

Quest

ISO-Zertifizierungs-News Winter 2003

DIE MAR GMBH SETZT AUF ISO

Jung, dynamisch und äußerst diszipliniert – so muss man die Führungsmannschaft der im deutschen Schweinfurt beheimateten Mar GmbH beschreiben. Das hoch spezialisierte Unternehmen produziert Reinigungssysteme für Atomkraftwerke. Anlässlich der Überreichung des ISO 9000:2000 Zertifikats äußerte sich IMSM-Regionalleiter Ernst Heppner wie folgt: **„Unser Land braucht Betriebe wie Mar GmbH. Mit der Zertifizierung trägt die Firma den Ansprüchen seiner Kundschaft Rechnung und stellt ihre Fähigkeit unter Beweis, ihr übertragene Aufgaben professionell und zur größten Zufriedenheit des Kunden lösen zu können.“**

Mar GmbH verfügt auch über Spezialabteilungen, die für Industrie- und Hygienereinigung nach HACCP zuständig sind und hat sich aufgrund der Qualität seiner Dienstleistungen einen guten Ruf in ganz Europa erworben.

Auch das Unternehmen Maschinen-Systeme-

Anlagen AG (MSA) aus Arnstein erfreut sich wachsender Anerkennung. Seine Leistungen wurden vom Regierungspräsidenten Dr. Paul Beinhofer gewürdigt, der kürzlich mit dem MSA-Vorstand, Wilhelm Stöhr, zusammentraf. MSA ist Spezialist für moderne CNC-Technik, präzise Zuschnittanlagen und leistungsstarke Schweißverfahren. Wo Präzision das A und O des Geschäfts ist, ist für Kompromisse bei Qualitätsfragen kein Platz – Grund genug für MSA, sich um die ISO-Zertifizierung zu bewerben.

Stöhr war von der durch Umsicht und Professionalität gekennzeichneten Arbeitsweise von IMSM beeindruckt und überließ ihnen freie Hand bei Erarbeitung und Einführung des Systems. Ernst Heppner vom IMSM äußerte sich anerkennend über die MSA-Philosophie des „ständigen Strebens nach Marktführerschaft und kontinuierlicher Verbesserung des Unternehmens“.

■ www.msa.ag.de



i m IN DIESER
s m AUSGABE

- Online mit ISO
- Zitate aus aller Welt
- Firmeninterner Nutzen von ISO
- FAQs (Häufig gestellte Fragen)

Anschrift der internationalen Firmenzentrale:
Temple Chambers,
Temple Street, Swindon,
Wiltshire, SN1 1SQ
Tel: +44 (0) 1793 421208
Fax: +44 (0) 1793 522021
E-mail: qas@dia1.pipex.com
www.quality-assurance.com &
www.imsm.com

Die Farbe der Qualität

Im Herzen Europas, nur 15 km von Lyon entfernt, befindet sich das äußerst erfolgreiche Unternehmen Colorey SA.

Gegründet von Geschäftsführer Patrick Rey im Jahr 1981, entwickelte es sich inzwischen zum Marktführer auf dem Gebiet des Bezugs und Absatzes von Pigment- und Farbstoffen sowie Chemikalien für sämtliche Branchen. Colorey expandierte im Laufe der Jahre unaufhaltsam, bis Rey schließlich die Zeit für gekommen sah, der Firma mit der ISO-Zertifizierung Vorteile zu verschaffen:

„Wir kooperieren mit Unternehmen unterschiedlicher Größe und Branchen. Sie müssen sich der Qualität der von uns gelieferten Produkte absolut sicher sein können. Die von uns eingesetzten Verfahren

und unser Management zielen bereits zuvor auf diesen Punkt ab, und mit der ISO-Zertifizierung können wir nun alten und neuen Kunden gegenüber den Beweis dafür antreten, zumal manche von ihnen bereits die Norm als Voraussetzung für die Zusammenarbeit verlangt hatten.“

Über eine detaillierte Website, auf der stolz das ISO-Logo prangt, können Kunden online Geschäftskontakte mit Colorey anbahnen. Rey zeigte sich vom QAS-Service beeindruckt:

„Wir bekamen viel für unser Geld - so können sich auch kleine Firmen wie unsere den Service leisten. Die Arbeit und Einsatzbereitschaft der Auditoren waren erstklassig.“

Zu einer ganz anderen Branche,

die jedoch nicht weniger strenge Anforderungen an Qualität stellt, gehört EUPTECH in der französischen Region Rhône-Alpes. Dieses Unternehmen unterstützt und betreut Elektroenergievorhaben in der Ölbranche. EUPTECH sah sich mit der Notwendigkeit einer ISO-Zertifizierung konfrontiert, als diese von seiner Niederlassung in Oman zur Anbahnung von Kontakten mit lokalen Ölproduzenten angefordert wurde.

Manager Joseph Droze zeigte sich sehr zufrieden mit dem Zertifizierungsprozess:

„Wir sind mit dem von QAS gebotenen Service vollauf zufrieden und waren besonders von den hochmotivierten QAS-Mitarbeitern beeindruckt.“

■ www.colorey.com,
www.acceuil@cuptech.com

ISO bringt Ergebnisse

„ISO ist ein branchenübergreifend anerkannter Qualitätsstandard, über den unsere Konkurrenz nicht verfügte, sodass wir davon ausgingen, hiermit einen Wettbewerbsvorteil ausnutzen zu können.“

So die Worte von Valerie Lambert, interner ISO-Auditor bei Mike Hall Produce.

Und genauso ist es! Das Unternehmen beliefert zahlreiche Hotels und Restaurants in der englischen Grafschaft Dorset mit frischem und küchenfertigem Gemüse sowie mit Trockenprodukten. Es hatte sich bereits in der Vergangenheit einen guten Namen aufgrund seines hochqualitativen Service gemacht, bedurfte dann aber für bestimmte Vertragsabschlüsse der ISO-Zertifizierung.

„Zur Belieferung von Pflegeheimen und



Krankenhäusern benötigen wir das ISO-Zertifikat, und seitdem verlaufen die von diesen Einrichtungen durchgeführten Prüfungen

und Inspektionen völlig reibungslos.“

Auf sämtlichen Lieferwagen ist heute das ISO-Logo zu sehen und die Firma freut sich über



den positiven Effekt der Zertifizierung – und zwar nicht nur im Hinblick auf Neukundengewinnung.

„Der intern verzeichnete Nutzen ist immens. Denn dank eines klaren und streng gefassten Katalogs an Richtlinien und Prinzipien weiß heute jeder im Unternehmen, wo er steht.“

Der Besuch eines QAS-Kurses für interne Auditoren ermöglicht Valerie Lambert nun, das eingeführte System selbstständig zu pflegen und zu entwickeln und damit Mike Hall Produce zu weiterem Geschäftswachstum zu verhelfen.

■ www.mikehallproduce.co.uk

Precision-Tek schärft seinen Blick

Es macht Mut, über ein Unternehmen berichten zu können, das den die US-Wirtschaft in schwarzen Farben malenden Unheilpropheten Paroli bietet. Die Firma Precision-Tek Manufacturing aus Illinois profitiert heute von in der Vergangenheit getätigten umfassenden Investitionen in Ausrüstung und Qualitätsverfahren.

Vor zwei Jahren stellte Precision-Tek fest, dass das Unternehmen mit seinem Ausrüstungsbestand den Bedürfnissen verschiedener Kunden einfach nicht mehr gerecht wurde. Das Unternehmen blühte an Wettbewerbsfähigkeit ein und machte bei verschiedenen Ausschreibungen erfolglos Angebote.

Daher entschloss sich Keith Pflum, Präsident von Precision-Tek, zu einem Investitionsprogramm, in dessen Rahmen neue Schweizer CNC-

Gewindeschneidmaschinen zur Befriedigung selbst anspruchsvollster Kundenwünsche angeschafft wurden.

Pflums proaktiver Vorstoß beschränkte sich

allerdings nicht auf neue Maschinen:

„Wir erwogen die Einführung offiziell anerkannter Verfahren und sahen in der ISO-Zertifizierung den perfekten Einstieg dazu. Dies strafft die Arbeitsabläufe und schärft den Blick auf das eigene Unternehmen. Und nachdem wir unsere Zertifizierung erhalten hatten, gingen zunehmend Schreiben von Kunden ein, in denen sie uns mitteilen, dass sie ab Ende 2003 auf einer ISO-Zertifizierung ihrer Lieferanten bestehen würden.“

Precision-Tek kann auf Kunden aus den Branchen Medizin, Automobilbau und Elektronik verweisen und bietet eine umfassende Produktpalette – angefangen von Musikinstrumententeilen bis hin zu Instrumenten für Zahnärzte. Das Unternehmen macht keine Kompromisse in Qualitätsbelangen und gewährt für alle etwaigen Mängel eine Garantie. Pflum äußert sich zufrieden über die Hilfe, die ISO ihm bei der Erfüllung seiner Zusagen an die



Kunden leistet und über die von QAS gewährte Unterstützung bei der Erlangung der Zertifizierung.

„Uns lagen verschiedene Empfehlungen für QAS vor, und das von Scott Mersch angebotene Paket gefiel uns sehr. Der Service war hervorragend und ich habe sie bereits drei weiteren Unternehmen empfohlen.“

Damit wird einmal mehr deutlich, dass den drei entscheidenden ISO-Kriterien Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit angesichts des heute herrschenden Wirtschaftsklimas höchste Bedeutung zukommt.

■ www.precision-tek.com



Formalisieren,



Ein Blick auf die Faktoren, die Unternehmen zu einer ISO-Zertifizierung veranlassen, zeigt, dass Branchen- und Lieferkettendruck hierfür stets die wichtigsten Beweggründe sind.

Daneben erwägen zunehmend mehr Firmen diesen Schritt aber auch rein aus Gründen internen Firmennutzens.

Nehmen wir als Beispiel Swiss Precision Machining Inc (SPM Inc) mit Sitz in Illinois, USA.

Qualitätskontrollmanager
Rodney Stallworth:

„Aus firmeninternen Gründen wollten wir mit der ISO-Zertifizierung ein

fragmentiertes System organisatorisch aufwerten und zudem unsere Abläufe formalisieren - und diesem Zweck hat der Prozess vollauf gedient.“

Heute kann SPM Inc Angebote für Aufträge erstellen, die zuvor außerhalb seiner Reichweite lagen, da ISO als Voraussetzung galt. Es war Stallworth wichtig, die entsprechend geeigneten Profis für den Zertifizierungsprozess bei SPM Inc zu gewinnen:

„Ich habe meine Hausaufgaben gemacht und mich ca. eineinhalb Monate bei fünfzehn verschiedenen Anbietern

informiert. Aufgrund des Preises und des Gesamtleistungsangebots habe ich mich für QAS entschieden. Und die Arbeit mit Ian Farquharson, dem Gutachter von QAS, war wirklich toll!“

Auch Muthig Industries in Wisconsin sah im ISO-Qualitätsmanagement ein Mittel zur Rationalisierung der Betriebsabläufe. Der Vorsitzende Bruce Muthig hierzu:

organisieren,

„Die internen Vorteile sind unbestreitbar. Wir arbeiten seit ca. fünf Jahren nach den ISO-Richtlinien, sodass die Audits stets reibungslos verlaufen. Das Verfahren hat uns ganz eindeutig bei der Gestaltung einer effizienteren Betriebsleitung geholfen.“

Werkzeug- und Prägemaschinenbau ist das Geschäft, dem sich Muthig Industries widmet. Einer der wichtigsten Kunden des Unternehmens verlangt von all seinen Zulieferern

ISO-Zertifizierung bis Ende 2003. Natürlich freut sich Mr.

Muthig, diesen Schritt bereits getan zu haben - auch dank des QAS-Konzepts:

„Wir entschieden uns für QAS, da einer unserer Berater bereits Erfahrungen mit der Firma in einem andern Prägemaschinenunternehmen gesammelt hatte und sehr von ihr angetan war. Das

Angebot war gut und wir waren mit dem Service vollauf zufrieden, speziell mit dem von QAS an den Tag gelegten Tempo und seiner Effizienz.“

Durch ihr proaktives Herangehen an die ISO-Zertifizierung sind SPM Inc und Muthig Industries bereits heute in der Lage, auf die Bedürfnisse ihrer Branchen entsprechend zu reagieren und sich so einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

□ www.spmwiss.com
www.muthigindustries.com

optimieren



Qualität hat Vorrang bei Raepak Ltd.



Raepak Limited mit Sitz in Norfolk vertreibt Kunststoffflaschen, Verschluss- und Spendsysteme. Die beiden Direktoren, Bernard Allen und Paul Randle, gründeten die Firma 1995 und gelangten bald zu der Auffassung, dass die Zeit reif für eine ISO-Zertifizierung sei. Mr. Allen:

„Wir gingen davon aus, dass sich unsere bereits vorhandenen Systeme durch die Zertifizierung integrieren

und unsere Zuliefersysteme formalisieren lassen würden. Der Nutzen ist wie erwartet eingetreten, besonders auch mit Blick auf unsere neuen Lieferanten aus dem Fernen Osten.“

Angesichts der Expansionspläne der Firma im Rahmen der Erschließung neuer Märkte kam es Raepak bei der Einführung der ISO-Norm entscheidend auf Tempo und Effizienz an.

QAS konnte diesem Anspruch

Rechnung tragen, sodass Raepak im vergangenen Juli die Zertifizierung erfolgreich abschloss.

„QAS leistete eine sehr gute und pünktliche Arbeit. Alles lief planmäßig und wie am Schnürchen.“

Beim neuesten Projekt von Raepak Limited geht es um die Gründung eines Tochterunternehmens namens 'Sherpa', das in Zusammenarbeit mit Zulieferern aus dem Fernen

Osten zunächst den Vertrieb von Spendsystemen für Toiletten- und Kosmetikartikel ins Auge fasst. Der proaktive Ansatz bei der Geschäftsabwicklung und die Vorrangstellung, die Qualitätsstandards bei der Firma eingeräumt wird, sind gewiss beste Voraussetzungen für weitere künftige Erfolge von Raepak.

■ www.raepak.co.uk

Zitate aus aller Welt

■ „Zweifelsehne war die ISO-Zertifizierung positiv für unser Unternehmen. Jeder weiß heute genau, wo er steht und kennt seine Aufgaben - ohne Wenn und Aber. Ich stehe somit unter weniger Druck, die Dinge ständig kontrollieren zu müssen und bin mit Verlauf und Ergebnis des Verfahrens voll und ganz zufrieden.“

Jim Reid, Präsident von Canadian Weigh Systems, Ontario, Kanada.

■ „Der Hauptanlass für unser Interesse an der ISO-Zertifizierung war die entsprechende Forderung eines unserer wichtigsten Kunden. In der Folge sahen wir allerdings die immensen Vorteile, die sich daraus auch für unsere internen Betriebsabläufe ergaben, speziell in punkto Nachverfolgbarkeit und Dokumentierung. Zudem waren wir äußerst zufrieden mit dem Service von QAS und haben Sie bereits anderen Unternehmen hier in der Gegend weiter empfohlen.“

James Waugh, Controller bei Crescent Oil Company, Indianapolis, USA.

■ „Mit ISO konnten wir zahlreiche der bereits bei uns eingeführten Verfahren formalisieren. Der Betrieb läuft besser und ich stehe im Tagesgeschäft nicht mehr so stark unter Druck - ein echter Vorteil!“

Gerry McIntyre, Geschäftsführer von Cootehill Precision Engineering Ltd, Co. Cavan, Republik Irland.



ISO geht mit Colosseum online



Colosseum Online Inc entstand 1994 als Anbieter einfacher Internetdienste in Vaughn, einer Stadt in Kanada.

Bis 1997 hatte sich das Unternehmen dann rasch zu einem wichtigen Internetserviceanbieter (ISP) für das Gebiet von Groß-Toronto entwickelt.

Angesichts des schnellebigen Geschäfts mit Internetlösungen sah Colosseum in der ISO-Zertifizierung einen nicht unwesentlichen Vorteil, wie Technikef Jean Crescenzi erläutert:

„Wir wollten sowohl für lokale als auch internationale Kunden einen anerkannten Qualitätsmanagementstandard erwerben und sahen in ISO die passende Lösung. Viele unserer Kunden zählen zu den Fortune 400-Unternehmen, Krankenhäusern usw., und ISO

sollte einen Beitrag zur Stärkung der Position unseres Unternehmens in diesem Markt leisten. Und in der Tat konnten wir seit der Zertifizierung neue Abschlüsse tätigen und die Basis für erfolgreiche Angebote stärken.“

Der von Colosseum Online gebotene technische Support sucht seinesgleichen und steht unter dem Motto: „Wir lösen jedes Kundenproblem – Punkt!“ Crescenzi äußert sich anerkennend darüber, wie ISO der Firma bei der besseren Gestaltung der Abläufe im Interesse der Einhaltung ihres Mottos geholfen hat.

„Unsere Abläufe waren auch zuvor schon gut, aber nicht bis ins Einzelne durchdacht wie jetzt. Wir können Kunden nicht warten lassen, sie wollen Lösungen sofort. Heute können unsere technischen Mitarbeiter

mit mindestens fünf im Voraus ausgearbeiteten Lösungsansätzen für alle vorstellbaren Probleme aufwarten. Zudem können wir nun unsere Verfahren ständig erweitern, um neue Szenarios vorwegzunehmen und damit ein gleichbleibend hohes Niveau unseres Service zu gewährleisten.“

Ob Sie also eine Internetwahl suchen oder Ihr mittelständisches Unternehmen in ein Computernetzwerk einbinden möchten – Colosseum Online Inc kann Ihnen stets eine perfekt auf Ihren Bedarf zugeschnittene Lösung bieten – genauso wie QAS für Ihr Unternehmen individuelle Angebote zur Absolvierung des ISO-Zertifizierungsprozesses zusammenstellen kann. Mr. Crescenzi jedenfalls ist „mit dem Service von QAS sehr zufrieden“.

■ www.colosseum.com

Häufig gestellte Fragen

■ **Einige unserer Kunden verlangen bis Ende nächsten Jahres die ISO-Zertifizierung von uns. Ist dieser Zeitraum realistisch?**

Kurz und knapp – ja. Wenn die Zeit drängt, ist unser engagiertes Team auch zu Überstunden bereit, damit Termine eingehalten werden können und Ihre geschäftlichen Belange in keiner Weise beeinträchtigt werden. Dennoch raten wir generell dazu, Zeitdruck zu vermeiden und den ISO-Standard zu erwerben, ehe Sie

von der Wirtschaft dazu gezwungen werden. Verschließen Sie also nicht die Augen vor dem Unvermeidlichen und bleiben Sie Ihrer Konkurrenz einen Schritt voraus, indem Sie sich bereits jetzt um ISO-Zertifizierung bemühen!

■ **Ich bin daran interessiert, meiner Firma einen anerkannten Status seitens einer unabhängigen Stelle zu verschaffen. Wir haben allerdings einen äußerst breitgefächerten internationalen Kundenstamm. Ist ISO die**

passende Norm für uns?

Unbedingt! Die ISO-Qualitätsmanagementstandards sind international und branchenübergreifend anerkannt. Werfen Sie nur einmal einen Blick auf unsere unterschiedlichen, in dieser Ausgabe erwähnten Kunden. Alle Branchen sind vertreten - Maschinen- und Anlagenbauer genauso wie das Gastronomiegewerbe - und wir betreuen Kunden weltweit. ISO ist ganz einfach 'der' Standard für international agierende Unternehmen.

Bitte senden Sie Ihre Fragen per E-Mail oder Post an unsere internationale Zentrale. Hier können Sie auch ein unverbindliches Treffen mit einem IMSM-Manager in Ihrer Nähe vereinbaren, sollten Sie eingehendere Beratung benötigen. Die entsprechenden Kontaktinformationen finden Sie auf unserer Website.