



Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach der neuen ISO 9001:2015 auf Basis eines Wikis

Branche/ Kunde: Dienstleistung
Zeitraum: 9 Monate
Rollen: Projektleiter, Qualitätsmanager und Prozessberater

Zielsetzung/ Aufgabenstellung:

Einführung eines Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2015 auf Basis eines Wikis.

Ausgangslage/ Aufgabenstellung:

Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2008 auf Papier.

Vorgehen und Lösungsweg:

- Projektplanung unter Berücksichtigung der Anforderungen der ISO 9001:2015.
- Gestaltung einer praktikablen Roadmap im Dialog mit den Beteiligten.
- Kick-Off Meeting mit Vorstellung der Roadmap und Arbeitspaketen.
- Herunterbrechen der neuen Normanforderungen auf die Prozesslandschaft und Abteilungsprozesse des Unternehmens, sowie der Kundenanforderungen.
- Modellierung und Gestaltung der Geschäftsprozesse auf Basis von Swimlane-Diagrammen mit den Beteiligten.
- Berücksichtigung der Chancen und der Risikobetrachtung, sowohl in den Prozessen als auch für das Unternehmen.
- Anleiten aller Stakeholder in die Nutzung des QM-Systems im Wiki, um aus der Erstdokumentation die Interaktion zur kontinuierlichen Verbesserung zu schaffen.
- Durchführung interner Audits zur Verifizierung der Normkonformität im Arbeitsalltag.

Ergebnis und Nutzen:

- Verbesserung des prozessorientierten Ansatzes
- Stärkere Einbindung der Prozessbeteiligten in die Geschäftsprozessgestaltung
- Förderung der Mitwirkung der Mitarbeiter
- Dashboard für die wichtigsten Kennzahlen des Unternehmens und seiner Prozesse
- Einführung der Änderungen aus der neuen Norm ISO 9001:2015
- Identifizierung zusätzlicher Optimierungspotentiale