



Newsletter zum Thema „ISO 9001:2015“ – Autorin Vera Bütow

Wie Ihnen die neue ISO 9001:2015 hilft Brücken zu bauen - von der Insel zum Festland.

Warum wir die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer wieder relativieren müssen.

Alle erfahrenen Projektleiter kennen den Spruch: „Wenn Du ein Schiff bauen willst, so trommle nicht Leute zusammen, um Holz zu beschaffen und Werkzeuge vorzubereiten, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern wecke in Ihnen die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer“ (Antoine de Saint-Exupéry). Manche haben sich auch darin verloren und den Weg zum Festland nicht mehr gefunden. In den meisten Betrieben spielt die Musik aber am Festland und nicht auf der „Insel der Glückseligen“. Möchte man ein Ziel erreichen, wird jede einzelne Hand bzw. Kopf gebraucht und man sollte Brücken bauen um Inseln mit dem Festland zu verbinden.

Welche Brücken meinen Sie – fragen Sie sich vielleicht? Zwischen Entwicklung und Produktion oder zwischen Vertrieb und Einkauf?

Vertrieb und Einkauf als Partnerschaft

Stellen Sie sich vor es wäre tatsächlich möglich, dass der Vertrieb und der Einkauf Partner werden. Keine Ehepartner, aber Sie würden lernen einander zu wertschätzen.

Sie fragen – wie soll das denn gehen? Ich bin diesen Weg mit dem einen oder anderen Kunden schon gegangen und ich gebe Ihnen gerne die Koordinaten dafür.

Es ist an der Zeit im Rahmen von Qualitätsmanagement-Systemen (QMS) umzudenken. Qualität findet nicht nur in der Produktion oder am Counter statt. Qualität ist ALLES oder NICHTS, braucht ALLE oder KEINEN. Qualität wird genährt durch jeden einzelnen Prozessschritt (z.B. Akquise, Einkaufsverhandlung, Preisanalyse, Produktion, Lieferung, Aftersales).

Das ISO Komitee ISO/TC 176 Quality Management und Quality Assurance hat in Ihrer fünften Ausgabe (ISO 9001:2015) die im November 2015 herauskam, einen wichtigen Einleitungssatz verankert:

*„Die beständige Erfüllung von Anforderungen und die Berücksichtigung zukünftiger Erfordernisse und Erwartungen stellen eine Herausforderung für Organisationen in einer zunehmend dynamischen und komplexen Umgebung dar. Zum Erreichen dieses Ziels kann es für die Organisation notwendig sein, zusätzlich zur Korrektur und fortlaufenden Verbesserung, verschiedene Formen der Verbesserung, z.B. **bahnbrechende Veränderungen, Innovationen und Neuorganisationen**, einzuführen.“*

Was hat sich tatsächlich geändert von der 2008 auf die 2015 Version:
(Auszüge aus der Norm)

- Fokus auf Kontext der Organisation und der interessierten Parteien
- Risikobasiertes Denken im strategischen Ansatz
- Rechenschaftspflicht auf Führungsebene
- prozessorientierter Ansatz in allen Kernprozessen mit messbaren Leistungskennzahlen
- flächendeckende Steuerung von Nichtkonformitäten bis zur Wirksamkeit
- Das Wissen, die Kompetenz und das Bewusstsein der Organisation langfristig absichern
- Nachweispflicht der Supply Chain hinsichtlich Produkthaftung
- Das Qualitäts-Ergebnis zählt – nicht das beschriebene Verfahren

Für viele Organisationen steht hier ein „MUSS“ davor, wenn Sie nicht langfristig auf der Strecke bleiben wollen. Die Inseln der Vergangenheit müssen wieder Kontakt zum Festland bekommen, bevor Sie überschwemmt werden oder sich verselbständigen und das weltweit. Das „Klima“ trägt bekanntlich maßgebend dazu bei.

Schauen wir uns mal die **7 Grundsätze eines QMS** an – was fällt Ihnen dabei auf?

„Kundenorientierung – Führung – Einbeziehen von Personen – prozessorientierter Ansatz – Verbesserung – faktengestützte Entscheidungsfindung – Beziehungsmanagement“

Sind das nicht Grundsätze des Einkaufs? Oder vielleicht doch des Vertriebes?

Manchmal ist es wie bei den 10 Geboten – jeder kennt Sie – jeder will Sie – aber wenn Sie nicht eingehalten werden – will es keiner gewesen sein.

„Wechselbeziehungen von Prozessen“ erfordert einen partnerschaftlichen Austausch, besonders dann, wenn es schwierig wird. *Somit hat Qualität primär mit Kommunikation zu tun* und damit gleichgesetzt mit Konflikt. Jetzt wissen wir auch warum sich keiner so richtig damit beschäftigen will. Es ist unangenehm, es ist anstrengend, es ist keine Lösung in Sicht, also verschieben wir es auf Morgen. Qualität findet aber Heute statt.

Die „neue ISO“ fordert dazu auf den Kontext der Organisation zu hinterfragen.

Wissen wir eigentlich was unsere Kunden wollen? Kennen wir das Potential unserer Lieferanten? Haben wir uns schon mal mit unserem Alleinstellungsmerkmal beschäftigt? Was macht die Konkurrenz anders als wir?

Um hier die richtigen Antworten zu finden, bräuchten Sie Ihre Kollegen aus dem Einkauf und Vertrieb als Joker. Nutzen Sie diesen Joker einfach täglich in Ihrem Betrieb, anstatt ihn sich für später aufzuheben! Wie hoch ist das Risiko, wenn Sie damit zu lange warten?

Wie würde sich das anfühlen, wenn wir einfach mal behaupten würden der Vertrieb sei der **interne Lieferant** des Einkaufs und der Einkauf sei der **interne Kunde** des Vertriebes. Sie sagen: „Meuterei auf der Bounty?“ Wir sagen: es ist an der Zeit zwischen den Inseln Brücken zu schlagen und den gemeinsamen Dialog über Anforderungen, Ergebnisse und gemeinsamer Wertschätzung zu führen.

Deutschland steckt bis 2030 ca. 11 Milliarden Euro (Quelle: Welt am Sonntag, 2013) in seine maroden Brücken im Verkehrsbetrieb. Wie viel sind Sie bereit in Ihre zu investieren? Und dabei geht es nicht nur um Geld – es geht um Zeit, Methodik, Konsequenz, Offenheit und Ehrlichkeit und das Interesse am Miteinander mit der vollen Unterstützung der Führungsmannschaft. Was wäre der Kapitän ohne seine Mannschaft, was wäre die Mannschaft ohne Kapitän?

*Lassen Sie uns gemeinsam an Ihren Brücken bauen und die Koordinaten für Ihr **GPS System (Gearing Procurement Sales)** entwickeln. Gehen wir gemeinsam den wertschätzenden Qualitätspfad Richtung **ERFOLG**.*

Ich freue mich auf Ihren Anruf, weil ich Interesse an Ihnen habe.



Ihre Vera Bütow
Wertschätzende Qualitätsentwicklung

Mögliche Inhalte eines Trainings:

Der Qualitätspfad und sein GPS System – entwickeln Sie Ihre eigenen Koordinaten:

- Lernen Sie das SIPOC Verfahren kennen und umsetzen
- Was sind Ihre organisatorischen Schätze und wie viel sind Sie Ihnen wert?
- Welche Einzelteile hat eine Brücke?
- Welche Rolle spielt dabei der Lieferant?
- Risikoanalyse bevor das Schiff in See sticht
- Nutzen Sie eigentlich Ihre Stärken an Bord?
- Kundeninteresse aber ehrlich
- Konflikt als Chance

Manchen Sie sich bewusst wie Ihre Prozesse ineinandergreifen und Ihnen die Schnittstellenthemen richtig weh tun und **geben Sie Ihrer Qualität eine Chance!**