



Integriertes Managementsystem

Dirk Janßen

Vortrag im BTBW am 04. August 2017

Begriffe

Managementsysteme

dienen der

- Planung betrieblicher Abläufe
- Ausführung dieser Abläufe entsprechend der Planung
- Erfolgskontrolle
- Korrektur, falls das gewünschte Ergebnis nicht erreicht wird

Verschiedene Managementsysteme können in einem **integrierten Managementsystem** zusammengefasst werden.

IM-System

TBW wird gelenkt mit einem
integrierten Managementsystem

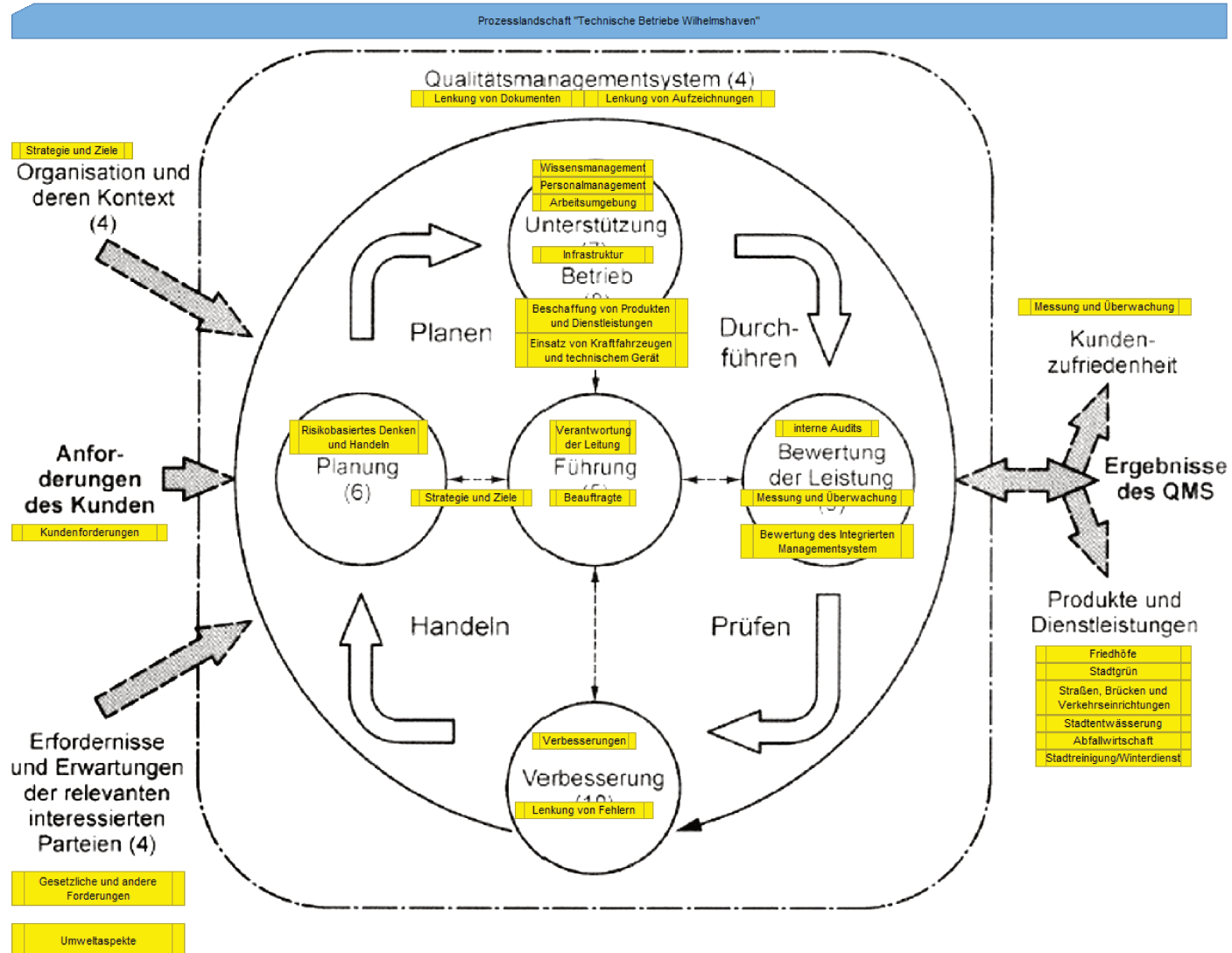
- Qualitätsmanagementsystem
nach DIN EN ISO 9001
- Umweltmanagementsystem
nach DIN EN ISO 14001
- Arbeitssicherheit als weiterer wichtiger Aspekt

Historisch schon seit 2000 (WEB)

Grundlagen

- Die weltweit gültigen Normen für Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme, 9001 und 14001, wurden von der ISO 2015 komplett überarbeitet
- TBW wurde schon Anfang 2016 nach dieser neuen Revision zertifiziert und im Mai 2017 erneut erfolgreich überprüft

Regelkreis



Aktuelles

4 positive Aspekte im letzten Audit

- Prozesslandkarte visualisiert über das PDCA-Modell
- Kennzahlen- und Zielfeststellungsprozess
- Mitarbeiter kennen sich sehr gut in der IM-Software "ConSense" aus.
- Vorfallmanagement

Das Vorfallmanagement war im Juni 2017 in der führenden deutschen Fachzeitschrift Titelstory und fand bundesweit Beachtung.

Titelstory

TBW STADT
Technische WILHELMS
Betriebe HAVEN

QZ Qualität und Zuverlässigkeit

Die Zeitschrift für Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

- 30** Interessierte Parteien: Wie man sie systematisch ermittelt
34 Rechtstipp: Mängel beim Wareneingang unverzüglich anzeigen
54 Grundlagen: Messung komplex geformter Präzisionskomponenten

www.qz-online.de

06/2017

The cover features a night photograph of a bridge over water. Overlaid on the left is a flowchart with the following steps: (10) Vorfallerfassung, An Abteilungsleitung weiterleiten, (20) Delegation, Bearbeitung delegieren, (30) Rückmeldung an Meldenden, Vorfall abschließen, (40) Abgeschlossen. A side box contains: Abteilungsführung korrigieren, Positives Kundenfeedback abschließen, (50) Bearbeitung, Vorfall abschließen. The CONSENSE logo is in the top right. At the bottom, it says 'www.consense-gmbh.de' and 'Herausgeber: Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. HANSER'.

40

SOFTWARE BPM

Starke kommunale Leistung

Wie ein städtischer Betrieb seine Dienstleistungen bürgerfreundlich gestaltet

Für Abfall- oder Abwasserentsorgung, Straßenreinigung und Winterdienst, Straßenbau, Grünanlagen oder Spielplätze ist auch in Wilhelmshaven ein städtischer Eigenbetrieb zuständig. Qualitäts- und Umweltmanagement spielen für den reibungslosen und bürgernahen Betrieb eine zentrale Rolle. Mit Unterstützung einer Softwarelösung von Consense können die städtischen Leistungen verbessert und Gebühren konstant gehalten werden.

Dirk Janßen

Die Technischen Betriebe Wilhelmshaven (TBW) mit ihren etwa 260 Mitarbeitern wollen ihre Kunden – die Bürger der Stadt Wilhelmshaven – durch Leistung und Qualität überzeugen. Seit rund 15 Jahren ist der Eigenbetrieb nach den Qualitäts- und Umweltmanagementnormen ISO 9001 und ISO 14001 zertifiziert. Die Zertifizierung wurde stets mit großem administrativen Aufwand in Papierform vorbereitet und im Jahr 2012 neu organisiert. Gesucht wurde nach einer papierlosen Lösung, die anwenderfreundlich zu bedienen ist, den Dokumentationsaufwand verringert und eine automatisierte Dokumentenlenkung ermöglicht. Erklärtes Ziel war, mit dem softwaregestützten Dokumentationssystem zu mehr Transparenz und Effizienz zu gelangen. So wollte man insgesamt mehr Zeit für die eigentliche Aufgabe, das Qualitäts- und Umweltmanagement, gewinnen.

TBW entschied sich für eine Lösung der Aachener Consense GmbH, die sich auf Prozess- und Qualitätsmanagement spezialisiert hat. Deren Softwarelösung Consense IMS(QMS)PMS stellt einen grafischen Prozesseditor zur Verfügung, mit dem Unternehmensprozesse schnell und einfach abgebildet werden können. Die Prozesse lassen sich individuell und entsprechend den tatsächlichen Abläufen im Unternehmen gestalten. Alle Prozessschritte können dabei mit den jeweils zuständigen Mitarbeitern verknüpft werden (Bild 1).

Innerhalb von neun Monaten wurde das vorhandene QM-System Schritt für Schritt in die neue elektronische Lösung überführt. Dazu wurden zwischen September 2012 und Mai 2013 die im Eigenbetrieb ablaufenden Prozesse und Verfahrensläufe im neuen System in Form von Flussdiagrammen erstellt und mit den verantwortlichen Stellen und entsprechenden Dokumenten verbunden. Sobald eine Information in das elektronische System integriert wurde, galt das entsprechende Papierdokument nicht mehr. Durch diesen gleitenden Übergang konnten alle Mitarbeiter problemlos in die Nutzung der Software hineinwachsen. Ein Rollen- und Rechtssystem regelt seither die Zugriffsberechtigungen. Das wirkte sich positiv im städtischen Eigenbetrieb von Wilhelmshaven aus. Durch transparente Strukturen und klare Verantwortlichkeiten konnte die Akzeptanz des Qualitätsmanagements bei den TBW-Beschäftigten deutlich gesteigert werden.

Im alten System waren viele Abläufe in Form von Volltexten beschrieben. Diese waren oft nicht auf einen Blick verständlich. Der gleiche Sachverhalt als Flowchart aufbereitet, macht die Prozesse nun klarer. Dabei unterstützt die Software die Verlinkung von Begriffen in den Prozessbeschreibungen, sodass der Nutzer bei Bedarf direkt zu ergänzenden Informationen weitergeleitet wird. Während vorher Berge von Papier ver-

waltet und zahlreiche Unterlagen ausgedruckt und gegengezeichnet werden mussten, entfällt dieser Aufwand jetzt durch die automatisierte elektronische Dokumentenlenkung.

Eines der Ziele bei der Einführung des neuen Systems war, Prozesse durch automatisierte Abläufe zu optimieren. Dafür wird seit 2016 Consense Forms eingesetzt, ein Modul für elektronisches Formularmanagement, mit dem sich intelligente und dynamische Formulare inklusive automatisierter Workflows für beliebige Zwecke erstellen, verwalten und auswerten lassen.

Formularmanagement für Lob und Kritik

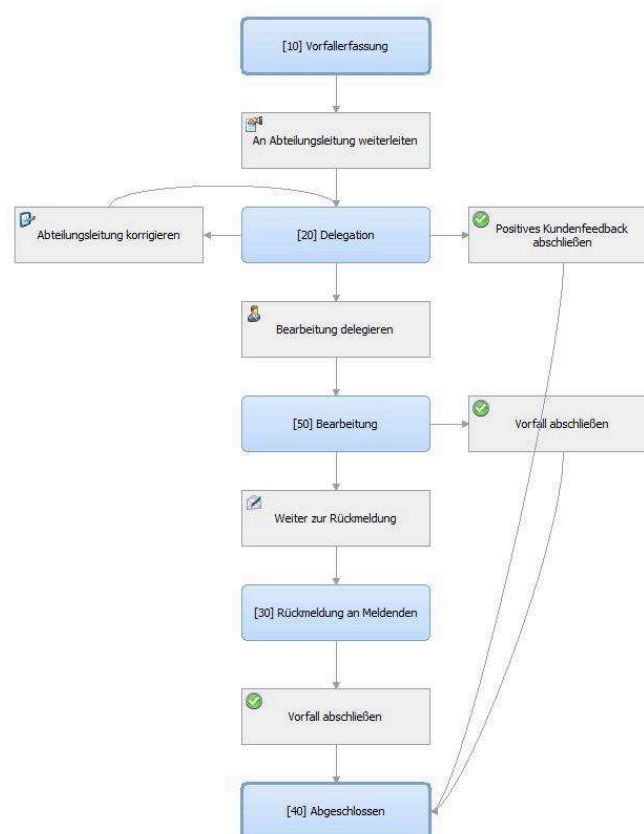
Ein wichtiges Projekt, das auf diesem Weg bei TBW ins Leben gerufen wurde, war beispielsweise die Neuorganisation des Vorfallmanagements. Denn man hatte festgestellt, dass die Erfassung, Bearbeitung und Auswertung sowohl von Feedback wie Lob, Kritik, Wünschen und Beschwerden als auch von gemeldeten Schäden verbesserungswürdig waren. Ganz gleich, ob es um heruntergefallene Äste oder um den Winterdienst geht – als Eigenbetrieb der Stadt treffen bei TBW ganz unterschiedliche Meldungen oder Anliegen ein, die intern an die richtige Stelle weitergeleitet und bearbeitet werden müssen. Und natürlich sollte die Arbeit des Eigenbetriebs TBW auch in Kennzahlen ausgewertet werden, damit sie

Vorfallmanagement

Erfassung, Bearbeitung und Rückmeldung von Schadensmeldungen oder Kundenfeedback an zentraler Stelle

edv-gestützter Workflow

- Erfassung
- Delegation
- Bearbeitung
- Rückmeldung



Vorfallmanagement

Gestartet	Mitte September 2016
Bis jetzt	918 Vorfälle (inkl. 30 Kombinationen)
davon	842 Schadensmeldungen
	73 negative Kundenfeedbacks
	33 positive Kundenfeedbacks

Die meisten Vorfälle sind straßenbau- und grünflächen-bezogen.

Über 50 % der Vorfälle werden bis zum 3 Tag nach Erfassung erledigt.

TL;DR



TBW hat 3 Themen strukturiert und ständig im Fokus

- Qualität
- Umwelt
- Arbeitssicherheit



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**