



Garantie braucht Sicherheit

Wie mit digitalem QM die Produktgarantie verlängert wird

Wer seinen Kunden eine Produktgarantie über 25 Jahre gewährt, braucht ein bestens funktionierendes Qualitätsmanagement. Ein Dichtungshersteller hat ein QM aufgebaut, das regelmäßig von externen Auditoren gelobt wird. Zuletzt wurde von diesen empfohlen, über eine digitale Lösung nachzudenken – der Softwareanbieter Consense erhielt den Zuschlag.

Volker Landscheidt

Rohre und Leitungen ermöglichen die Ver- und Entsorgung von Industrie-, Gewerbe- und Privatgebäuden. Um diese in das Gebäude einzuführen, muss die Gebäudehülle durchdrungen und das Bauwerk weiterhin vor Wasser, Feuer

sowie Rauchgas abgeschottet und geschützt werden. Hier kommt die Doyma GmbH & Co mit Sitz in Oyten/Niedersachsen ins Spiel: DOYMA ist einer der führenden Hersteller von Dichtungs- und Brandschutzsystemen und agiert in den drei

Kernkompetenzfeldern Tiefbau, Gebäudetechnik und Energieversorgung. Das Unternehmen beliefert den Markt mit Durchführungssystemen für Rohre, Kabel, Ein- und Mehrspartenhauseinführungen für Ver- und Entsorgungsleitungen, Brand- >>>

schutzprodukten für den vorbeugenden baulichen Brandschutz sowie Sonderkonstruktionen und Spezialanfertigungen von Dichtungssystemen.

Der Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten liegt im europäischen Markt, vor allem im deutschsprachigen Raum. Das Unternehmen beschäftigt 210 Mitarbeiter und arbeitet mit 17 Vertriebspartnern in 15 europäischen Ländern zusammen. Besonders stolz ist das Familienunternehmen auf die hohe Qualität seiner Produkte, auf die Kunden 25 Jahre Garantie erhalten – eine freiwillige Leistung, die kein anderes Unternehmen der Branche bietet.

Diese Garantie beruht auf einem zertifizierten QM-System, das von Auditoren regelmäßig gelobt wird. Um auch in Zukunft beste Voraussetzungen für außerordentliche Qualität zu haben, wurde über eine digitale Lösung nachgedacht. Gesucht wurde eine Lösung, mit der Prozesse und Dokumente in einem System zusammengeführt werden können. Außerdem sollte das neue QM-System dabei unterstützen, die in Protokollen definierten Aufgaben zusammen mit Maßnahmen aus anderen Quellen in ein zentrales Maßnahmenmanagement zu überführen.

Man entschied sich für das Integrierte Managementsystem Consense IMS Enterprise, eine Softwarelösung der Consense GmbH aus Aachen. Dieser Anbieter hat sich auf innovative und anwenderfreundliche Lösungen für Qualitäts- und Integrierte Managementsysteme spezialisiert. Zuvor konnten die Qualitätsverantwortlichen bei einem anderen Anwender das System in Augenschein nehmen und sich die Arbeit damit erklären lassen. Das hat die Entscheidung bestärkt.

Prozessabbildung mit Chance zur Optimierung

Im April 2017 wurde mit dem Aufbau des neuen Managementsystems begonnen. Ziel war es, die Anfang 2018 für Doyma anstehende Migration der ISO 9001 auf die Revision aus 2015 mithilfe von Consense zu vollziehen. Ein externes Audit bildete die gesetzte Deadline für die Einführung. Für jeden Unternehmensbereich wurde

ein Key User benannt, der eine Schulung durchlief, um anschließend die Prozesse für seinen Bereich zu beschreiben. Rund 200 Prozessanweisungen wurden in das QM-System eingepflegt. Die anwenderfreundliche Software ermöglichte den Verantwortlichen, die im Unternehmen ablaufenden Prozesse in Form von Flussdiagrammen schnell und einfach abzubilden – entsprechend der tatsächlichen Abläufe im Unternehmen. Alle Prozessschritte wurden dabei mit den verantwortlichen Mitarbeitern und dazugehörigen Dokumenten verknüpft. Die Zugriffsberechtigungen wurden durch detailliert erteilte Rollen und Rechte geregelt.

Die Darstellung in Form von Flussdiagrammen erwies sich als entscheidender Vorteil im Vergleich zum alten System. Schnittstellen oder Verknüpfungen zu anderen Prozessen können nun einfacher als mit Worten dargestellt werden. Beim Modellieren der Prozesse macht man sich außerdem intensiv Gedanken darüber, wie diese in der Realität tatsächlich ablaufen. Das eröffnet die Chance zur Verbesserung. Außerdem fällt sofort auf, wenn an bestimmten Stellen Verantwortlichkeiten nicht geklärt sind.

Zum Going Live des neuen QM-Systems hatten sich die Verantwortlichen etwas Originelles einfallen lassen, um die Aufmerksamkeit der Belegschaft auf das neue Managementsystem zu lenken. Jeder Mitarbeiter erhielt einen Fitness-Drink, auf dessen Etikett der Start des neuen Consense Managementsystems angekündigt war. Das kam gut bei den zukünftigen Anwendern an und trug zur positiven Einstellung auf die neue Software bei. Zum externen Audit Anfang 2018 waren dann etwa 90 Prozent der Prozesse und Dokumente in IMS Enterprise enthalten.

Auch der Auditor war begeistert, dass in so kurzer Zeit die Dokumentation in die digitale Form überführt werden konnte. Das erfolgreiche Audit bestätigte zugleich, dass sich die Mitarbeiter bereits nach kurzer Zeit gut im System zurechtfinden und es auch wirklich nutzen. Consense IMS Enterprise wird von Mitarbeitern im Büro und der Produktion gleichermaßen eingesetzt. Meldet

INFORMATION & SERVICE

KONTAKT ZUM ANWENDER

Volker Landscheidt
Verantwortlicher Qualitätssicherung
Doyma GmbH & Co
info@doyma.de

KONTAKT ZUM ANBIETER

Consense GmbH
T 0241 9909393-0
info@consense-gmbh.de

sich ein Mitarbeiter im System an, gelangt er auf seine personalisierte Startseite, auf der er einen genauen Überblick über ihn betreffende Prozesse sowie die anstehenden Aufgaben erhält. Die Startseite wird außerdem genutzt, um die Unternehmensziele bekanntzumachen und Neuigkeiten zu verbreiten, z. B. neue Kollegen vorzustellen. Auch dies wirkt sich positiv auf die Akzeptanz des QM-Systems aus. Die Mitarbeiter schätzen vor allem die praktische Suchfunktion der Software, mit der sie schnell und einfach zu benötigten Dokumenten gelangen. So sind inzwischen sämtliche Betriebsanweisungen im System hinterlegt.

Erklärtes Ziel bei der Einführung der Software war, ein akzeptiertes und gelebtes QM-System aufzubauen: Die Mitarbeiter sollten um Consense nicht mehr herumkommen, sodass das System von Anfang an zwangsläufig verwendet werden musste. Inzwischen zeigt das Feedback der Mitarbeiter, dass sie das System gerne und intensiv nutzen, weil sie einen echten Mehrwert im Arbeitsalltag spüren.

Digitales Formularmanagement zur Erfüllung aller Auflagen

Die Consense Software ist modular aufgebaut. Die Basisversion lässt sich durch viele verschiedene Module ergänzen, etwa Maßnahmenmanagement, Auditmanagement, Kennzahlenmanagement und einiges mehr. So können sich Anwender ein genau auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Managementsystem aufbauen. Bei Doyma wird unter anderem Consense Forms genutzt, das elektronische Formularmanagement, mit dem sich intelligente und dynamische Formulare inklusive automatisierter Workflows für beliebige Zwecke erstellen, verwalten und auswerten lassen. Die Integration bestehender Formulare ist auch ohne spezielle IT-Kenntnisse möglich. Diese werden online ausgefüllt und nach einem strukturierten Workflow an die entsprechenden Stellen weiterverteilt, bearbeitet und archiviert. Das schafft Transparenz und spart vor allem viel Zeit. Wiederkehrende Prozesse lassen sich dabei auch automatisieren.

Einige zuvor schon existierende Formu-

lare werden jetzt über Vorgänge angelegt und über Forms geregelt. Ein Beispiel ist der klassische Unfallbericht. Er wird ausgefüllt und über einen vorgezeichneten Weg im System an die entsprechenden Stellen im Unternehmen geleitet. Man kann Fotos oder weitere Unterlagen ergänzen und den Bericht mit Maßnahmen verknüpfen. Am Ende wird er automatisch archiviert. Das automatische Formularmanagement hat einen wichtigen Vorteil im Vergleich zur Papierform: Man weiß immer genau, wo sich ein Dokument gerade befindet. Und so lenkt Consense Forms jetzt neben dem Unfallbericht auch Anträge für die Nutzung von Gefahrstoffen und weitere Formulare. Zukünftig sollen beispielsweise auch interne Bestellungen über Forms geregelt werden. Allerdings ist der Aufbau etwas anspruchsvoller, da es im Workflow viele Abzweigungen gibt.

Die softwarebasierte Unterstützung des Qualitätsmanagements bringt im Arbeitsalltag der Belegschaft von Doyma viele Erleichterungen und Zeitersparnis. Die Erfüllung der Forderungen aus ISO 9001 verlangt unter anderem auch die Wirksamkeitsprüfung von Maßnahmen. Diese können im Tagesgeschäft schnell einmal übersehen werden. Das kann jetzt nicht mehr passieren, denn das System erinnert daran. Bei Audits ist dann auch der Nachweis sehr viel einfacher zu erbringen.

Auch für den Ausbau des QM-Systems gibt es bereits konkrete Pläne: Wenn der Prozess für die internen Bestellungen erstellt ist, kann man sich vorstellen, auch das Verbesserungsvorschlagswesen über IMS Enterprise zu organisieren. Und da man über die Anschaffung des Moduls Consense Schulungsmanagement nachdenkt, werden künftig auch die Weiterbildungsmaßnahmen möglicherweise über das integrierte Managementsystem organisiert. Insgesamt erleichtert das neue System das Qualitätsmanagement und schafft die Voraussetzungen, dass Doyma seine Kunden auch zukünftig durch erstklassige Qualität seiner Dichtungs- und Brandschutzsysteme überzeugt – und getrost weiterhin 25 Jahre Garantie auf seine Leistungen geben kann. ■

Mehr als **30 %**
ZEITERSPARNIS
BEI DER PRÜFDATENERFASSUNG
MIT **SAP**

IDOS 6



SAP® Certified
Integration with SAP® S/4HANA

SAP® Certified
Integration with SAP Applications

MESSDATEN ERFASSEN UND AUSWERTEN MIT SAP

Ihre Vorteile

- + Direkter Anschluss von Messmitteln an SAP QM
- + Minimierung von Eingabefehlern
- + Übersichtliche und schnelle Bearbeitung des SAP-Prüflosses
- + Flexible Reports & Auswertungen
- + Schnelle und kostengünstige Integration



Informieren Sie sich auf dem virtuellen **SAP-Infotag Integriertes CAQ** 15. - 16. Sep. 2020
Infos: [pickert.de/events](https://www.pickert.de/events)

Seit 1998 offizieller SAP Partner mit seiner Produktmarke IDOS

www.pickert.de/idos