

ZERTIFIZIERT NACH DIN EN ISO 9001:2000 UND DIN EN ISO 14001

# Prozessorientiertes Management-System

**ELSTER ist bereits seit 1992 nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Das routinemäßige Zertifizierungsaudit in 2002 wurde sowohl zur Umstellung auf die neue Norm DIN EN ISO 9001:2000 wie auch zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 (Umweltmanagement) genutzt. Da bei ELSTER die Umweltschutz-Thematik schon immer einen hohen Stellenwert eingenommen hat, waren die Voraussetzungen für eine Zertifizierung durch das vorhandene hohe Niveau auf diesem Gebiet schon sehr erfolgversprechend.**

Während sich Qualitäts-Management-Systeme neuerdings verstärkt nach den Bedürfnissen der Kunden richten, befassen sich Umwelt-Management-Systeme mit den ständig steigenden Anforderungen der Gesellschaft an den Schutz der Umwelt. D. h. die Forderungen von Behörden, Interessensgemeinschaften bis hin zum Anwohner in der Nachbarschaft müssen berücksichtigt werden. ELSTER war und ist auf diesem Gebiet schon immer einen Schritt voraus und setzt im gesamten Unternehmen aktive Umweltschuttlösungen ein.

Diese Zertifizierung ist auch ein wichtiger Beitrag zur weiteren Ausrichtung unseres Unternehmens nach internationalen Normen, um auch zukünftig für den globalisierten Wettbewerb fit zu sein.

Die momentanen rasanten Veränderungen von wirtschaftlichen Strukturen und die damit erforderliche kurze Reaktionszeit auf die neuen Anforderungen der Märkte haben Auswirkungen auf das gesamte Unternehmen, deren Managementsysteme und Mitarbeiter. Dies stellt höchste Ansprüche an die Flexibilität des Managements, der Mitarbeiter und der Lieferanten, die sich den neuen Marktbedingungen schnellstens anpassen müssen, um sie letztendlich auch mitgestalten zu können. Bei diesem Prozess kommen natürlich eingefahrene Arbeitsweisen, bestehende Verfahren und unnötige Bürokratie auf den Prüfstand. Es gilt, die wertschöpfenden Prozesse zu erkennen und sie zu managen. Gerade in der anonymen Welt der Globalisierung gilt es Vertrauen dafür zu erzeugen, dass man fähig ist, die Bedürfnisse seiner Kunden zu erfüllen.

Mit dem Zertifikat für Umweltmanagement nach ISO 14001 dokumentieren wir europa- und weltweit das hohe Umweltschutzniveau unseres Unternehmens und sichern damit gleichzeitig auch unsere Wettbewerbssituation. Ein funktionierendes Umweltmanagement bringt ganz konkreten Nutzen: Es hilft z. B. Ressourcen zu sparen und Abfall zu vermeiden, es mindert Haftungsrisiken und stärkt damit die Bonität, weil mögliche Umweltrisiken frühzeitig erkannt werden. Außerdem sind Mitarbeiter wesentlich motivierter in einem Unternehmen, das sich nachweislich Tag für Tag für den Erhalt einer intakten Umwelt stark macht.

Mit Hilfe einer externen Unternehmensberatung, der TÜV Management Systems GmbH, wurde die ELSTER GmbH und die ELSTER Handel GmbH innerhalb von nur knapp neun Monaten zertifizierungsreif vorbereitet. Als äußerst positiv stellte sich dabei die Vorgehensweise bei der Prozessarbeitung heraus. Als erster Schritt wurde im Unternehmenssteuerungskreis eine neue Qualitäts- und Umweltpolitik erarbeitet, die einerseits das gewachsene Qualitäts- und Umweltbewusstsein von ELSTER widerspiegelt und andererseits die Grundlage für die Realisierung der jährlich neu definierten Unternehmensziele für diesen Bereich darstellt. Im zweiten Schritt wurde der gesamte betriebliche Ablauf prozessorientiert dargestellt.

Die Stärken des prozessorientierten Aufbaus des Management-Systems liegen in der übersichtlichen Darstellung von Unternehmensabläufen – klare und eindeutige Erkennung von Schnittstellen – die sich an den Wertschöpfungsketten ausrichten. Damit verbunden ist ein größerer Wiedererkennungseffekt für jeden einzelnen Mitarbeiter, der wegen der nunmehr klaren Abläufe seinen vereinbarten Verpflichtungen besser nachkommen kann. Dies trägt wesentlich zur kontinuierlichen Verbesserung der Arbeitsergebnisse und damit zur weiteren Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei.

Wichtig für die Akzeptanz unseres neuen Management-Systems durch die Mitarbeiter war die Erarbeitung der Prozessabläufe in einem relativ großen Kreis. Ca. 10 % der Belegschaft war in diesen Prozess involviert. Natürlich wurden alle aktiven Mitarbeiter im Vorfeld intensiv in entsprechenden Workshops vorbereitet. Alle anderen Mitarbeiter wurden bei der Inkraftsetzung des neuen Management-Systems von ihren Vorgesetzten entsprechend geschult.

Als Ergebnis wurde ein schlankes Management-System mit hoher Akzeptanz bei den Mitarbeitern geschaffen, welches einerseits die Forderungen der beiden Normen (ISO 9001:2000 und 14001) und andererseits auch für unsere Kunden die Schaffung einer gewissen Transparenz erfüllt. Zur besseren Übersichtlichkeit erfolgte eine Aufteilung der Prozesse in Führungs-, Kern- und unterstützende Prozesse sowie in unternehmensweite Vorgaben.

Durch die Integration von Qualitäts- und Umweltmanagement konnten mehrere gleichlautende Normforderungen, wie z. B. Mittel und Ressourcen, Korrekturmaßnahmen, messbare Ziele, kontinuierliche Verbesserung sowie Schulung der Mitarbeiter in einem Ablauf abgebildet werden.

Mitte November wurden die ELSTER GmbH und ELSTER Handel GmbH von der TÜV Anlagentechnik erfolgreich auditiert und zur Zertifizierung an den TÜV CERT empfohlen. Als weltweit agierendes Unternehmen war es uns sehr wichtig, einen international anerkannten Zertifizierer zu verpflichten.

Oberstes Ziel unseres Handelns ist und bleibt jedoch die Erhöhung der Kundenzufriedenheit sowie die Stärkung deren Vertrauens in die Leistungs- und Qualitätsfähigkeit von ELSTER. Zur Erreichung dieses Ziels haben wir mit unserer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 und DIN EN ISO 14001 einen weiteren wichtigen Schritt getan.