

## DIN EN ISO 9000

Mit der Einführung der Normenreihe DIN EN ISO 9000 wurde ein entscheidender Eingriff in die deutsche Unternehmensphilosophie vorgenommen. Durch diese Norm werden die Schwerpunkte der qualitätssichernden Tätigkeiten grundsätzlich verändert, indem nicht mehr Prüftätigkeiten, sondern Planungstätigkeiten zur Erzeugung einer geforderten Produkt- und Dienstleistungsqualität entscheidend sind. Diese beginnen bereits im Vertrieb und finden dann, über die Konstruktion und Entwicklung, ihre Fortführung in der Produktion.

Die Normenreihe DIN EN ISO 9000 ist unternehmens- und produktunabhängig. Somit sind die Inhalte auf jedes Unternehmen individuell anzupassen. Diese Anpassung muss mit großer Sorgfalt vorgenommen werden, um nicht bestehende und funktionierende Unternehmensstrukturen unnötig zu zerstören. Hierzu empfiehlt die Hagen Consulting & Training GmbH eine in vier Phasen aufgeteilte Konzeptrealisierung.

### 1. Phase: Information und Ist-Analyse

Ein Führungskräfte-seminar stellt in der ersten Phase sicher, dass alle Entscheidungsträger in gleicher Weise über die Grundgedanken eines modernen QM-Systems informiert werden. Im Anschluss an das Seminar erfolgt eine Ist-Analyse im Unternehmen. Die Ergebnisse der Analyse werden ausgewertet und der Norm DIN EN ISO 9000 gegenübergestellt. Hieraus resultiert ein Maßnahmenkatalog mit konkreten Vorschlägen für die Implementierung des QM-Systems.

### 2. Phase: Implementierung des QM-Systems

Begonnen wird mit der Darstellung der notwendigen Unternehmensprozesse, inklusive der Verantwortlichkeiten und Befugnisse. Hierbei sind alle Unternehmensbereiche mit einzubeziehen. Die Erarbeitung dieser Prozesse erfolgt in Workshops, an denen kompetente Vertreter der

jeweiligen Unternehmensbereiche teilnehmen. In den Workshops werden die Unternehmensprozesse mit den Forderungen der DIN EN ISO 9001 abgeglichen und in Form von Prozessbeschreibungen, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen dargelegt. Aufbauend auf diesen Prozessen erstellt das Unternehmen das QM-Handbuch. Der Vorteil dieser Vorgehensweise ist, dass keine überflüssige Dokumentationsflut entsteht, sondern die Systemdokumentation gezielt auf das Unternehmen abgestimmt ist. Sollten die an den Workshops beteiligten Mitarbeiter noch keine fundierten Kenntnisse bezüglich der Norm DIN EN ISO 9000 besitzen, können entsprechende Schulungsmaßnahmen von der Hagen Stiftung durchgeführt werden. Nach der Erstellung, Überprüfung und Freigabe der Systemdokumentation erfolgt die Umsetzung im Unternehmen. Der Umsetzungsgrad wird vor Ort überprüft und angepasst. Maßgeblich für die Dauer der Umsetzung ist die aktive Mitarbeit des Unternehmens und nicht die Unternehmensgröße.

### 3. Phase: Zertifizierung durch eine akkreditierte Institution

In der dritten Phase erfolgt die Zertifizierung des implementierten QM-Systems. Vor der eigentlichen Zertifizierung durch eine akkreditierte Institution, bietet die Hagen Consulting & Training GmbH die Möglichkeit eines Voraudits. Die Durchführung des Audits obliegt ausschließlich Auditoren mit Zertifizierungserfahrung. Durch ein Voraudit erhält das Unternehmen die nötige Sicherheit für das Zertifizierungsaudit.

Das Zertifizierungsaudit erfolgt durch eine akkreditierte Institution. Diese wird im allgemeinen durch das Unternehmen direkt angesprochen, jedoch ist eine Unterstützung durch die Hagen GmbH ebenfalls möglich.

### 4. Phase: Aufrechterhaltung und effiziente Nutzung des QM-Systems

Die vierte Phase bezieht sich auf die Aufrechterhaltung und die effiziente Nutzung des QM-Systems nach der Zertifizierung. Hierunter ist zu verstehen, dass die in der Norm geforderten internen Audits, zur kontinuierlichen Bewertung des QM-Systems, durch Auditoren der Hagen GmbH durchgeführt werden. Hierdurch ist die notwendige Planung und qualifizierte Durchführung des Audits gesichert, ohne die das Unternehmen einen Produktivitätsverlust aufgrund von fehlenden Mitarbeiterkapazitäten hat. Der Einsatz unserer Auditoren garantiert zudem eine objektive und unvoreingenommene Bewertung des QM-Systems.

Um das eingeführte QM-System weiter zu entwickeln, hin zum kundenorientierten TQM-System, bedarf es der Kenntnis und der Anwendung moderner Managementwerkzeuge, wie z.B. Quality Function Deployment (QFD), Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), Motivations- und Moderationstechniken. Diese Managementwerkzeuge können ebenfalls in der vierten Phase durch fachkompetente Mitarbeiter der Hagen Consulting & Training GmbH eingeführt werden.

Die oben aufgeführten Leistungen können selbstverständlich, je nach firmenspezifischem Bedarf, auch einzeln abgerufen bzw. zusammengestellt werden.