

AUF EINEN BLICK
 Qualitätsmanagement betrifft auch das Elektrohandwerk, spätestens, wenn ein wichtiger Kunde dies von seinen Lieferanten fordert. Eine, auf die Branche zugeschnittene Software erleichtert den aufwändigen Prozess.

Zertifizieren leicht gemacht

Software für das Qualitätsmanagement im Elektrohandwerk

Eine Zertifizierung kostet nicht nur einmalig sehr viel Zeit und Geld. Vielmehr muss sich ein Unternehmen jedes Jahr aufs Neue den Prüfungen der Auditoren stellen. Eine passende Branchensoftware erleichtert sowohl die Prüfungen als auch den Arbeitsalltag.

Qualitätsmanagement ist auch im Handwerk auf dem Vormarsch. Es sind oftmals bereits zertifizierte Kunden mit eigenem Qualitätsmanagement, die dies dann auch von ihren Partnerunternehmen verlangen. Von der Schorn Elektroanlagenbau GmbH wurde dies zwar nicht gefordert, aber man wollte sich für die Zukunft rüsten. Das Unternehmen bedient mit 20 Mitarbeitern nahezu alle Felder der Branche, von der Elektroinstallation über Netzwerke und Kommunikation bis zur Solartechnik – vorwiegend im Bereich Gewerbe und gehobener Wohnungsbau.

Es war aber nicht nur die Zukunftssicherheit, die die beiden Eigentümer Peter Schorn und Georg Heck bewog, ihr Unternehmen zertifizieren zu lassen: »Wir haben uns gedacht«, so Peter Schorn, »dass es Zeit wird, uns mit unserem Unternehmen auseinander zu setzen. Dass wir uns die Zeit nehmen, um zu überdenken, was geändert werden muss, was sehr gut läuft, wo noch Potenzial ist und wie wir neue Kunden

gewinnen können. Die Antworten auf all diese Fragen fallen bei einer Zertifizierung zwangsläufig als Nebenprodukt ab.« Als elektronische Basis des Qualitätsmanagements dient dem Unternehmen die Software Powerbird von Hausmann Wynen (Bild 1).

Zertifizieren in Theorie und Praxis

Im ersten Schritt einer Zertifizierung legt die Unternehmensleitung Strukturen fest, d. h. sie gliedert das Unternehmen in einzelne Abteilungen. Es gibt den Innendienst, die Montage auf der Baustelle, das Lager und die Geschäftsleitung; Grundabteilungen, die sich wiederum untergliedern (Bild 2). Zum Beispiel gibt es auf der Baustelle Projektleiter, bauleitende Monteure, Monteure und Azubis.

Im zweiten Schritt geht es um Arbeitsprozesse. Punkt für Punkt dokumentieren die Verantwortlichen, wie ein Bauvorhaben abgewickelt wird – von der Anfrage, über die Bauphase bis

zum gewünschten Ergebnis. Die Prüfstelle schreibt also nicht vor, wie ein Unternehmen geführt werden soll, sondern die Geschäftsführer bestimmen, wie sie ihr Unternehmen führen wollen. Ein ganz wichtiger Punkt ist auch, dass in den einzelnen Arbeitsbereichen die Verantwortlichkeit klar auf bestimmte Personen verteilt wird. Und dann kommt das Schwierigste überhaupt: man muss sich auch daran halten. »Natürlich mussten wir mit der Zeit erkennen, dass manche Vorgaben in der Praxis nur schlecht realisierbar sind. Das werden wir im nächsten Jahr nachbessern«, so Schorn. »Und es gibt Dinge, die lassen sich nur mit einer geeigneten Branchensoftware umsetzen«, fährt er fort, »so hätten wir zum Beispiel unsere Vorgabe, nur schriftlich über ein Bestellsystem zu bestellen, ohne Powerbird nicht einhalten können, weil oft direkt von der Baustelle bestellt werden muss.« Hierfür spielt die Software telefonische Bestellungen in den Auftrag zurück. Dies erfolgt elektronisch über UGL, die »Übergabeschnittstelle Lang«, eine weit verbreitete Schnittstelle zur Kommunikation zwischen Großhandel und Handwerk.

Ein gutes halbes Jahr hat man sich im Hause Schorn Elektroanlagenbau mit der Prozessbeschreibung beschäftigt und die Vorgaben schrittweise eingeführt. »Dadurch, dass wir uns die Prozesse selbst vorgegeben haben und man nicht fremdbestimmt handeln muss, fängt man relativ schnell an, die neuen Muster zu leben. Vorausgesetzt, es waren vernünftige und umsetzbare Ideen«, erzählt Peter Schorn. Wichtig ist, dass man hart bleibt und die Einhaltung von sich und den Mitarbeitern immer wieder fordert, damit man im Alltagsgeschäft nicht in alte Vorgehensweisen zurückfällt. Dann bieten

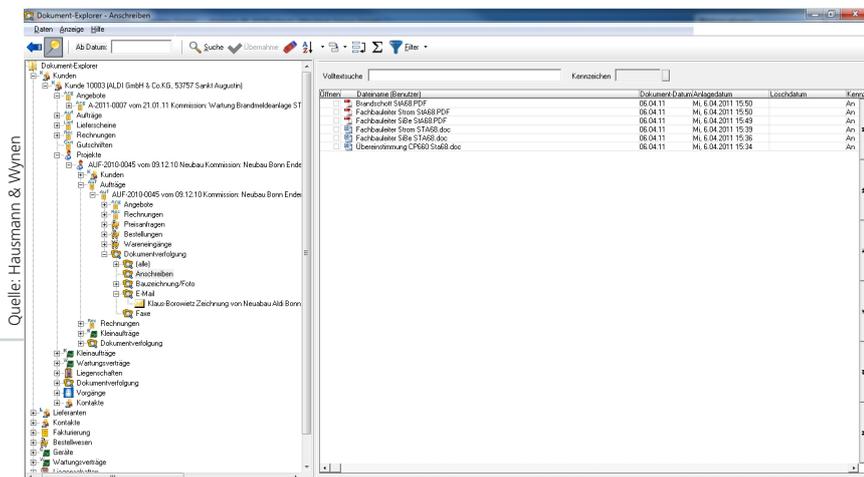


Bild 1: Die Benutzeroberfläche von Powerbird

Quelle: Hausmann & Wynen



Quelle: Hausmann & Wynen



Bild 2: Peter Schorn (stehend) und Georg Heck (sitzend), die beiden Eigentümer der Schorn Elektroanlagenbau GmbH

die Regeln auch einen gewissen Schutz, weil jeder schwarz auf weiß sieht, was er zu tun hat.

Software erleichtert die Kontrolle

Irgendwann kommt dann der Auditor und kontrolliert die Umsetzung der Prozessbeschreibungen. Bei einer Dokumentation auf Papier kann es mehrere Tage dauern, bis man sich durch die vielen Ordner der Bauvorhaben gearbeitet hat. Einfacher geht es mit der Dokumentenverfolgung, wie sie Schorn Elektroanlagenbau einsetzt. Das Programm zeigt rasch alle Vorgänge eines Projekts an: jede E-Mail, jedes Fax, die Bauzeichnungen und Bilder sowie Bestellungen und Aufträge. »Der Auditor vom VdS war fasziniert«, freut sich Peter Schorn. »Nach einer halben Stunde waren die Themen Baustellenabwicklung und Dokumentation erledigt, allein durch dieses Tool.« Peter Schorn nutzt inzwischen eine weitere Erleichterung bei der Dokumentenverfolgung, die ihm das Zuordnen der eingescannten Papier-Unterlagen erspart: »In Zukunft werden wir Barcodes einsetzen. Ein Dokument mit Barcode wird von der Software automatisch dem richtigen Projekt zugeordnet und abgelegt.«

Früchte der Investition

Konkret gerechnet haben sich die Investitionen bereits – durch den Bereich Brandmeldeanlagen. Elektromeister dürfen sie zwar bauen, jedoch nicht warten, aber genau dabei wird

das Geld verdient. Die Einnahmen durch Wartungsverträge, die Peter Schorn seit der Zertifizierung abschließen kann, übertreffen die Kosten für die Qualifizierung bei weitem.

Seit Ende 2002 arbeitet Peter Schorn bereits mit dem Programm und nutzt regelmäßig die Hotline und Schulungen, wie die jährlichen TopTage. An drei Tagen erfahren die Teilnehmer in Seminaren und Workshops alles über neue und bewährte Möglichkeiten von Powerbird.

Indes arbeitet man bei Hausmann Wynen an einer weiteren Verbesserung, die eine Zertifizierung noch einmal erleichtern wird – die Abschaffung des Papierarchivs, Verträge einmal angenommen. Der Prototyp der elektronischen revisions sicheren Archivierung ist schon bei Peter Schorn zum Test.

MEHR INFOS

Beiträge zum Thema

- Klotzen statt kleckern – Erfolgreich mit privaten und gewerblichen Kunden, »de« 1–2/2009, S. 91
- Datentransfer in Großhandel und Handwerk – Elektronischer Datenaustausch optimiert Prozesse und senkt Kosten, »de« 12/2009, S. 72

Weiterführende Links

- Schorn Elektroanlagenbau:
www.schorn-elektro.com
- Hausmann & Wynen Datenverarbeitung GmbH:
www.hausmannwynen.de