

Integrierte Systeme erhöhen die Effizienz

Bisher haben die Unternehmen jedes Managementsystem für sich betrachtet und installiert. Die Systeme arbeiten nebeneinander. Dadurch entstehen viele unnötige Kosten und Ärger, weil die Daten nicht zusammenpassen.



Unternehmen müssen heute den vielfältigsten Anforderungen gerecht werden. Managementsysteme helfen, spezifische Forderungen umzusetzen. So ist Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9000 mittlerweile eine Selbstverständlichkeit. Aber auch ein OHSAS 18001 Arbeitsschutzmanagement oder eine Gefährdungsbeurteilung sind etabliert. Hinzu kommen branchenspezifische Nachweise, wie zum Beispiel für Entsorgungsbetriebe. Nicht zu vergessen sind auch Informationssicherheit oder Datenschutzmanagement und im finanznahen Bereich SOX und Risikomanagement (nach KontraG). Eine lange Aufzählung – und sie ist bei Weitem nicht vollständig.

Unternehmen müssen sich darauf einstellen, dass die vielen Anforderungen nicht weniger werden. Abschaffen können sie sie nicht, aber die betroffenen Firmen können damit anders umgehen. Eine Problema-

tik entsteht durch das Nebeneinander der Systeme. Im Laufe der Zeit kommt in einem Unternehmen schnell ein System zum nächsten. Jedes System hat seine eigenen Regeln, jedes hat seinen eigenen Beauftragten, jedes hat seine eigene Dokumentation.

Nachhaltige Lösungen

Diese unnötige Vielfalt kann mit einem integrierten Managementsystem beseitigt werden. Ein solches System vereint alle Anforderungen in einem Managementsystem. Damit ist nicht ein System über den verschiedenen Managementsystemen gemeint – das ist nicht empfehlenswert. Vielmehr sollten dort alle Anforderungen zusammengebracht werden, wo sie in der Praxis gelebt werden: im Arbeitsprozess. Alle Managementsysteme beziehen sich auf den Arbeitsprozess, dieser ist die Schnittmenge aller Systeme. Hier muss also angesetzt werden.

Geschäftsprozess ist Ausgangsbasis

Die ideale Ausgangsbasis für ein integriertes Managementsystem ist deshalb das Geschäftsprozessmanagement. Hier werden alle Arbeitsabläufe systematisch dokumentiert. Das Geschäftsprozessmanagement ist wie eine Art Spielregelbuch. Es enthält (Spiel-)Regeln der Zusammenarbeit, an die sich alle halten sollen. So gehört zu einem guten Geschäftsprozessmanagement, dass die Arbeitsabläufe auch regelmäßig auf Einhaltung überprüft und bei Bedarf verbessert werden.

Integrieren neuer Systeme

Wenn also ein Arbeitsablauf in einem Geschäftsprozessmanagement dokumentiert ist, dann wird sichtbar, was – wer – wie – tut. Neue Anforderungen können einfach abgeprüft werden.

Es soll z.B. ein Qualitätsmanagementsystem (QM) nach DIN EN ISO 9000 eingerichtet werden. Dazu wird der Prozess „Angebot erstellen“ unter die Lupe genommen: Vor dem Erstellen eines Angebots findet ein Beratungsgespräch statt. Der eine Verkäufer macht sich Notizen in sein Notizbuch, der nächste in seinem PdA, einer macht noch Fotos, wieder einer „merkt“ sich die Sachverhalte. Das könnte alles so in der Spielregel festgehalten werden. Mit der Einführung von QM muss stets hinterfragt werden: Sind die Beratungsgespräche nachvollziehbar? Was muss nachvollziehbar sein? Die Antwort: Der Kundenwunsch und die Kundendaten sind für die Erstellung des Angebots notwendig.

In dieser Art und Weise werden alle Arbeitsabläufe auf die Einhaltung der Forderungen der ISO 9000 überprüft und gegebenenfalls fehlende Lösungen erarbeitet. Kommt ein weiteres System hinzu, werden die neuen Forderungen wieder in jeden einzelnen Arbeitsprozess „eingewebt“. Sich widersprechende Forderungen fallen so direkt auf und müssen geklärt werden.

Erfolgsfaktoren

- Mitarbeiter bei der Erstellung stark einbinden
- ein Organisator, der die Teilinteressen von QM, Arbeitsschutz usw. im Gesamtinteresse des Unternehmens koordiniert
- schlanke, modular aufgebaute Dokumentation
- Einhaltung der Regeln einfach machen, z.B. Vorgaben in Software einpflegen
- mindestens jährliche Kontrolle auf Einhaltung in Audits
- ständige Anpassung an neue Gegebenheiten

Vergleich von ...	
... nebeneinander agierenden einzelnen Systemen	... gegenüber einem integrierten System
<ul style="list-style-type: none"> jeder Beauftragte hat sein System, es gibt daher n*-fach Handbücher, Arbeitsanweisungen, Formulare 	<ul style="list-style-type: none"> es gibt nur ein System, Änderungen werden zentral eingepflegt
<ul style="list-style-type: none"> Mitarbeiter müssen sich selbst aus der Klemme bei sich widersprechenden Regelungen befreien, das kostet und geht immer zulasten der Unternehmensinteressen 	<ul style="list-style-type: none"> die Mitarbeiter können sich auf die Regelungen verlassen und direkt anwenden
<ul style="list-style-type: none"> Kenntnis der Regelung ist für Mitarbeiter schwierig, da jedes System seine eigene Dokumentation und seine eigene Systematik hat 	<ul style="list-style-type: none"> leichte Auffindbarkeit von Regelungen und damit bessere Einhaltung der Regeln Kenntnis wird durch ein zentrales System erleichtert
<ul style="list-style-type: none"> vielfache Dokumentation erhöht die unproduktiven Zeiten 	<ul style="list-style-type: none"> eine zentrale Dokumentation strafft den Arbeitsablauf und macht den Kopf fürs Wesentliche frei
<ul style="list-style-type: none"> der gesamte Projektaufwand vom Zusammenstellen einer Projektgruppe bis hin zur Schulung wird notwendig 	<ul style="list-style-type: none"> der Einführungsaufwand ist auf die Besonderheiten des neuen Managementsystems beschränkt, die Routine der Projektgruppe spart Kosten

n* steht für die Anzahl der Systeme

Bestehende Systeme vereinen

Meist existieren in Unternehmen schon verschiedene Managementsysteme. Das QM nach der DIN EN ISO 9000 beschreibt alle qualitätsrelevanten Prozesse und bildet daher schon umfassend die Geschäftsprozesse ab – und das spätestens seit der DIN EN ISO 9000:2000 auch in Form von Prozessbeschreibungen, also in der Form, die für ein Geschäftsprozessmanagement notwendig ist.

Ein processorientiertes QM-System ist daher gut geeignet, um weitere Managementsysteme zu integrieren. Das Ergebnis ist schnell da und lohnt die Mühen: Die Effizienz steigt sofort und das Unternehmen wird nachhaltig fit.



Simone Glitsch

Organisationsberatung avila Consulting, Bonn

pantheon

Kabarett
Comedy
Musik
A Cappella
Lesungen
Theater
Tanznächte

Info-Tel.: 0228-21 25 21

Tickets:
www.bonnticket.de
Tel.: 0180-500 18 12
www.koelnticket.de
Tel.: 221-2801

**Pantheon
Bundeskanzlerplatz
53113 Bonn
www.pantheon.de**

Carrington-Brown
starring:
Rebecca Carrington & Colin Brown
Me & my Cello
14.+ 16.6.
13,- € 17,- € 20 Uhr

» (...) Würde man nicht ununterbrochen lachen, würde man angesichts von so viel ungebremstem Talent nur ehrfürchtig staunen. Rebecca Carrington spielt wie ein Teufel und singt wie eine Göttin. Joe wird dabei gestrichen, geklopft, gezupft und verwandelt sich noch auf tausenderlei andere Arten zum Multifunktionsinstrument.«
(Berliner Morgenpost)

Varieté-Spektakel
Nachts im Museum
5.- 8.8.
12.- 15.8.
13,- € 17,- € 20 Uhr

„Ohne Netz und Doppelten Boden entfaltet sich auf der Bühne ein poetischer Kosmos, der sich aus dem Können und der Ausstrahlung der Artisten speist.“
(Kölner Stadt-Anzeiger)

„Nachts im Museum“ ist poetisches und quickebendiges Varietéspektakel! Artistik, Tanz und Bewegungstheater erzählen eine berührende Geschichte im Stil des Nouveaux Cirque. Folgen Sie dem verträumten Nachtwächter Baldur in sein Museum, an dem er immer die Nachtwache hält. Dort hat jedes Bild sein kleines Geheimnis. Bei Nacht erwachen die Bilder zum Leben – Klassik trifft Moderne, Figuren der alten Meister treffen auf Phantasiewesen aus zeitgenössischen Werken und liefern sich einfröhliches Duell akrobatischer Lebensfreude.

Salut Salon
Sondershow
27.+ 28.6.
13,- € 17,- € 20 Uhr

Neben Ausschnitten aus ihrem aktuellen Programm „Herzessache“ haben die 4 Damen viel Neues im Repertoire: Lieder mit und ohne Worte von Mendelssohn bis Kreisler, Tango-Blues und Thriller-Feeling, Herzschmerz und Totkomisches. Salut Salon kombinieren und arrangieren auch in dieser Sondershow wieder, was und wie es ihnen gefällt - musikalisch perfekt, mit Zauber und Charme.

ermäßigte Karten für Ihre Mitarbeiter und Gruppenrabatte unter Tel.: 0228-212521