



EINFÜHRUNG EINES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS

nach DIN EN ISO 9001 und einer Kostenleistungsrechnung

Die DSMZ GmbH ist mit umfangreichen wissenschaftlichen Services und einem breiten Spektrum an biologischen Materialien seit Jahrzehnten weltweiter Partner für Forschung und Industrie. Hierfür verschickt das Unternehmen jährlich über 30.000 Organismen, wie Bakterien, Pilzen, Pflanzenviren sowie pflanzliche, menschliche und tierische Zelllinien an unterschiedliche Kundenkreise und steht Kunden sowie Partnern mit international renommierten Wissenschaftlern beratend zur Seite. Das Vorhalten der DIN-Stämme sowie die Verantwortungsbereiche als Patenthinterlegungsstelle und europäische „Large Scale Facility“ mit einem umfangreichen Trainingsangebot für Schüler und Studenten ergänzen das Angebotsspektrum des weltweit agierenden Unternehmens.

Bei der Umsetzung von Aufgaben steht die DSMZ stets im Spannungsfeld der unterschiedlichen Anspruchsgruppen. Der Marktanspruch nach zeitnah ausgelieferten Produkten muss im Einklang mit dem kontinuierlich steigenden, politischen Druck nach strengen Kontrollen im nationalen und internationalen Handel mit biologischen Materialien erfolgen. Dem Kundenwunsch nach attraktiven Preisen steht die Forderung der „Organisation for Economic Cooperation and Development“ nach Einführung akkreditierter Qualitätsmanagementsysteme sowie umfangreicher Produkt- und Prozesskontrollen entgegen.

Projektziel

In einem ganzheitlich orientierten Lösungsansatz sollten die unterschiedlichen Ziele zusammengeführt und dabei der Fokus auf die Einführung eines prozess- und kennzahlenorientierten Managementsystems gerichtet werden, das sowohl die unterschiedlichen Anspruchsgruppen als auch die hausinternen Interessenbereiche abteilungsübergreifend berücksichtigt.

Die Erlangung des Zertifikats nach DIN EN ISO 9001 war der Ausgangspunkt, um die weiteren Ziele, wie Risikomanagement, Transparenzgewinn und Vermeidung von Redundanzen zu erreichen. Der Aufbau eines Systems mit möglichst geringem Personalaufwand und Sicherung des Unternehmenswachstums innerhalb des Stellengerüsts war ebenfalls von Anfang an ein zentraler Forderungsaspekt.

Herausforderung

Obwohl die Einhaltung von hohen Qualitätsstandards und internationalen Richtlinien seit je her den Umgang mit biologischem Material bestimmte, war die Einführung eines umfassenden Qualitätsmanagements in Verbindung mit nachhaltigen betriebswirtschaftlichen Zielgrößen für die Mitarbeiter eine neue Erfahrung und Herausforderung. Von den über 30.000 jährlich versendeten Kulturen ist nahezu jeder Auftrag das Ergebnis einer individuellen Prozesskette. Spezialisierte Mitarbeiter garantierten dabei mit ihrer Erfahrung eine gleichbleibend hohe Qualität und den kontinuierlichen Ausbau methodischer Standards in der Konservierung und Reproduktion der biologischen Ressourcen. Hausübergreifend musste dieses Know-how zukunftsicher festgehalten und Lösungen gefunden werden, wie unter Berücksichtigung der individuellen Ansprüche gemeinsame und kontrollierbare Standards gesetzt werden können.

Umsetzung

In 4 Phasen entwickelte sich das Haus aus den historisch gewachsenen Strukturen heraus und fand in der Prozessmanagementsoftware sycat das optimale Tool, um die vernetzten Prozesse nicht nur zu analysieren und optimal auszurichten, sondern auch die notwendigen Veränderungen anschaulich an die Mitarbeiter zu vermitteln. Das Verständnis für die tief greifenden Veränderungen des Hauses wurde durch die Visualisierung von Schwachstellen, Doppelarbeiten und Ablaufstrukturen in sycat positiv beeinflusst und half, Vorbehalte in der gegenseitigen Öffnung abzubauen. Die Effekte der sycat unterstützten Optimierung ergaben sich im Zusammenwachsen der ursprünglich sehr isoliert arbeitenden Bereiche und im Aufbau eines internen Auftragswesens. Jede Arbeitsgruppe ist nun nicht mehr autarker Spezialist, sondern gleichzeitig interner Kunde und Auftraggeber. Das unternehmensübergreifend definierte Prozessmodell förderte das gemeinsame Engagement in der Erreichung der Ziele und wurde mit den definierten Verfahrensanweisungen sowie den SOPs über den Internet-Browser im sycat IMS Portal zur Verfügung gestellt.

Durch den Einsatz des sycat Workflows unterstützte die DSMZ die Implementierung der neu gestalteten Prozessketten und sicherte damit sowohl deren verbindliche Einhaltung als auch die voll elektronische Erfassung und Auswertung der festgelegten Kennzahlen ohne manuelle Zuarbeiten.

Positiver Nebeneffekt war die Harmonisierung der bestehenden IT-Struktur, die zuvor durch nicht kompatible Insellösungen geprägt war. Die Implementierung bewirkte eine Neustrukturierung der zahlreichen Anwendungen in einer gemeinsamen Datenbanknutzung und jederzeit verfügbaren Daten in einem validen Datenpool. Durch die individuell eingerichteten Schnittstellen zum ERP- und Finanzwesen-System von SAP wurden die Kos-

tendaten in sycat mit Leistungsparametern zu einem automatischen Controlling verbunden. Der Pflegeaufwand konnte sowohl auf der administrativen als auch auf der Benutzerebene deutlich reduziert werden.

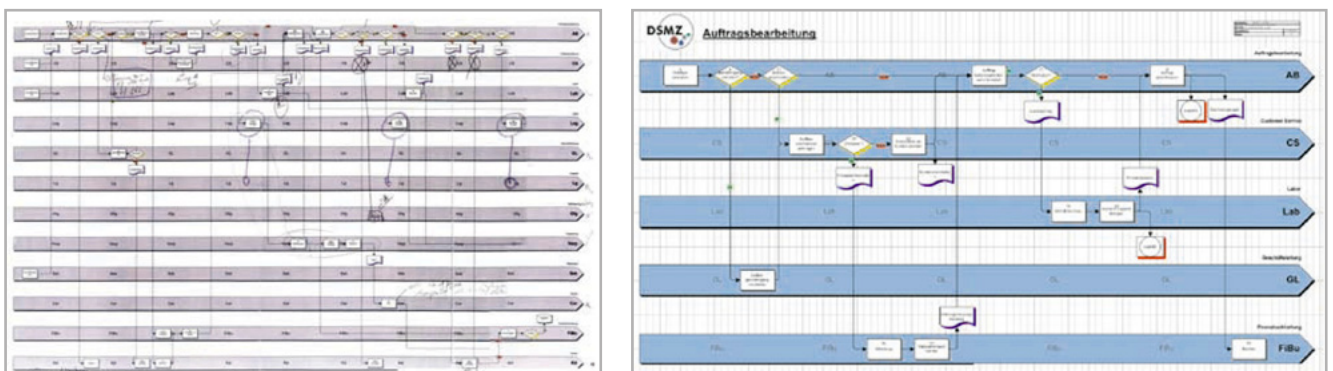
Vorteile

- Die Ausrichtung nach dem internationalen Standard ISO 9001 und die Einbettung der Verfahren in das Workflowsystem sichert dem Kunden eine gleich bleibend hohe Qualität der unterschiedlichsten Services zu und gewährleistet ein höchst mögliches Maß an Sicherheit im Umgang mit den biologischen Produkten.
- Modernes Qualitätsmanagement nach ISO 9001 als Basis der Unternehmenslenkung ist für die DSMZ als öffentliche Forschungseinrichtung auch ein Steuerungselement, qualitativ hochwertige Forschung mit den Grundsätzen betriebswirtschaftlicher Effizienz und Ergebnisorientierung zu verbinden.
- Die in den Workflows definierten gesetzlichen Forderungen werden automatisch und ohne zusätzlichen Personalaufwand oder höhere Prozesslaufzeiten auftragsspezifisch berücksichtigt.
- Sämtliche Kennzahlen für das Controlling des Zielsystems werden ebenfalls automatisch erfasst und können daher als Rohdaten sowie fertige Berichte entnommen werden.

Die Entscheidung für das umfassende Projekt sichert nachhaltig die internationale Spitzenposition der DSMZ für die Zukunft, unterstützt den Trend der steigenden Umsatzzahlen und sichert durch ein erfolgreiches Management den zukunftsorientierten Erfolg des öffentlichen Unternehmens.

Prozessbeispiel: Auftragsbearbeitung

Die Beachtung nationaler und internationaler Bestimmungen bedingt bei jedem Kundenauftrag eine individuelle und umfangreiche Vertragsprüfung. Jeder einzelne Prüfungsaspekt bildet einen Entscheidungsknoten im Prozessablauf, dessen Resultat für die nachfolgenden Prozessschritte seit Jahren auf angehefteten Laufkarten festgehalten wurde. Die Einrichtung einer dreidimensionalen Entscheidungsmatrix mit den Parametern Kunde, beliefertes Land und biologisches Material war der erste Schritt zur Automatisierung dieser Entscheidungen und Sicherstellung der Einhaltung von Regularien. Die Parameter wurden durch das Workflowsystem in den angeschlossenen Datenpools anhand der Entscheidungsmatrix bewertet und automatisch die erforderlichen Dokumente, Korrespondenzen sowie Auftragsunterlagen erstellt und als Auftragsmappe dem Bearbeiter zur Verfügung gestellt. Durch diesen Automatismus konnten für die Auftragsbearbeitung eine Verkürzung der Durchlaufzeiten um über 160%, die Verringerung der Schnittstellen, die Vermeidung von Medienbrüchen und ein effizienter Personaleinsatz ermöglicht werden. Der schlanke Prozess gewährleistet darüber hinaus konstant und automatisch die Einhaltung der komplexen Vorschriften aller belieferten Länder.



Prozess „Auftragsbearbeitung“ vor und nach der Optimierung





SOFTWARE UND BERATUNG UNTER EINEM DACH

Dokumentenmanagement
E-Learning/Unterweisungen/
Qualifikationsmanagement
Prozessmodellierung
Maßnahmen- und
Aufgabenmanagement



Aufbau integrierter
Managementsysteme
Prozessmanagement
Organisationsentwicklung
Auswahl ERP-Systeme
Projektmanagement

sycat IMS GmbH
Hollerithallee 9a
D-30419 Hannover

 +49 (0) 511 84 86 48 - 200
 +49 (0) 511 84 86 48 - 299

 kontakt@sycat.com
 www.sycat.com

proWERT Consulting GmbH
Hollerithallee 9a
D-30419 Hannover

 +49 (0) 511 84 86 48 - 400
 +49 (0) 511 84 86 48 - 499

 info@pro-wert.de
 www.pro-wert.de