

Praxisbericht

Aufbau eines prozessorientierten Qualitätsmanagement-Systems bei der Gruber Innenausbau-Holzbau GmbH

Das Unternehmen

Was 1963 von Alois Gruber als traditionelle Zimmerei gegründet wurde, ist heute ein modernes Mittelstandsunternehmen mit mehr als 220 Mitarbeitern unter Führung von Gerhard und Günther Gruber, den Söhnen des Gründers.

Das Unternehmen Gruber bietet anspruchsvollen Privat- und Firmenkunden hochwertige Bau- und Serviceleistungen: Von der Planung bis zur Betreuung, vom Betriebsneubau über die Konzerthalle bis hin zum Passivhaus für die Familie.

Das Unternehmen Gruber ist heute an drei verschiedenen Standorten ansässig und verfügt über drei Tochterunternehmen bzw. Leistungsbereiche:

- Gruber Innenausbau-Holzbau GmbH
- Gruber NaturHolzHaus GmbH
- Gruber BauManagement

Die Ausgangssituation

Dem Qualitätsmanagement und dem damit verbundenen Gedanken der kontinuierlichen Verbesserung wird bei der Gesamtunternehmung Gruber bereits seit 1999 große Bedeutung beigemessen. Seit 1999 ist die Gesamtunternehmung auch nach DIN ISO 9001 zertifiziert.

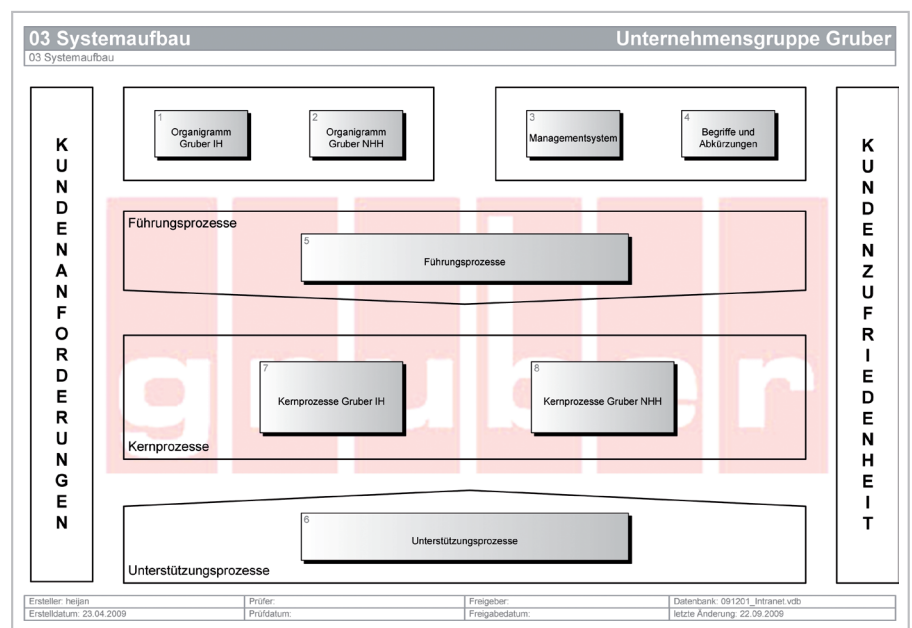
Folgende immer wiederkehrenden Fragestellungen haben die Geschäftsführung dazu veranlasst, sich im QM-Bereich weiter zu verbessern:

- Wer ist für was verantwortlich?
- Und wann ist wer für was verantwortlich?
- Und welche Aufgaben in welcher Reihenfolge sind wie genau, mit welchen Hilfsmitteln und Dokumenten auszuführen?

Die ständige Übersicht über seine eigenen Abläufe und Prozesse ist bei Firmen mit einer gewissen Betriebsgröße noch „überschaubar“.

Erreicht ein Betrieb mehr als eine gewisse Mitarbeiterzahl, ist dies nur noch mit Hilfe von klaren Prozessstrukturierungen und -darstellungen erfolgreich möglich.

Um daher permanent zu wissen, wo man „anpacken“ und verbessern kann bzw. muss, ist es unerlässlich und hilft es ungemein, sich seiner Prozesse bewusst zu sein und sich diese vor Augen führen zu können. Aus diesem Grunde entschied sich die Geschäftsleitung für eine Festlegung der firmeneigenen Prozesse und Abläufe mit Hilfe einer visuellen Darstellung.



Prozesslandkarte

Aufbau des Prozessmanagements

Wichtigster Punkt des Qualitätsmanagementsystems der Firmen Gruber ist die Prozessorientierung.

Es wurde in allen Unternehmensbereichen der Ablauf der Unternehmensprozesse genau definiert und in einem so genannten Unternehmensmodell festgehalten.

Hierbei wurden die Prozesse von Anfang an in „Führungsprozesse“, „Kernprozesse“, „Unterstützungsprozesse“ der einzelnen Fachbereiche und Unternehmenssparten eingeordnet.

Den Mitarbeitern des Büros und des Lagers steht dieses Unternehmensmodell als Intranet-Lösung und damit als Nachschlagewerk zur täglichen Arbeit am PC zur Verfügung.

Den Mitarbeitern auf der Baustelle werden die jeweils relevanten Ablaufunterlagen und Arbeitsanweisungen in Papierform zur Verfügung gestellt.

Mit der Strategie der Prozesssicherheit beugt das Unternehmen potentiellen Fehlerquellen vor und so werden:

- die Zuverlässigkeit der Produkte und Dienstleistungen sichergestellt,
- die Erwartungen der Kunden ihre Bedürfnisse und Anforderungen erfüllt,
- die Kosten der betrieblichen Leistungserstellung minimiert und
- die Zukunft des Unternehmens und damit der Erhalt und weitere Ausbau der Arbeitsplätze gesichert.

Der bestehende Qualitätsstandard wird auf diesem Wege gesichert und an sinnvollen Stellen kontinuierlich verbessert.

Das Unternehmen Gruber betrachtet diesen Unternehmensbereich als so wichtig, dass es mittlerweile drei Mitarbeiter als Qualitätsbeauftragte für die Weiterarbeit und fortlaufende Pflege der Unternehmensprozesse und -abläufe beschäftigt.

Fazit

Nach und nach wurden (und werden noch immer) die einzelnen Unternehmensabläufe aufgenommen und mit Hilfe von ViFlow „in Form gebracht“ und ständig verbessert.

Die Software eignet sich wunderbar für eine übersichtliche und strukturierte Darstellung der zusammen mit den Mitarbeitern definierten, vom QM festgelegten und von der Geschäftsleitung freigegebenen Unternehmensprozesse.

Das Hinterlegen und Verknüpfen einzelner Formulare und Arbeitsvorlagen zu gewissen Aufgaben eignet sich zudem ausgezeichnet zur Dokumentenlenkung.

Des Weiteren lassen sich Prozessneufestigungen bzw. Prozessergänzungen oder -änderungen mit einer einfachen Versendung eines Hyperlinks an die Mitarbeiter im Büro bekanntgeben.

Positive Nebenerscheinung:

Von den Mitarbeitern wird das Intranet mittlerweile außerdem sehr gerne angenommen, da von den für das Intranet verantwortlichen QMB's, zahlreiche andere interessante und nützliche Dateien hinterlegt wurden. So gibt es neben Telefonlisten, Brotzeitlisten, Leitfäden und Handouts zu Schulungen und Seminaren beispielsweise auch einen Button für ein virtuelles schwarzes Brett etc.

Startseite der Prozessdokumentation im Intranet

Ansprechpartner

Gruber Innenausbau-Holzbau GmbH
Kurt Lauber

Bernried 37
92444 Rötzing

www.gruber-bernried.de

VICON®

ViCon GmbH
Oldenburger Allee 25
30659 Hannover
tel 0511 696048-0
fax 0511 696048-29
www.viflow.biz
www.vicon.biz