihn im Anschluss durch und merkte Unklarheiten an. Dies forderte einen hohen Zeiteinsatz der Mitarbeiter und auch sehr genaue Arbeit. „So haben wir mittlerweile auch Handlungsvorgaben, die neue Mitarbeiter schnell in die Aufgaben einweisen“, betont Biedermann.

Die Zertifizierung durch den TÜV setzt aber noch viel mehr voraus als diese Prozessdokumentation. PR im Turm musste einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess für kundenübergreifende Vorteile schaffen, Notfallregelungen für die ständige Verfügbarkeit einrichten und die Grundsätze seiner Qualitätspolitik klar definieren. Hinzu kam ein ganzes Bündel von Maßnahmen wie jährliche Lieferantenbewertungen, Schulungspläne, Einarbeitungspläne oder die Erarbeitung von Kriterien für die Überwachung, Messung und Analyse der eigenen Qualität. Zudem wurde ein Qualitätsmanagement-Beauftragter im Unternehmen eingesetzt, der die Einhaltung und Optimierung aller Regelungen überwacht.

Denn eine Zertifizierung ist keine einmalige Aktion. Nach dem ersten Audit findet jedes Jahr wieder ein Überwachungsaudit statt. Hierzu ist es notwendig, dass alle im vergangenen Jahr erbrachten Änderungen in den einzelnen Prozessschritten lückenlos dokumentiert werden. „Bei uns gilt für alles, was wir rausgeben, ein strenges Vier-Augen-Prinzip. Nichts – von der Eintrittskarte bis zum Fristenplan – verlässt unser Haus, ohne dass nicht jemand anderes es gegengecheckt hätte und mit seiner Unterschrift auf einer Checkliste dieses auch dokumentiert hat“, unterstreicht Biedermann.

Fazit

Eine Zertifizierung kann (potenziellen) Kunden einen Hinweis auf die Qualität des Dienstleisters geben. Sporttrainer bemühen immer wieder den Satz: „Qualität kommt von Qual!“ Das kann man auch in diesem Falle unterstreichen. Nur, ob die Qualität wirklich besser ist, hängt nach Aussage Reiferscheids vom Unternehmen ab: „Nur wenn eine Unternehmensführung den Managementprozess ‚lebt‘, können die Normen zu der gewünschten Qualität führen. Und selbstverständlich muss auch das beste System laufend angepasst und überdacht werden!“

Daniela Gebauer



Dr. Achim Biedermann