

engagiert, der uns als Berater, Trainer und Coach zur Seite stand und durch die einzelnen Schritte der ISO-Vorgaben geführt hat. In langen Sitzungen haben wir gemeinsam entschieden, welche Punkte in welchem Umfang auf ein Dienstleistungsunternehmen mit unseren Leistungen überhaupt zutreffen.

Um Ihre Frage bezüglich der Firmengröße aufzugreifen: Unsere Agentur ist relativ gesehen ein kleines Unternehmen, das aber für sehr große Budgets von sehr großen Firmen verantwortlich ist. Veranstaltungen sind ein wichtiges Marketinginstrument, mit dem sich die Firmen auf einem heiß umkämpften Markt positionieren. Sie müssen darauf vertrauen können, dass ihr Dienstleister hochqualitative Leistungen erbringt, nicht nachlässig wird oder sich auf seinen Lorbeeren ausruht. Ein durchdachtes Qualitätsmanagementsystem in der Agentur gibt dem Kunden genau diese Sicherheit.

Welches Fazit und welche Empfehlungen können Sie abgeben?

Wir haben beste Erfahrungen mit unserem Qualitätsmanagementsystem gemacht und können es jedem Unternehmen empfehlen. Wichtig ist allerdings, dass man grundsätzlich hinterfragt, an welcher Stelle im Unternehmen eine Reglementierung wichtig und notwendig ist und wo sie nur überflüssige Bürokratie darstellt. Ein Qualitätsmanagementsystem darf kein Selbstzweck sein, es muss von der Geschäftsleitung und den Mitarbeitern getragen und permanent verbessert werden und als Arbeitserleichterung, Qualitätssicherung und somit auch Sicherung von Arbeitsplätzen erkannt werden. Wir sind sehr stolz darauf, seit 10 Jahren regelmäßig diese Bestätigung durch eine unabhängige Zertifizierungsgesellschaft zu erhalten.

Frank Wimmer
Geschäftsführer

EMC Event & Meeting Company GmbH
München
wimmer@emc-event.com
www.emc-event.com

ingplan Ingenieurplanung Marburg/Lahn

10 Jahre Qualitätsmanagement

Schon von Beginn an gab es in dem 1975 von Dipl.-Ing. Peter Vogt gegründeten Unternehmen bestimmte Kriterien der Qualitätssicherung, jedoch ohne Gegenstand ständiger Bewertung zu sein. Im Zug des zunehmenden Wachstums hat sich die Unternehmensführung dann im Jahr 1997 entschlossen, ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 einzuführen und die Arbeitsabläufe einer ersten Zertifizierung durch die DQS zu unterziehen, was schließlich im Jahr 1998 umgesetzt wurde. Mit diesem Schritt wollte das Unternehmen seine Stärken weiter verbessern und Schwachstellen durch den geschulten Blick von Dritten schneller aufspüren können.

Am Anfang erschien die Einführung des Qualitätsmanagementsystems als ein großer Berg zusätzlicher Arbeit. Wir mussten erst verstehen lernen, dass ISO 9001 eine Art Leitfaden für unser eigenes Managementsystem ist. Die Norm unterstützt uns dabei, die Unternehmensstrukturen systematisch zu verbessern und die selbst gesteckten Qualitätsziele zu erreichen, indem wir einen intensiveren und genaueren Blick auf unsere tägliche Arbeit werfen.

Durch die regelmäßige Begutachtung unseres Systems haben wir viel Neues hinzulernt, was auch nach zehn Jahren den Arbeitsalltag unseres Büros bestimmt: hohe Termintreue und Kostensicherheit gegenüber unseren Auftraggebern, enge Abstimmung im Mitarbeiterstab und offene Kommunikationsprozesse nach innen und außen. Mit der so gewonnenen Transparenz der Arbeitsabläufe können wir die Zufriedenheit unserer Kunden in den Fokus unseres Handelns stellen. Auch die Mitarbeiter haben mehr Verantwortung übernommen und steuern Prozesse mit einer größeren Selbstverständlichkeit. Sie sind motiviert, sich weiterzuentwickeln und zusätzliche Zeit in Qualifizierungsmaßnahmen zu investieren. Gleichzeitig haben diese Veränderungen unserem Unternehmen eine größere wirtschaftliche Sicherheit gebracht, da unser System deutlich mehr an Ergebnissen ausgerichtet ist, verstärkt Kennzahlen zur Anwendung kommen und auch betriebswirtschaftliche Aspekte mit dem Qualitätsmanagementsystem verknüpft sind.



Damit sind wir aber keineswegs am Ende der Entwicklung angekommen: Wir begreifen das Qualitätsmanagementsystem als ständigen und weiter zu entwickelnden Lernprozess. Jedes Jahr stehen unser Zertifikat und somit unsere Prozessabläufe erneut auf dem Prüfstand. Regelmäßige interne und externe Audits fordern eine permanente Selbstkontrolle; denn im Arbeitsalltag geht viel zu oft verloren, was z. B. Kundenzufriedenheit wirklich bedeutet und wie Mitarbeiter zu motivieren sind. So sehen wir in den jährlichen Begutachtungen zur Systemförderung eine zusätzliche Herausforderung und erarbeiten auf diese Weise ständig neue Verbesserungsprozesse.

Inge Vogt
Mitglied der Geschäftsleitung

ingplan Ingenieurplanung – Technische Gebäudeausrüstung
Marburg/Lahn und Frankfurt am Main
info@ingplan.de
www.ingplan.de