

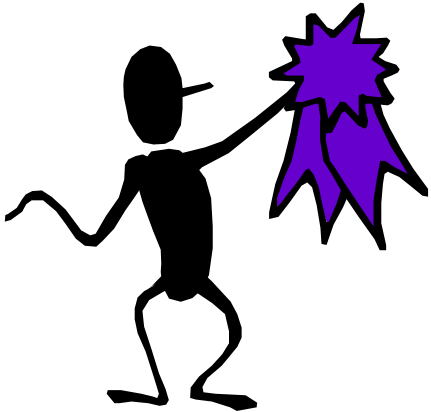
# Qualitätsmanagementsystem!

**Eine kleine, kurze  
QMS - Information**

# Qualitätsmanagementsystem!

## Warum QM-System?

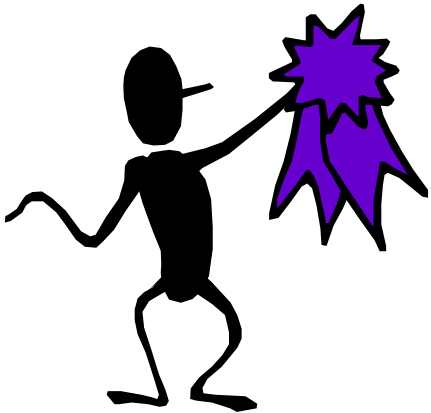
- Es gibt vielfältige interne und externe Begründungen für die Einführung eines QMS-Systems
  - verschiedene Marktteilnehmer erbitten den Nachweis einer Orga-Struktur analog des QMS.
  - QMS hilft, die innere Organisation abzubilden, zu strukturieren und ggf. zu verbessern
  - die Außenwirkung eines nach QMS organisierten Unternehmens bringt u.U. Marktvorteile.



# Qualitätsmanagementsystem!

## Warum QM-System?

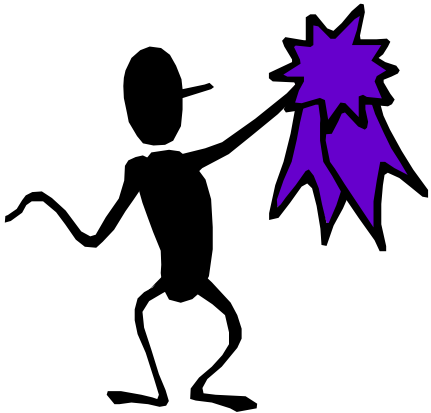
- Was unterscheidet die Mitglieder im BKTex von Ihren Wettbewerbern?
- Es wurde oft und viel über ein Gütesiegel diskutiert.
- Ein derartiges Gütesiegel kann aber nicht nur ein „Versprechen“ sein, sondern bedingt einen Nachweis bzw. eine entsprechende Ausrichtung des Unternehmens
- Z. B analog ISO 9001



# Qualitätsmanagementsystem!

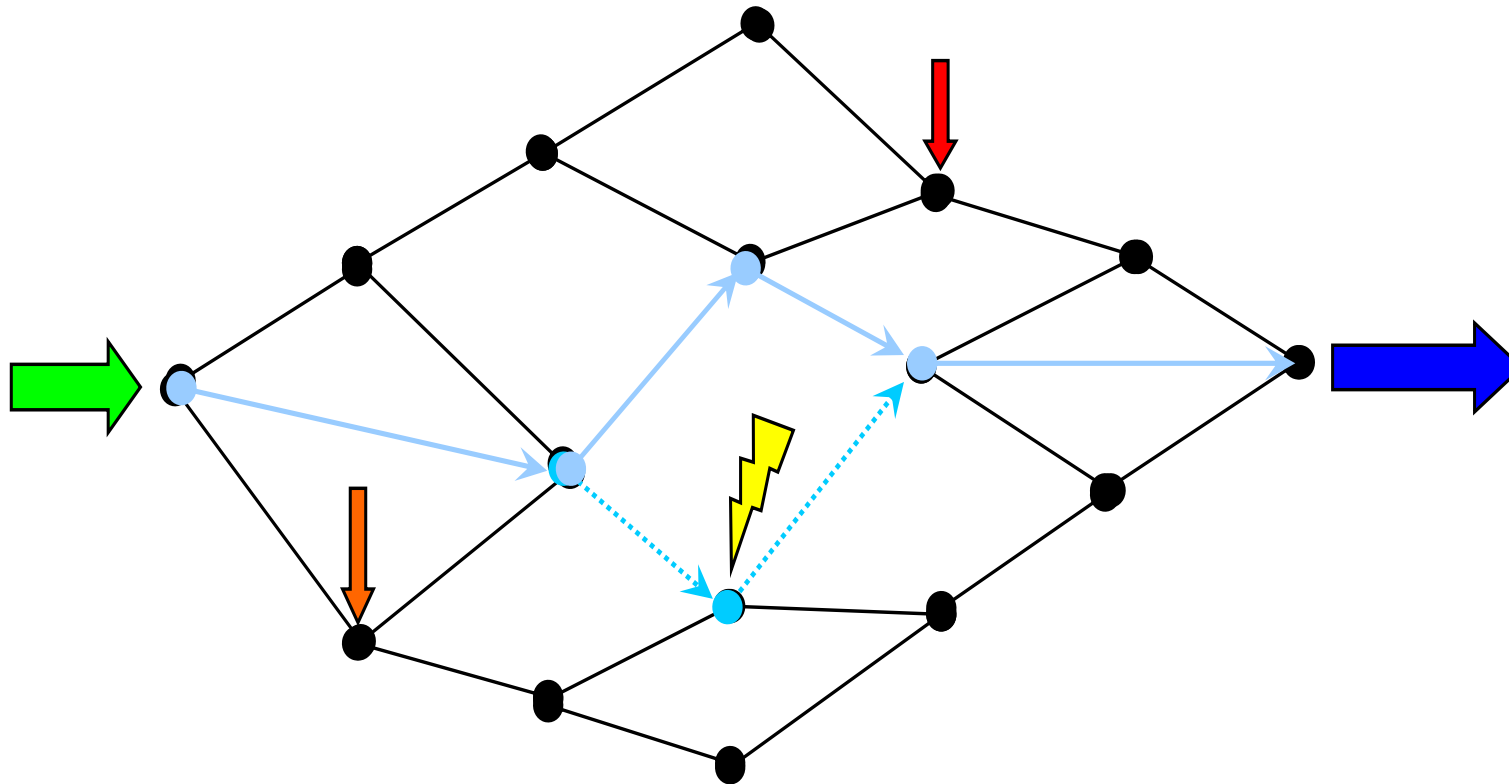
## Warum QM-System?

- Daraus entstand der Gedanke:
- Die Mitglieder der Fachgruppe „BKTex“ wollen sich durch ein „Gütesiegel“ profilieren!
- Nach Einführung des QM-Systems ist dann die nachstehende Formulierung gerechtfertigt:
- *„Unser Qualitätsmanagementsystem basiert auf den Empfehlungen unseres Verbandes ITRS und ist angelehnt an die Forderungen der ISO 9001/2015.“*



# Qualitätsmanagementsystem!

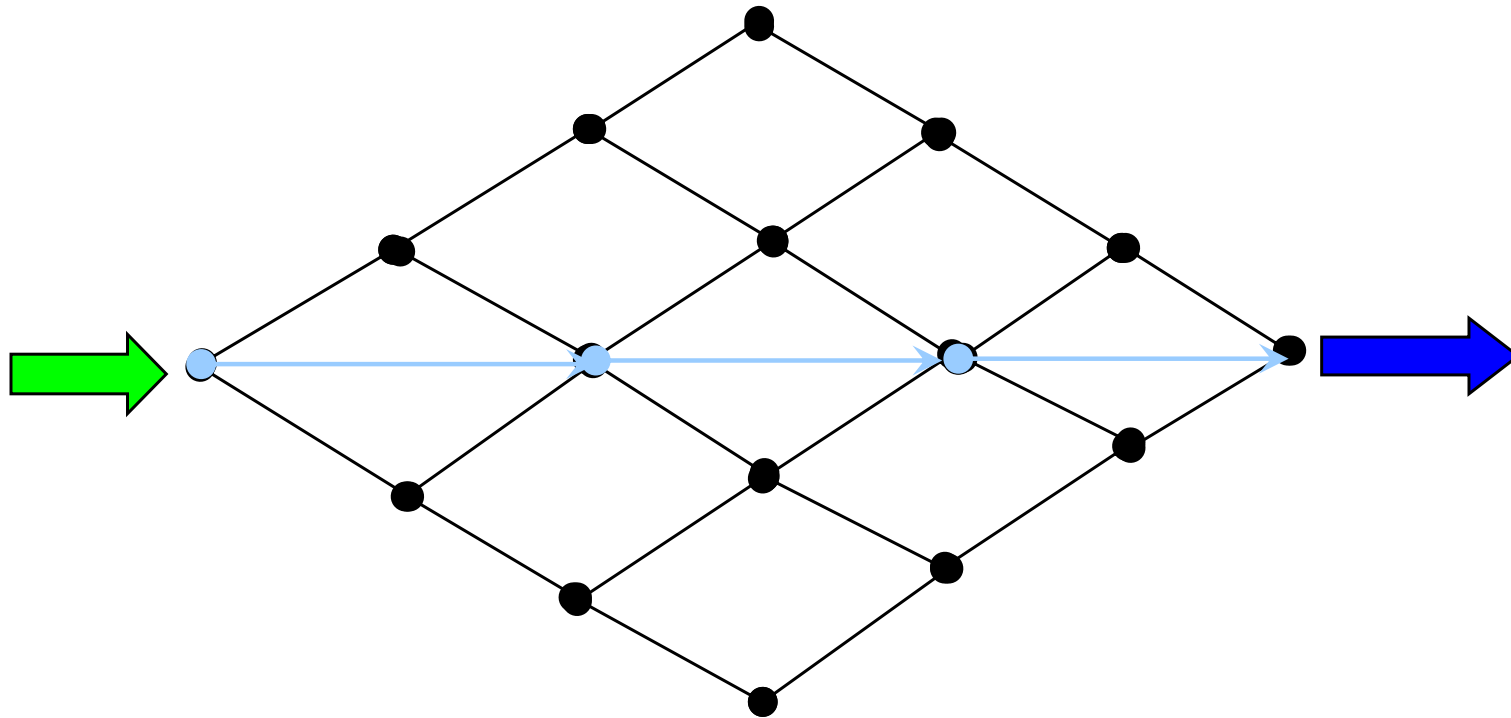
Das Unternehmen  
ist ein Netzwerk von Prozessen



Falsch laufende Prozesse erzeugen Gefahren und Kosten

# Qualitätsmanagementsystem!

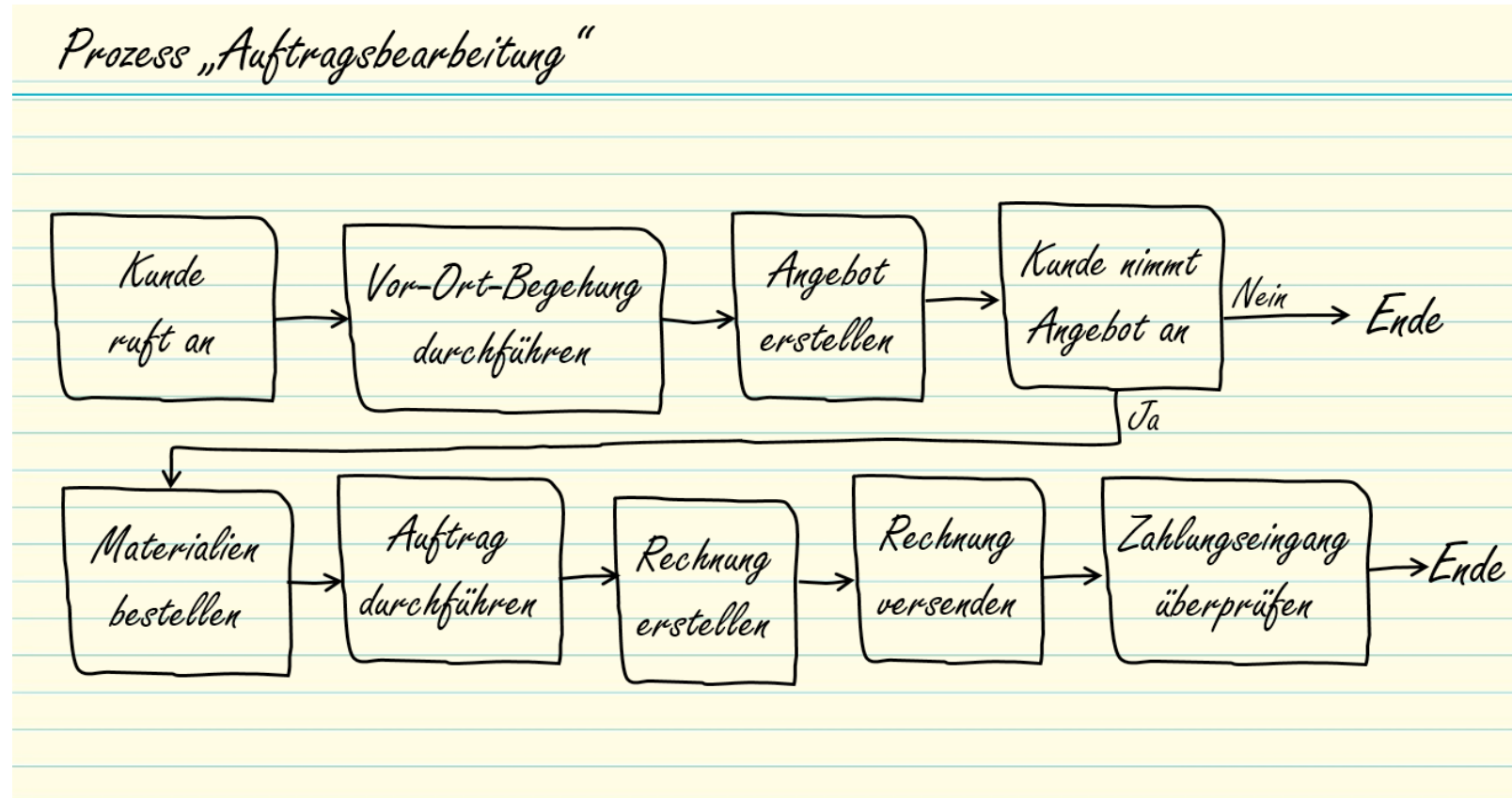
Die Ideallinie eines Kundenprozesses ✓



Effektive Abläufe bedeuten: Keine Reibungsverluste! Ein gutes Ergebnis!

# Qualitätsmanagementsystem!

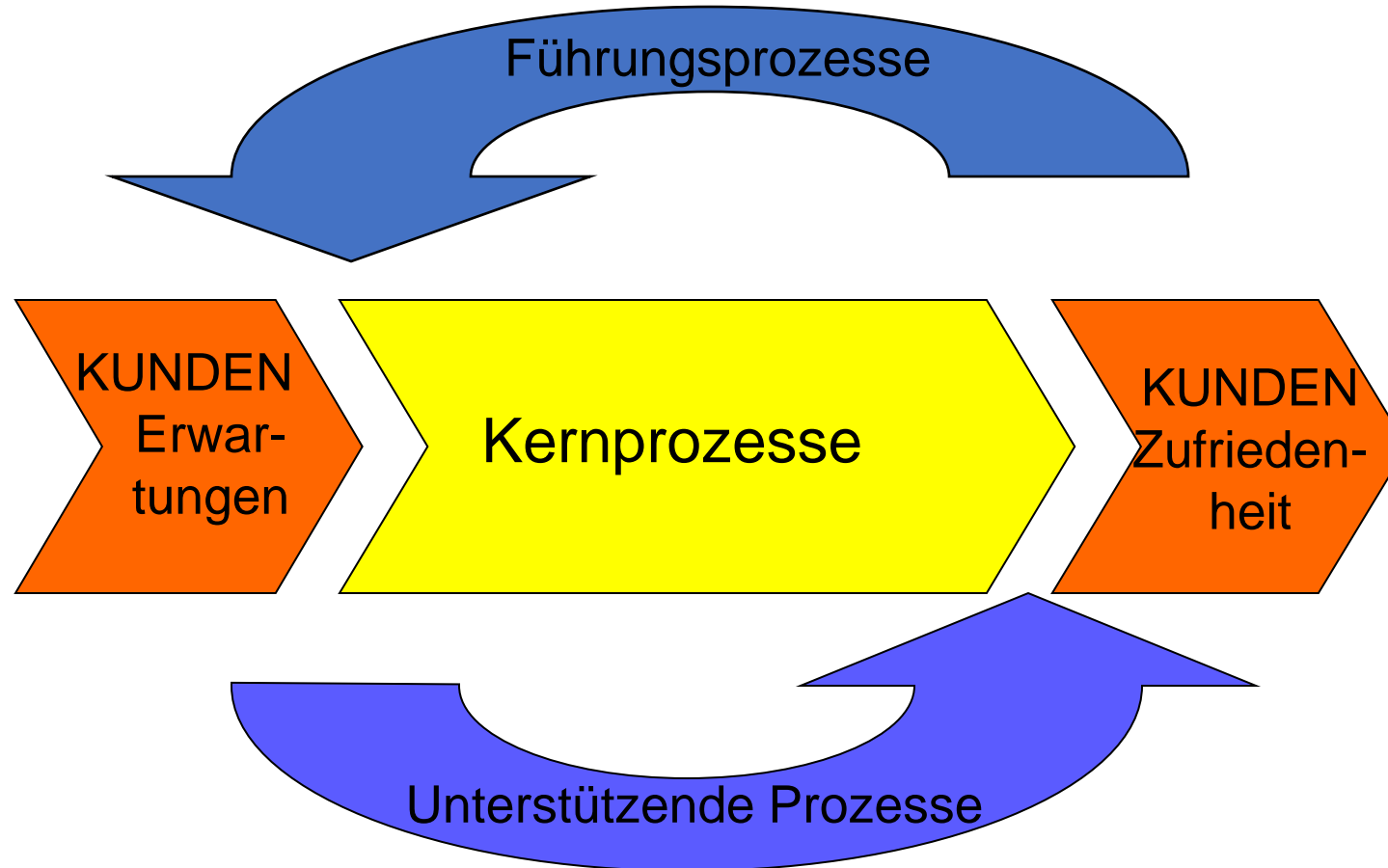
Jeder zusammenhängende  
Arbeitsablauf wird als Prozess bezeichnet



z.B. der Prozess: Auftragsbearbeitung!

# Qualitätsmanagementsystem!

## Struktur des QMS





# Qualitätsmanagementsystem!

## Prozessübersicht

### Führungsprozesse:

Unternehmen operativ führen  
Schulungen / Unterweisungen

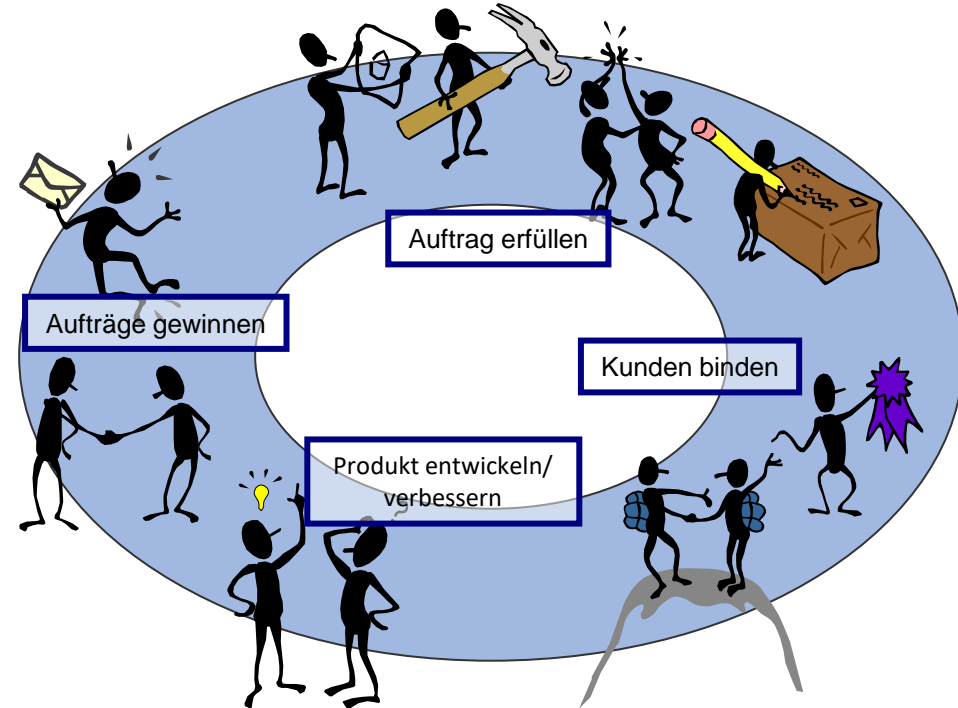
### Wertschöpfungsprozesse:

Aufträge akquirieren  
Materialbeschaffung  
Aufträge ausführen  
Lager/Logistik/Montage

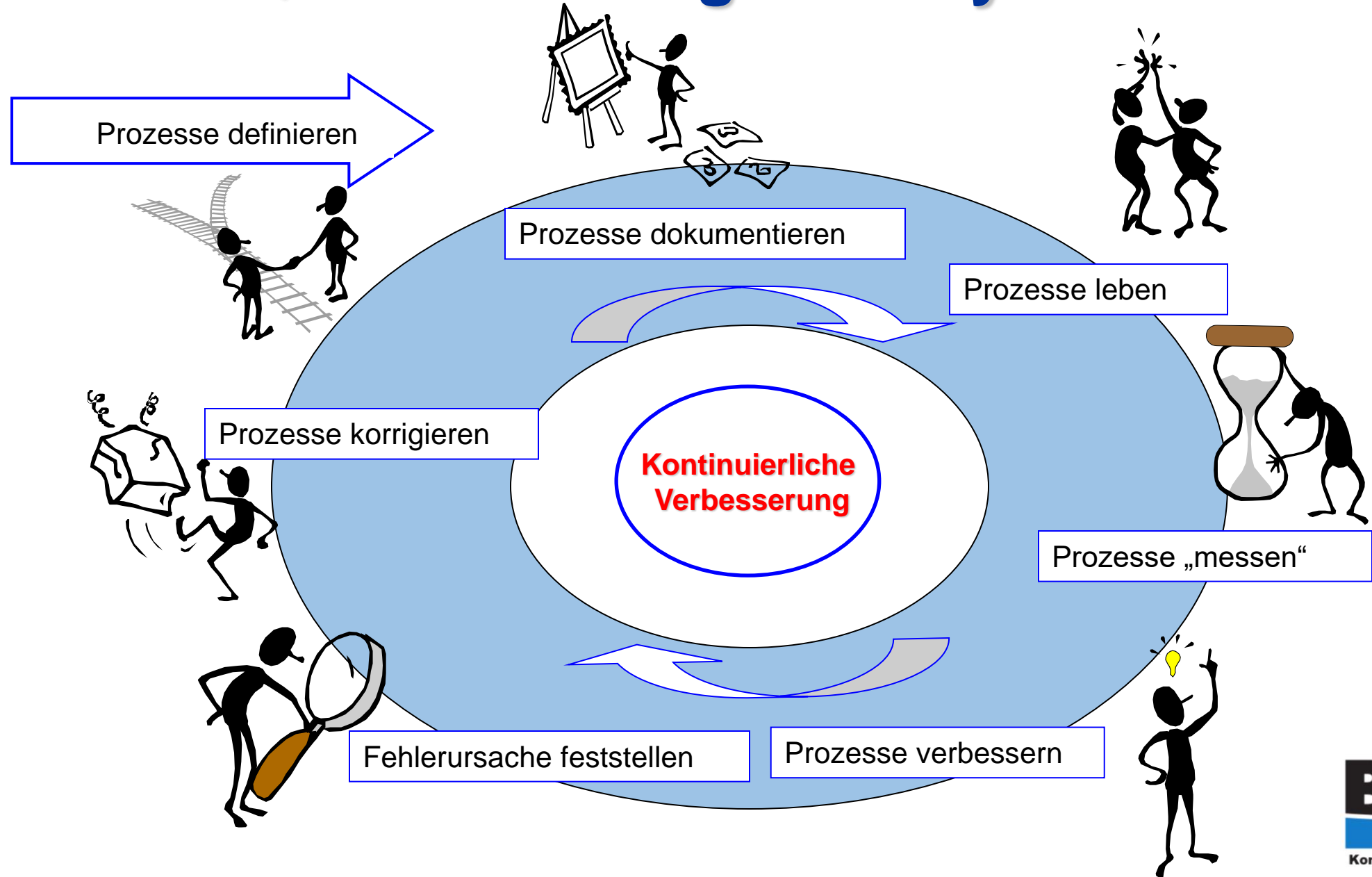
### Unterstützungsprozesse:

Sachressourcen beschaffen und sicherstellen  
Personalressourcen sicherstellen  
Finanzbedarf ; Organisation; Informationstechnologie

z.B. Regelkreislauf: „Kundenprozesse“



# Qualitätsmanagementsystem!



# Qualitätsmanagementsystem!

## Ein Beispiel

Das Konfektions-Unternehmen CARPRO; hat sich für die Einführung des QM-System entschieden.

- Die Einführung des QM-Systems im Hause CARPRO erfolgte im März/April 2020
- erklärtes Ziel: Keine Zertifizierung, sondern Abbildung einer prozessorientierten Organisation incl. Managementhandbuch und Abbildung der Prozess(Prozessdatenblätter)
- zusätzlich wurden Verfahrensanweisungen (VA), Arbeitsanweisungen (AA) und Formblätter erarbeitet
- Die Ausarbeitung sollte für alle Mitarbeiter „lesbar und nutzbar“ sein, also pragmatisch.



Industriezone  
Rovert  
Gewerbstrasse 36  
B - 4731 Eynatten

# Qualitätsmanagementsystem!

## Wie war der Ablauf? (I)



- Die Übernahme von Kernpunkten aus einer früher erstellten sehr komplexen QM-Ausarbeitung war kaum möglich.
- Intensive Bestandsaufnahme der Orga/Abläufe vor Ort.
- Erstellung Konzept Managementhandbuch, Organigramm und Kernprozesse im Vorfeld des Folgetermins.
- Vor Ort: Durchsprache der vorbereitend dokumentierten Prozesse/Arbeitsabläufe/ Zuständigkeiten
- Danach: Anpassung und Ergänzung der Unterlagen incl. Verfahrens- und Arbeitsanweisungen.

**1. Zweck und Zielsetzung**  
Der Prozess «Aufträge akquirieren/Verkauf» umfasst die Verkaufsbudgetierung und alle vertriebslichen Tätigkeiten einschließlich der Marketing-/Werbeaufgaben bis zum Vorliegen gültiger, geprüfter Aufträge inkl. der Dokumentation aller getroffenen Vertragsbedingungen.

**Zielsetzung:**  
Kundenbetreuung und Verkauf von Produkten, Projekten und Dienstleistungen entsprechend des Vertriebsbudgets bzw. des Vertriebsplanes unter Berücksichtigung der festgelegten Produkte und der verfügbaren Fertigungskapazitäten auf Basis der gültigen und freigegebenen Preislisten. Dazu gehören die Vertragsprüfung und ggf. Kalkulation, Verkauf von Einzelprojekten der Textilen Architektur (TA) in Abstimmung mit der Projektierung/GF, wobei hier die Freigabe erst nach einer Überprüfung und Risikoabschätzung durch die GF erfolgt. Periodische Kundenzufriedenheitsermittlung.

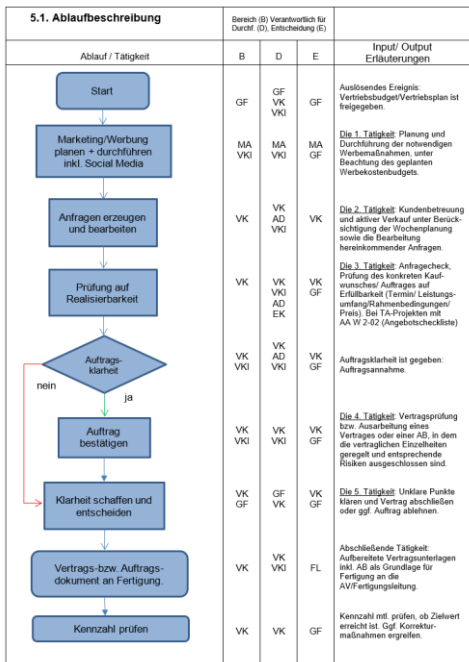
**2. Verwendete Abkürzungen und Begriffe**  
Alle Bereiche des Unternehmens Carpro, insbesondere GF, VK, VKI, EK, AD, MA, FL

MA/VKAD	Marketing, Verkauf, Außendienst
FL	Fertigungsleitung
GF	Geschäftsführung
EK	Einkauf
VKI	Verkaufsinnendienst

**3. Mitgeltende Dokumente**  
- Unternehmenshandbuch, Produktordner, Preislisten, Prozessdatenblätter, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Kennzahl It: AA F1-01 Kennzahlen Carpro  
VA: W 2-01 Vertriebsbudget erstellen - AA: W2-02 Wochenplanung AD/Rapport  
VA: W 2-04 Reklamationsbesetzung Formblatt: Angebotscheckliste (TA)  
AA: W 4-01 – W2 03 Nachkalkulation

**4. Kennzahlen:** 1. Verhältnis Angebote zu Aufträgen (Aufträge/Angebote) Ziel: ≥ 15 %  
2. Verhältnis Umsatzplan zu Umsatz lt. MfL Vertriebsplanung  
3. Vertriebskosten ges / im Vergleich zum DB 1

**5. Ablaufbeschreibung (siehe Folgende(n))**  
**Anwendungszustimmung**  
Die nachstehenden Fachbereichsverantwortlichen haben der Prozessbeschreibung in der vorliegenden Form zugestimmt. Gleichzeitig haben sie sich verpflichtet, die Prozessbeschreibungen im eigenen Bereich vollinhaltlich zur Anwendung zu bringen. Änderungen sind beim Prozesseigner zu beantragen, von diesem abzustimmen und gegebenenfalls über eine Neuausgabe der Prozessbeschreibung einzuführen.



# Qualitätsmanagementsystem!

(II)

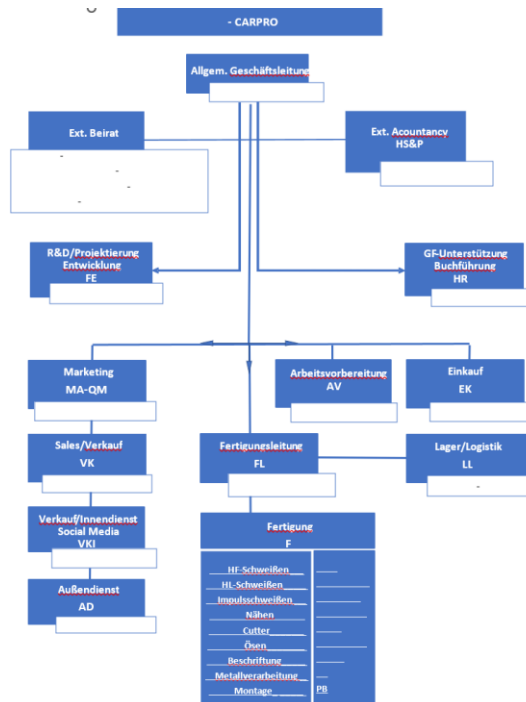
- Finale Abstimmung mit der Firmenleitung
- Erstellung der abschließenden Dokumentationen:
  - Finalisierung Managementhandbuch,
  - Aktualisierung des Organigramms mit Zuständigkeiten
  - Darstellung der Prozessstruktur
  - Erstellung der Prozessdatenblätter, z.T. mit Verfahrens- und Arbeitsanweisungen und Formblättern.
  - Empfehlung für zusätzliche Verfahrensabläufe
  - Entwurf von Beispiels-Checklisten (für standardisierte Abläufe)
- Kurze Einführungsschulung aller Mitarbeiter

# Qualitätsmanagementsystem!

Kundenanforderungen	<b>Führungsprozesse</b>		Kundenzufriedenheit
	F 1	Unternehmen führen	
	F 2	Schulungen/Unterweisungen	
	<b>Wertschöpfungsprozesse</b>		
	W 1	R&D, Projektierung und Entwicklung	
	W 2	Aufträge akquirieren	
	W 3	Materialbeschaffung	
	W 4	Aufträge fertigen	
	W 5	Lager/Logistik/ ggf. Montage	
	<b>Unterstützungsprozesse</b>		
U 1	Sachressourcen sicherstellen		
U 2	Personalwesen		
U 3	Buchhaltung/Controlling durchführen/ EDV		

## Zusammenfassung:

- Erklärtes Ziel: Nicht die Organisation an QM anpassen!
- ..sondern bestehende Unternehmensabläufe unter QM-Gesichtspunkten analysieren und dokumentieren und für Leitung und Mitarbeiter lesbar halten.
- Es wurde in Teilbereichen Empfehlung ausgesprochen
- dort wo es Sinn machte, leichte Anpassung der Abläufe.
- Managementhandbuch, Prozesse und Organigramm sind so aufbereitet, dass jederzeit ausreichend Flexibilität für Änderungen im Rahmen eines Review gegeben ist.



# Qualitätsmanagementsystem!

Unternehmenshandbuch



**CARPRO**  
Industriezone Rovert  
Gewerbestrasse 36  
B - 4731 Eynatten  
T +32 87639090  
F +32 87639099  
[www.carpro.be](http://www.carpro.be)  
[info@carpro.be](mailto:info@carpro.be)

Version 1/03.2020  
Erstellt: Steve Aerts

## Zusammenfassung:

- Vor endgültiger Freigabe erfolgte noch eine redaktionelle Schlusskontrolle.
- Prozessdatenblätter und Verfahrensanweisungen sind so aufgebaut, dass sie neuen Mitarbeitern als Einarbeitungshilfe dienen können.
- Die bestehende Dokumentation kann – für den Fall, dass eine Zertifizierung geplant ist – jederzeit für einen externen Zertifizierer verwendet werden.
- Sie entspricht in ihrer Darstellung und Aufbereitung der Revision der ISO 9001/2015



# Qualitätsmanagementsystem!

## Zusammenfassung:

- Das Managementhandbuch besteht aus 11 Seiten!
- Es wurden 2 Führungsprozesse, 3 Unterstützungsprozesse und 5 Wertschöpfungsprozesse definiert.
- Dort, wo die Prozessdatenblätter nicht eindeutig genug zu formulieren waren, wurden zusätzlich 2 – 3 Verfahrensanweisungen und ggf. noch Arbeitsanweisungen bzw. Formblätter erarbeitet.
- Prozesse und Verfahrens-/Arbeitsanweisungen sind so aufgebaut, dass sie zur Mitarbeiterschulung für z.B. neue Mitarbeiter einsetzbar sind.
- Das gesamte Unternehmen Carpro ist – incl. des Handbuchs – auf rd. 44 Seiten übersichtlich abgebildet. (Hinzu kommen noch ca. 16 Formblätter bzw. Arbeitsanweisungen)

Unternehmenshandbuch



**CARPRO**  
Industriezone Rovert  
Gewerbestrasse 36  
B - 4731 Eynatten  
T +32 87639090  
F +32 87639099  
[www.carpro.be](http://www.carpro.be)  
[info@carpro.be](mailto:info@carpro.be)

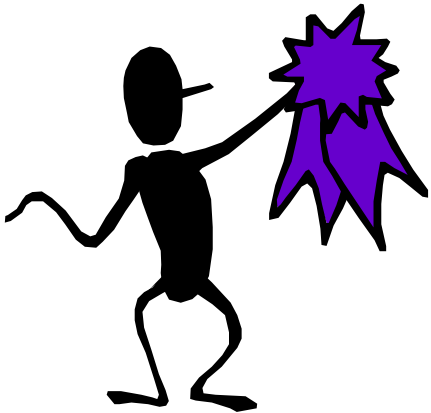
Version 1/03.2020  
Erstellt: Steve Aerts



# Qualitätsmanagementsystem!

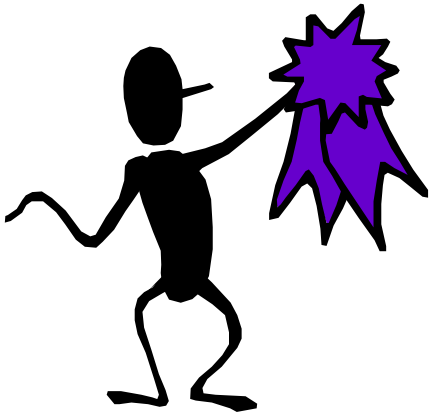
## Ein Qualitätssiegel

- Ein Qualitätssiegel, das optisch wirksam ist, muss noch entwickelt werden.
- Es sollte entweder das ITRS- oder das BKTex-Logo enthalten und mit „Qualität“ und der ISO-Norm in Verbindung gebracht werden.
- Klare Aufgabe für einen Grafiker!



# Qualitätsmanagementsystem!

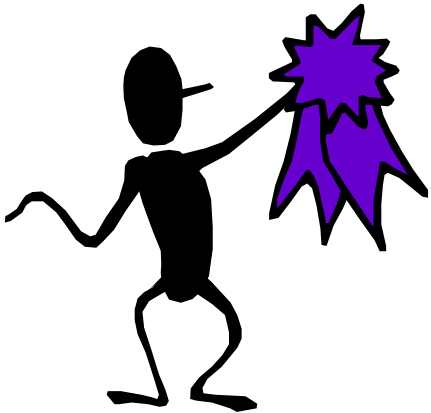
- Wer möchte als nächstes den Schritt der Einführung des QMS-Systems gehen?
- Die Leistung besteht aus dem Managementhandbuch und der Darstellung der Prozesse in Prozessdatenblättern
- Die Struktur des Managementhandbuches wird auf das jeweilige Unternehmen abgestimmt.
- Firmenbezogene Anpassungen sind: (Beschreibung des Unternehmens, Organigramm, Abläufe, Prozessstruktur, Definition der „mitgeltenden Dokumente“, Verantwortlichkeiten)



# Qualitätsmanagementsystem!

## Zeitbedarf und Kosten:

- je Unternehmen ca. 2 – 3 Tage Vor- bzw. Nachbereitung sowie ca. 1,5 – 2 Tage vor Ort.
- Um diesen Zeitaufwand einhalten zu können, müssen wir im Vorfeld Infos austauschen/Fragen beantworten.
- Auf jeden Fall ist absolute Vertraulichkeit zugesagt.
- In Abstimmung mit dem ITRS beträgt die Aufwandsentschädigung je Unternehmen pauschal:
  - 1.500,00 € (ohne Fertigung); 2.200 € (mit Fertigung)
  - zuzüglich Übernachtung, Fahrtkosten (0,80€/km), Spesen.
- Sollen zusätzlich Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und Formblätter erstellt werden, erfolgt die Abrechnung dafür zum Tagessatz von 800,00€



# Qualitätsmanagementsystem!



Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!