Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen (https://www.presseportal-schweiz.ch)

14.11. 2013

# ISO 9001 Einführung – ein Jahr danach

Von tqmi



**Bild Rechte**
Daniel Müller RIZ AG

(Jonschwil/Wil SG) **Erfahrungsbericht über Aufbau und Anwendung eines prozessorientierten Managementsystems mit ISO 9001 Zertifizierung**

Die RIZ AG hat vor einem Jahr ihr Managementsystem nach dem TQMi Konzept aufgebaut und erfolgreich nach ISO 9001 zertifiziert. Die RIZ AG rizag.ch bietet als IT Dienstleister mit rund 50 Mitarbeitenden einen Informatik-Vollservice an. Über 1100 Arbeitsplätze sind durch die RIZ AG ausgerüstet und betreut. Rund 100'000 Einwohner in 16 Gemeinden werden über das Rechenzentrum verwaltet. **Daniel Müller, Kadermitglied und Qualitätsmanager,** fragt sich was die ISO Zertifizierung gebracht hat und gibt seine Erfahrungen gerne weiter.

Der Aufbau eines Managementsystems ist für jede Organisation eine echte Herausforderung und stellt in der Firmenentwicklung einen wichtigen Meilenstein dar. Die Aufbereitung der Prozesse, die Schulung der Mitarbeiter, das Bereitstellen der Hilfsmittel und vieles mehr erfordern von der ganzen Unternehmung einen grossen

zusätzlichen Einsatz, parallel zum Tagesgeschäft.

Die Zertifizierung selber darf dann als Belohnung für das Erreichte angesehen werden. Die Zertifizierung ist aber nicht das Ende des Prozesses, sondern der effektive Beginn. Erst das Leben der Prozesse im Alltag zeigt, ob sich die Prozesse im Unternehmen wirklich etablieren können. *„Die Prozesse funktionieren nur, wenn sie von allen akzeptiert und auch angewendet werden. Vorleben durch GL und Kader ist ein absolutes Muss“,* so Daniel Müller.

**Wichtige Erkenntnisse und Erfahrungen:**
**Prozessziele:** Ziele müssen gut überlegt, sinnvoll und messbar sein. Zu Beginn lieber wenige Ziele, dafür ein echtes Cockpit als Führungsinstrument einführen. Ziele sind so zu gestalten, dass sie auf Gruppen- bzw. Mitarbeiter zugeordnet werden können und die betreffenden Mitarbeiter tatsächlichen Einfluss auf die Erreichung der Ziele haben. Ziele zu verfehlen heisst nicht, dass die Mitarbeiter hier versagt haben, sondern dass hier Potenzial vorliegt um sich zu verbessern oder die Messlatten genauer einzurichten.

**Management Review:** Eine regelmässige (quartalsweise) Durchführung ist unbedingt notwendig. Bei uns wird das Kader dazu eingeladen. Die Analyse der Abweichungen und die Definition der Massnahmen sind ein kompaktes und sehr starkes Führungsinstrument.

**Ideen- und Verbesserungsmanagement:** Vorschläge werden nur dann wirklich gemacht, wenn ein geeignetes Tool vorhanden ist. Die Meldungen müssen auf einfache Art erfasst werden können. Status und Entscheide daraus müssen ebenso einfach über das gleiche Tool kommuniziert werden können.

**Software für Qualitätsmanagement System:** Der Einsatz einer DB-unterstützten Software hat sich bewährt. Im ersten Jahr nach der Einführung muss mit vielen Anpassungen gerechnet werden. Eine entsprechende Software leistet dabei gute Unterstützung.

**Qualitätsmanager:** Es hat sich bei uns eindeutig bewährt, die Funktion des Qualitätsmanagers zu schaffen. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Prozesse aufeinander abgestimmt und nicht widersprüchlich sind. Es liegt auch in seiner Aufgabe, Entscheide und Richtlinien, die durch die GL eingeführt werden, auf die Prozesskonformität zu überprüfen und ggf. zu intervenieren. Als advocatus diaboli soll

er laufend auf Abweichungen zu Prozessen hinweisen, sowohl bei den Mitarbeitern als auch im Kader und der Geschäftsleitung.

**Fazit - "Wenn schon, dann richtig!"**
Das prozessorientierte System unterstützt den Arbeitsalltag jedes einzelnen Mitarbeitenden, und stellt für die Leitung ein kompaktes und starkes Führungsinstrument dar.
Ein QM-System ist nicht Selbstzweck, sondern dient dazu die Kundenbedürfnisse zu erfüllen und deren Erwartungen zu übertreffen.

**Das TQMi Konzept:**
Das bewährte TQMi Konzept integriert mit viel Vorarbeit und Erfahrungen auf einfache Art und Weise die verschiedenen Themen und ermöglicht somit auch kleinen IT Unternehmen ein effizientes Führungssystem zu etablieren. Über 100 IT Unternehmen profitieren bereits von einem zertifizierten Management-System nach dem TQMi Konzept – für den wirtschaftlichen und nachhaltigen Erfolg eines Unternehmens eine wichtige Voraussetzung!

Die TQMi-Lehrgänge finden je nach Bedarf jährlich oder halbjährlich statt. Der nächste Lehrgang startet im Frühjahr 2014. Info unter www.tqmi.ch

**Über die Organisation:**

**Über Thomann Consulting GmbH:**
Die Thomann Consulting GmbH ist eine Unternehmensberatung im Bereich Management- und Organisationsberatung. Zusammen mit spezialisierten Partnern ist die Thomann Consulting GmbH zuständig für die Durchführung und Betreuung des TQMi Konzeptes.

**Pressekontakt:**

Weitere Auskünfte erhalten Sie bei:
Julius Thomann, Wildbergstrasse 13, 9243 Jonschwil/Wil SG
Tel: 071 920 07 60, E-Mail: julius@thomann.ch

Erste Informationen finden Sie auf: TQMi.ch

**Kategorie**
Marktforschung & Werbung & Consulting

---

**Source URL:** *https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/iso-9001-*

*einfuehrung-ein-jahr-danach*