

## 8. Kundentreffen am 05.09.2019

Ein kräftiger Begrüßungsapplaus verlieh unserem 8. Kundentreffen einen dynamischen Start.

Mit Sonderapplaus wurden auch die Referenten und die weitgereisten Teilnehmer aus Berlin, Dresden und Stuttgart empfangen.

Die Branchenvielfalt der Teilnehmer aus den unterschiedlichen Bereichen Logistik, Dienstleistung, Elektrotechnik, Maschinenbau, Handel und Medizintechnik bescherte den Teilnehmern wieder einmal mehr neue branchenübergreifende Einblicke.

Unser Kundentreffen entfaltet inzwischen eine gewisse Eigendynamik. So entstand aus unserem Kundentreffen 2017 heraus ein gemeinsames Förderprojekt für eine Wissensdatenbank zwischen Sozialdienstleistern, Industriekletterern und einem Dienstleister aus der Ozean- und Polarforschung. Ein schönes Beispiel der nachhaltigen Netzwerkarbeit in den Kaffeepausen.

Bei unserem letzten Treffen erlebten wir interessante Vorträge aus den Bereichen der Ozean- und Polarforschung, des Maschinenbaus und der Industriekletterer zu Aspekten der Prozesssicherheit.

Die daraus folgenden Diskussionen führten uns mit der Fragestellung „Wie steht es denn in diesem Zusammenhang um die Teamfähigkeit in der Organisation?“ zum Veranstaltungsmotto dieses Jahres:

### „Managementsysteme als Mannschaftsdisziplin“

Die Referenten reflektierten das Motto aus unterschiedlichen Perspektiven und boten uns einen abwechslungsreichen Nachmittag.

### „Vom Papier zum Wiki“

Den Vortragsreigen eröffnete **Herr Ludewig von der Firma Rolf Janssen** (Automatisierungs-, Prozessleit- und Energietechnik) mit dem Vortragstitel „**Vom Papier zum Wiki**“ .

Er schilderte mit Begeisterung die Transformation vom Papierhandbuch aus den 90-er Jahren zu einem dynamischen Informationssystem unter Einbeziehung der Normen für Qualität, Umwelt und Arbeitssicherheit auf Basis von WIKI-Applikationen.

Weg von einem normorientierten Handbuch, das auf Zertifizierbarkeit ausgerichtet, aber nicht Gegenstand der täglichen Arbeit war und lediglich bei wenigen Personen Beachtung fand, wurde als Lösung ein WIKI-System aufgebaut.

Die Systemausrichtung am im Unternehmen allgegenwärtigen und allen vertrauten Kostenstellenplan war der Schlüssel zur Synchronisation der Unternehmensprozesse und Kostenstellen (Konstruktion = 1000; Fertigung = 2000, Vertrieb 300 ...) und machte das System zu einer heute nicht mehr wegzudenkenden Informationsquelle, mit durchschnittlich 2.500 Zugriffen pro Monat bei 80 Bildschirmarbeitsplätzen.

Organisatorisches Wissen wird strukturiert gesammelt, konserviert und weiterentwickelt. Fachinformationen sind stets ortsunabhängig verfügbar – eine hohe Transparenz und Informationssicherheit – das sind deutliche Fortschritte.

Herr Ludewig hob die geringen Kosten durch die im Internet verfügbaren diversen kosten- und lizenzfreien WIKIs hervor und dass der Aufbau eines Systems auch mit wenig Erfahrung in relativ kurzer Zeit möglich ist.

Nicht nur die Auditoren der Zertifizierungsgesellschaften, sondern auch Auditoren von Großkunden lobten das System sehr - und motivieren Herrn Ludewig, das WIKI-System engagiert weiter zu entwickeln.

## 8. Kundentreffen am 05.09.2019

### Teamfähigkeit in der Organisation

**Herr Brockmann von HanseClimbing** führte uns in die Gedankenwelt der Industriekletterer ein und schilderte uns die Herausforderungen, die es zu meistern gilt, um in einem Team von Industriekletterern die **Teamfähigkeit** zu verankern.

Um die Sicherheit des Einzelnen, aber auch der Gruppe bei der Durchführung der Arbeiten gewährleisten zu können, bedarf es einer absolut verlässlichen Organisation, eines stetigen Trainings und einer vertrauensvollen Atmosphäre.

Dabei geht es auch um eine Unternehmenskultur, die den Menschen eine Einladung zum Mitdenken und zum Mitgestalten ausspricht, um die Weiterentwicklung der Organisation zur gemeinsamen Sache zu machen und eine motivierende Arbeitssphäre zu bewirken.

Die Individualität der Kultur allen Beteiligten bewusst zu machen, wird als wesentliche Führungsaufgabe deutlich gemacht. Wer Verantwortung übernimmt, muss die Anforderungen und die Folgen seines Handelns beurteilen können.

Aufmerksamkeit schenken und Sich-Kümmern sind elementare Elemente des Verantwortungsbewusstseins im Team. Dabei bestimmen klare Regeln das Handeln:

- *Es wird immer mindestens zu zweit gearbeitet*
- *Aufbau der Arbeitsumgebung: gegenseitiges Kontrollieren*
- *Anlegen der Ausrüstung: gegenseitiges Kontrollieren (Partnercheck)*
- *Beim Arbeitsablauf aufeinander achten: Aussehen, Verhalten, Trinken, ... → Akzeptanz der Ratschläge*
- *Die eigene und die Sicherheit aller anderen stets im Auge behalten.*

Technisches Verständnis, organisatorisches Können, Erfahrung und Kompetenz, individuelle Stärken oder Schwächen dabei in Einklang zu bringen, ist ein stetiger Balanceakt, der hohe Aufmerksamkeit erfordert, um Warnzeichen frühzeitig erkennen zu können.

Der Blick über die eigene Arbeitswelt hinaus, wie z. B. die Zusammenarbeit mit Feuerwehrmännern, bereichern die Teamatmosphäre.

Viele der geschilderten Aspekte sind erforderlich, um sicher zu arbeiten, und für alle Organisationen, die erfolgreich sein wollen. Das war die Botschaft von Herrn Brockmann.

### Informationssysteme als Schutzschild für die Organisation

Abstrakte Zusammenhänge **quantitativer Methoden zur Daten- und Informationsanalyse** unterhaltsam zu vermitteln, dass ist **Herrn Prof. Dr. Meier von der Hochschule Bremerhaven** hervorragend gelungen.

Vielfach vorhandene Informationen und Daten aus unterschiedlichen Bereichen – auch in kleinen Organisationen – in ein System zu bringen, betrachtet er als wichtige Säule eines Qualitätsmanagement-Systems.

Die weiteren Darstellungen seiner Präsentation stellten die Verknüpfung des Informationssystems mit Risikomanagement und quantitativen Methoden als ein Schutzschild für die Organisation dar. Frühwarnsysteme aus unterschiedlichen Bereichen dienten als Vergleich, um zu veranschaulichen, was ein Schutzschild im Grundsatz leisten soll. Er soll aus vorhandenem Wissen – die

## 8. Kundentreffen am 05.09.2019

richtigen Maßnahmen (Aktionen) – ableiten, um frühzeitiger und besser auf kritische Situationen reagieren zu können.

Die weiteren Ausführungen führten zu der Frage: Lassen sich Daten zu „Gold“ machen? Mithilfe einer Fragen- und Entscheidungsstruktur erläuterte er den Weg dorthin.

Aktuelle Entscheidungsbasis? Neue Daten? Wie beeinflussen neue Daten die Entscheidung? Welche Ergebnisse sind zu erwarten? Welche Veränderungen können erzielt werden?

Die Klassifikation von Daten mittels quantitativer Methoden zu Bestimmung deren Nutzen ist verbunden mit einfachen Fragestellungen wie: *Was ist passiert? Was könnte passieren? Was ist das bestmögliche Vorgehen?*

Anhand von Praxisbeispielen zeigte Herr Prof. Dr. Meier auf, dass mit Hilfe eines Neuronalen Netzes Unternehmensentscheidungen positiv beeinflusst werden konnten. Dabei wurden gleichzeitig Kosten gesenkt und die Qualität gesteigert – das Wunschergebnis nicht nur der Qualitätsverantwortlichen, sondern auch der Unternehmensführung.

### **Unser Kundenkreis erweitert sich stetig – ISO 9001-Zertifikat für CE CON**

Am Ende gab es noch eine freudige Überraschung für das Ehepaar Handwerk – Gründer und Inhaber der CE-CON GmbH. Nur wenige Tage nach dem Zertifizierungsaudit konnte das Zertifikat überreicht und das Unternehmen in den Kreis der zertifizierten Unternehmen aufgenommen werden. CE-CON bietet Beratungs-, Schulungs- und Weiterbildungsdienstleistungen sowie Software im Bereich der Produkt- und Maschinensicherheit; CE-Zertifizierung für Maschinenhersteller und -betreiber

Die vielfältigen Eindrücke aus den Vorträgen machen deutlich, dass Qualitätsmanagement uns vielfältige thematische Verknüpfungen bietet, um die vermeintlich trockenen abstrakten Anforderungen mit reichhaltigem Leben zu füllen.

Wir werden weiterhin mit Neugier, Beharrlichkeit und Entdeckergeist auf der Suche nach neuen Themen für Sie sein. Unsere Kundentreffen leben sehr stark von den Einblicken, die uns Kunden in ihre Organisationen während unserer Treffen gewähren.

Wenn Sie Ideen, Anregungen zu unseren Kundentreffen haben, greifen wir diese gerne auf.

Die Stimmung zum Ausklang war sehr angeregt, und die Gespräche boten wieder einen lebendigen Austausch über die offizielle Veranstaltungsdauer hinaus.

Teilnehmerrückmeldungen:

*„Der Austausch und vor allem die unterschiedlichen Vorträge der Referenten waren sehr interessant und inspirierend!“*

*„Vielen Dank für den schönen Nachmittag mit den interessanten Vorträgen.“*

Das motiviert uns, unser inzwischen zur Tradition gewordenes Kundentreffen fortzusetzen. Am **03.09.2020** geht es weiter.

An dieser Stelle danken wir allen Kunden für ihr Vertrauen in die Zusammenarbeit mit uns und die anhaltende Treue. Unser Anliegen ist es, während der Audits gemeinsam mit Ihnen Ihren Arbeitsalltag zu bereichern.

Wir wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg mit und in Ihren Unternehmen!

**Rainer und Karin König sowie das Auditorenteam von QS Hanseatic**

## 8. Kundentreffen am 05.09.2019

### Und einige Bilder



CE-CON freut sich über das Zertifikat

Herr Handwerk, Frau Handwerk, Herr Dr. Hechtenberg, Frau Glißmann



Herr Prof. Dr. Meier erheitert das Publikum



Herr Brockmann reflektiert Teanfähigkeit

## 8. Kundentreffen am 05.09.2019



Herr Ludewig berichtet begeistert von seinen Erfahrungen mit WIKI