

3 Unternehmen

3.1 Organisatorischer Aufbau

Die DAPHI GmbH hat eine klare Unternehmensstruktur, welche in einem Organigramm dargestellt werden kann.

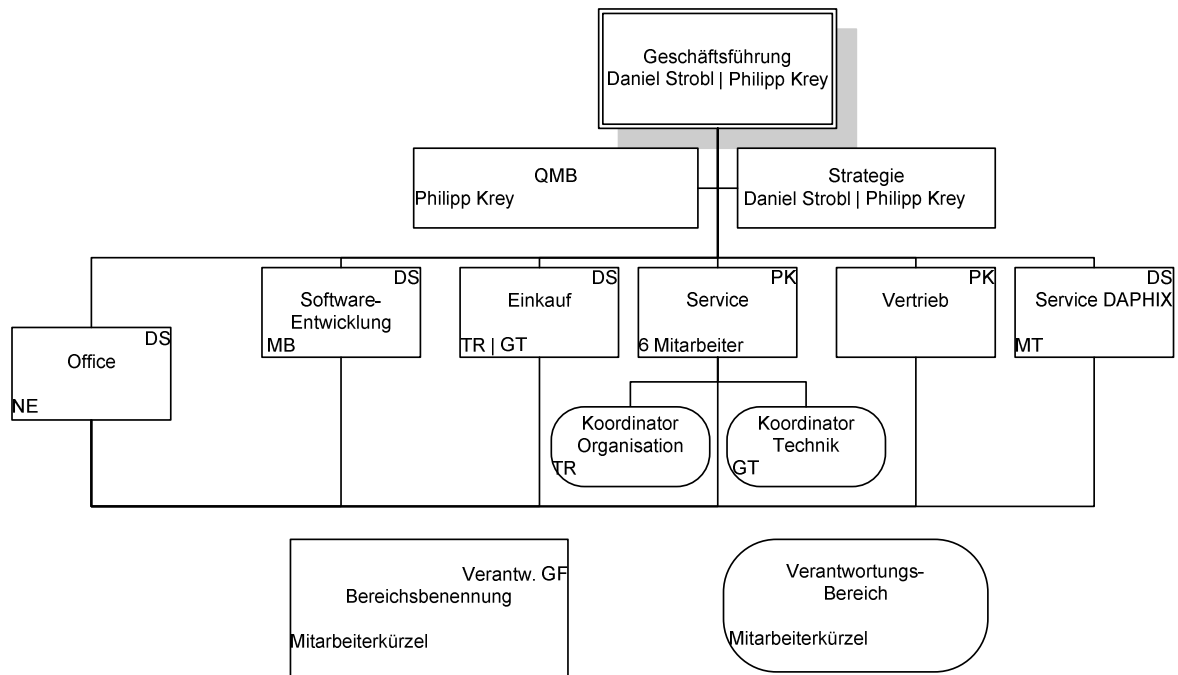


Abbildung 1 Organigramm der DAPHI

3.2 Prozesslandschaft

Wir haben unsere Prozesse definiert und die Wechselwirkungen untereinander in einer Prozesslandschaft dargelegt. Im Rahmen der Prozesszuordnungen wurden

- Führungs- und Steuerungsprozesse, d.h. Prozesse, die der Steuerung des Unternehmens oder des Qualitätsmanagementsystems dienen
- Kernprozesse, d.h. Prozesse, deren Durchführung direkt mit der Erfüllung von Kundenanforderungen verbunden sind
- Unterstützungsprozesse, d.h. Prozesse, deren Durchführung für die Realisierung der Kernprozesse notwendig sind, ohne direkt mit der Erfüllung der Kundenanforderungen verbunden zu sein

bestimmt.

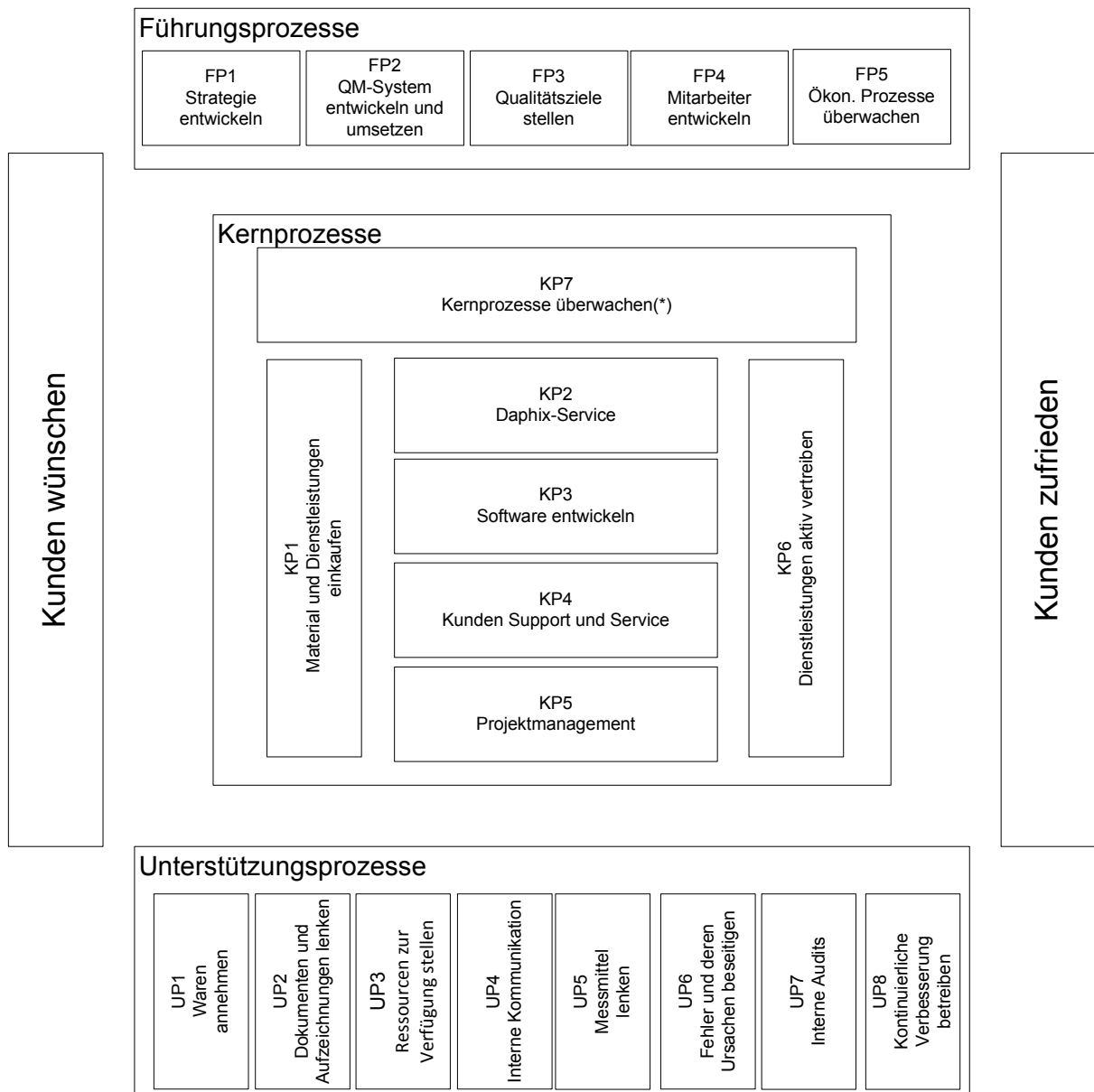


Abbildung 2 Prozesslandschaft der DAPHI GmbH

Im Anhang 2 sind die einzelnen Prozesse erläutert und definiert.

4 Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

Die DAPHI GmbH ist ein innovatives IT-Unternehmen. Daher nutzt es auch zur Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems vorwiegend digitale Medien. Die QM-Dokumentation des Unternehmens ist aktuell in seiner geltenden Version nur dem EDV-System unseres Unternehmens zu entnehmen. Alle Kopien in digitaler oder Papierform sind nicht gültig.

Das Qualitätsmanagementsystem der DAPHI GmbH ist in drei Ebenen gegliedert:

1. Allgemeine Beschreibung des Qualitätsmanagementsystems mit Verweisen auf geregelte Verfahren, Dokumente und Aufzeichnungen
2. Verfahrensanweisungen zur allgemeinen Regelung von Prozessen
3. Arbeitsanweisungen zur kleinschrittigen Durchführung von Prozessen, Checklisten und Formulare zur Führung von Nachweisen



Abbildung 3 Stufen der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

Im Anhang 1 des Handbuchs sind Festlegungen zu Aufbewahrungsfristen und Verantwortlichen von Freigaben für Dokumente und Aufzeichnungen getroffen. Die Vernichtung betroffener Dokumente und Aufzeichnungen erfolgt nach dem aktuellen Stand der Gesetze und Vorschriften sowie der technischen Voraussetzungen.

4.1 Begriffe

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems werden die Begrifflichkeiten der Normengruppe ISO9000 ff in ihrer aktuellen Version genutzt. Spezifische Begriffe werden vor ihrer Verwendung beschrieben.

4.2 Lenkung von Dokumenten

Die DAPHI GmbH hat zur Lenkung von QM-relevanten Dokumenten einen SVN-Server eingeführt. Dieser Server dient der Versionierung von Dokumenten. In einer Verfahrensanweisung haben wir die Art von zu lenkenden Dokumenten geregelt. Diese VA gibt eine Anleitung zur Nutzung des Versionierungssystems SVN, zum Anlegen neuer Dokumente, zur Änderung von Dokumenten und zur Erstellung neuer Verzeichnisse.

4.3 Lenkung von Aufzeichnungen

Aufzeichnungen werden bei der DAPHI gelenkt. Im Anhang 1 befindet sich eine Auflistung von Aufzeichnungen mit deren Aufbewahrungsfristen.

Die DAPHI unterscheidet zwischen

- Checklisten
- Formularen
- Muster/Vorlagen
- Nicht gelenkte Aufzeichnungen, z.B. in Form von Aktennotizen

Die DAPHI ist bemüht, die Flut an Nachweisdokumenten auf ein effektives Minimum zu begrenzen. Wir haben eine Reihe von Checklisten, die kundenbezogen sind und deren Vorlagen der Lenkung von Dokumenten unterliegen.

Ausgefüllte Checklisten werden Kundenordnern zugeordnet. In seltenen Fällen werden die Checklisten digital zugeordnet.

Unternehmensbezogene Aufzeichnungen werden in der Regel über das Ticketsystem erstellt oder, wenn sie gelenkten Vorlagen entsprechen digital oder in Papierform in den zugehörigen Ordnern abgelegt.

5 Verantwortung der Leitung

5.1 Verpflichtung der Leitung

Die Geschäftsleitung der DAPHI GmbH hat das Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens unter Beachtung der Regeln der Norm ISO9001:2008 eingeführt und hält dieses wirksam und aufrecht. Wir verpflichten uns zu einer ständigen Verbesserung des Systems. Unsere Mitarbeiter werden ständig über Systemänderungen informiert.

Die Wirksamkeit des Systems wird über das Setzen von Unternehmenszielen, der Prüfung deren Erfüllungsgrad in regelmäßigen Abständen, der Durchführung von internen Audits und der von Managementbewertungen min. einmal jährlich überwacht.

5.2 Qualitätspolitik

Die DAPHI entwickelt ein Qualitätsmanagementsystem und hält dieses aufrecht, um einen optimalen Prozessablauf zu gewährleisten. Das Qualitätsmanagementsystem entspricht den Vorgaben der ISO9001:2008. Die Geschäftsleitung übernimmt dabei die Verantwortung für die Durchsetzung der Forderungen der Norm. Sie bestimmt einen Verantwortlichen, welcher in personeller Verantwortung die QM-Prozesse überwacht. Die Geschäftsführung der DAPHI stellt die dazu benötigten personellen und materiellen Ressourcen zur Verfügung.

Im Rahmen eines Leitbilds hat die DAPHI strategische Ziele und die Firmenphilosophie dargestellt. Das Leitbild unterliegt einer ständigen Kontrolle und wird mindestens einmal jährlich bewertet.

Die DAPHI stützt sich auf ihre Mitarbeiter: Diese sind bestrebt, die Qualität unserer Dienstleistung ständig zu verbessern, damit unsere Kunden an unserer Dienstleistung gewinnen. Wir wollen, dass unsere Kunden mit unserer Leistung zufrieden sind. Dazu stellen wir uns Ziele, die realistisch, quantifizier- und messbar sind.

Im Rahmen der Aufrechterhaltung unseres Qualitätsmanagementsystems prüfen wir mindestens einmal jährlich die Richtigkeit unserer Qualitätspolitik.

5.3 Beauftragter der obersten Leitung

Das Unternehmen hat ein Mitglied der obersten Leitung zum QMB – Qualitätsmanagement-beauftragten bestimmt.

Der QMB berichtet der Geschäftsleitung über den aktuellen Stand des Qualitätsmanagementsystems.

Der QMB ist verantwortlich für die Einführung der erforderlichen Prozesse zur Verwirklichung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems.

Der QMB fördert das Bewusstsein aller Mitarbeiter zu Kundenanforderungen.

5.4 Managementbewertungen

Wir führen mindestens einmal jährlich eine Bewertung unseres Managementsystems durch. Die DAPHI GmbH hat die Durchführung dieser Bewertung in einer Verfahrensanweisung geregelt.

6 Ressourcen

6.1 Allgemein

Die DAPHI GmbH verfügt über die materiellen und personellen Ressourcen, die notwendig sind um die Geschäftsaufgaben des Unternehmens zu erfüllen. Die Geschäftsleitung des Unternehmens gibt bei Bedarf benötigte Ressourcen frei.

Die Geschäftsleitung hat festgelegt, welche Mitarbeiter das Recht haben, Ressourcen freizugeben, z.B. in Form von Bestellungen.

6.2 Personelle Ressourcen

Die DAPHI GmbH verfügt über hochqualifizierte und hochmotivierte Mitarbeiter. Die IT-Branche unterliegt traditionell einer schnellen Veränderung. Daher müssen die Unternehmensmitarbeiter über aktuelles Wissen verfügen.

Für die einzelnen Mitarbeiter wurden Stellenbeschreibungen definiert. Diese beinhalten im Wesentlichen Angaben zu:

- einer Stellenbezeichnung
- Hierarchie und Vertretung
- Aufgaben und Pflichten
- fachliche und persönliche Voraussetzungen

Im Rahmen eines Qualifikationsprofils wurden für jeden Mitarbeiter zusätzlich konkrete Anforderungen festgelegt. Dem Qualifikationsprofil sind auch Anforderungen an Vorbildung, Bedarf an Weiterbildung und Wissensstand zu entnehmen.

Wir führen interne Schulungen durch, um Wissen zu internen Prozessen zu vermitteln oder Fachwissen zu multiplizieren.

Weiterbildungen werden von uns bewertet nach den folgenden Kriterien:

- Dauer,
- Inhalt
- Ausgegebenes und angewendetes Lehrmaterial
- Teilnehmerbetreuung
- Praktischer Nutzen
- Preis
- Zertifikat

Als Ergebnis der Bewertung wird eine Empfehlung ausgesprochen, die den Besuch weiterer Teilnehmer an der Maßnahme empfiehlt oder ablehnt.

6.3 Infrastruktur

Die DAPHI verfügt über eine hochkomplexe Infrastruktur, welche vor allem durch einen aktuellen Stand der Technik definiert wird. Wir ermitteln und bewerten den Bedarf und stellen bei Notwendigkeit Mittel bereit, um den Bedarf zu decken.

Die Informationsstruktur der DAPHI ist in Form eines Wikis so aufgebaut, dass jeder einzelne Mitarbeiter Zugriff auf das Wissen der anderen Mitarbeiter hat.

6.4 Arbeitsumgebung

Die Mitarbeiter der DAPHI arbeiten im Rahmen der Erbringung von Supportleistungen unter Bedingungen, die einen erhöhten Lärmschutz erfordern. Daher haben die Arbeitsplätze im Supportbereich Schallschutz.

Bei der Zusammenstellung von Rechentechnik, der Reparatur von IT-Komponenten achten die Mitarbeiter auf Arbeitsschutz und den Schutz der elektronischen Komponenten. Das Unternehmen hat einen festen ESD-Arbeitsplatz und mobilen ESD-Schutz eingeführt, der beim Kunden Anwendung findet.

Die DAPHI ermittelt den Bedarf einer Anpassung der Arbeitsumgebung, bewertet denselben und stellt bei Notwendigkeit Mittel bereit, um diesen Bedarf zu decken.

7 Produktrealisierung

7.1 Allgemein

Die DAPHI GmbH hat innerhalb einer Prozesslandschaft (Abbildung 2) Kernprozesse definiert und im Organigramm (Abbildung 1) Verantwortlichkeiten bestimmt.

Die DAPHI GmbH bestimmt Kundenanforderungen im Rahmen der Auftragsannahme. Erst wenn bekannt ist, dass wir den Auftrag erfüllen können, bekommt der Kunde ein entsprechendes Angebot.

In einer Verfahrensanweisung ist die Kommunikation mit dem Kunden im Rahmen des Vertriebs geregelt. (KP6 VA Vertrieb)

7.2 Durchführung von Projekten

Die DAPHI arbeitet zum großen Teil projektbezogen. Als Projekt werden Aufträge definiert, deren Auftragswert höher als > 5000 € oder der Zeitaufwand > 8 h ist. Für solche Projekte wird von der Geschäftsführung ein Projektverantwortlicher festgelegt.

Für das Projektmanagement ist eine Reihe von Verfahrensanweisungen festgelegt, die in einer allgemeinen Verfahrensanweisung zusammengefasst sind. (KP5 Projektmanagement_allgemein)

7.3 Softwareentwicklung

Die Softwareentwicklung wird von uns nur beschränkt auf das Produkt DAPHIX durchgeführt. Der Prozess Softwareentwicklung ist durch eine Verfahrensanweisung geregelt. Er beinhaltet unter anderem die Anforderungsermittlung, die Softwareentwicklung, den Softwaretest.

Der Softwaretest ist in einem einzelnen Verfahren geregelt.

7.4 Beschaffung

Die Beschaffung von Waren nimmt für DAPHI eine zentrale Rolle ein. Wir sind keine Großhändler von Hard- und Software. Einige Kunden verlassen sich jedoch bei der Ausrüstung mit Hard- und Software auf uns. Unsere Kunden bestellen Computer, Zubehör, Netzwerktechnik, Software etc. Unsere Mitarbeiter konfigurieren diese und stellen sie beim Kunden auf. Die DAPHI hat den Beschaffungsprozess im Rahmen mehrerer Verfahrensanweisungen geregelt. (KP1 VA Einkauf, UP1 Wareneingang, KP5 Wareneingang)

7.5 Erbringung von Supportdienstleistungen

Die Erbringung von Supportdienstleistungen ist eine der Geschäftssäulen der DAPHI GmbH. Die DAPHI hat den Supportablauf in einer Verfahrensanweisung beschrieben. Der Support wird durch ein Ticketsystem unterstützt, welches Aufträge, Probleme, Kundenanfragen und ähnliches verwaltet. Dieses Ticketsystem ist multiuserfähig und lässt zu, dass mehrere Mitarbeiter an einem Problem arbeiten.

Jedem Kunden ist ein Mitarbeiter zugeordnet, wodurch eine geregelte Kundenkommunikation möglich ist. In einer Eskalationsbeschreibung sind Zeiten festgelegt, die einer ständigen Überwachung unterliegend, eine Überwachung des Prozesses zulassen. (KP4 Support_Ticket_Ablauf)

7.6 Bereitstellung von Internet- und Telefondienstleistungen – DAPHIX

Das Produkt DAPHIX wurde von uns entwickelt und unterliegt einer ständigen Weiterentwicklung. DAPHIX bietet den Gästen unserer Kunden eine einfache und komfortable Kommunikation per Internet- und Telekommunikation. Das modulare System bietet individuelle, einfach bedienbare Terminals. Nach der Aufstellung der Systeme sind diese mit nur wenigen Handgriffen einsatzbereit.

Unsere Mitarbeiter überwachen die Terminals ständig und erhalten entweder von den Systemen oder von unseren Kunden Informationen zu den Systemstatistiken. Wir stellen Updates zur Verfügung und überwachen die Funktion der Geräte.

In einer Verfahrensanweisung wurden Regeln zur schnellen und optimalen Problembehebung bei den DAPHIX-Terminals aufgestellt. (KP2 + KP4 Support Services)

7.7 Kundeneigentum

Die Mitarbeiter der DAPHI GmbH sind bei der Durchführung auftragsbezogener Dienstleistungen oft beim Kunden. Daher kommen sie mit den Geräten, den Geschäftsprozessen und evtl. auch mit Daten unserer Kunden in weitestem Sinne in Berührung. Wir halten unsere Mitarbeiter an, mit dem Kundeneigentum sehr sorgsam umzugehen.

Daphi schützt personenbezogene Daten unserer Kunden sowie deren geistiges Eigentum und Know How. Bereits im Rahmen der Einstellung werden die Mitarbeiter auf die Einhaltung des Datengeheimnisses nach BDSG verpflichtet. Die DAPHI GmbH hat ein öffentliches Verfahrensverzeichnis, welches dem Kunden über Risiken seiner Daten Auskunft gibt. (KP7 Verfahrensverzeichnis)

7.8 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Die DAPHI nutzt verschiedene Messmittel sowohl innerhalb des Unternehmens für nicht kundenrelevante Messungen wie auch für Messungen beim Kunden. Dabei werden in der Regel das Vorhandensein von Ein- und Ausgangssignalen sowie die Signalstärke gemessen.

Die Messmittel sind in einer Liste erfasst. Diese beinhaltet unter anderem die Daten der letzten und der nächsten Prüfung. Die Prüfung erfolgt durch akkreditierte Unternehmen oder durch den Hersteller.

8 Messung, Analyse und Verbesserung

8.1 Allgemeines

Die DAPHI GmbH überwacht alle Prozesse. Dazu sind Kennzahlen festgelegt, die die kurz- und langfristige Leistungsfähigkeit des Unternehmens beschreiben. (FP3 Ziele)

8.2 Interne Audit

Die Durchführung von Internen Audits wird durch eine Verfahrensanweisung geregelt. Interne Audits finden entweder in regelmäßigen Abständen, mindestens einmal jährlich, oder bei akuten Störungen im Betriebsablauf statt. Dabei werden alle Bereiche der DAPHIX GmbH geprüft. Einmal jährlich findet ein Systemaudit statt, bei welchem alle Prozesse der DAPHI GmbH auditiert werden. Die Audits werden vom QMB oder von Beauftragten durchgeführt, die unabhängig vom auditierten Prozess sind.

Zur Durchführung eines Audits wird ein Auditplan bestimmt. Dieser Plan legt fest, welcher Bereich auditiert und mit welchen Ansprechpartnern der QMB oder dessen Beauftragter spricht.
(UP7_IA_Plan)

8.3 Fehlerlenkung und Korrekturmaßnahmen

Wir sind bestrebt alle Fehler, die bei der Durchführung interner Prozesse oder im Umgang mit dem Kunden entstehen, zu erfassen. Dazu nutzen wir unser Ticketsystem. Dieses System erlaubt die Nachverfolgung der erfassten Vorgänge. Der Umgang mit Fehlern ist in eine Verfahrensanweisung geregelt. (UP6 VA FehlerUndUrsachenBeseitigen)

Wird eine Dienstleistung fehlerhaft erbracht, wird die Geschäftsleitung über die eingegangene Reklamation und über die getroffenen Maßnahmen informiert. Bei fehlerhaft erbrachten Dienstleistungen erfolgt nach deren Abstellung oder im Prozess der Abstellung eine Ursachenanalyse und bei Notwendigkeit wird eine Korrekturmaßnahme. Die Auswertung von Korrekturmaßnahmen ist Bestandteil der Bewertung des Managements, welches mindestens einmal jährlich stattfindet. Dabei werden Fehler und deren Beseitigung bewertet, Ursachen benannt und die Beseitigung der Ursachen zur Vermeidung von Wiederholungen der Fehler beurteilt.

8.4 Kontinuierliche Verbesserung und Vorbeugungsmaßnahmen

Die DAPHI GmbH strebt nach einer ständigen Verbesserung. Dazu werden im Rahmen der Bewertung des Managements Risiken eingeschätzt. Risiken werden bei Möglichkeit und Notwendigkeit durch Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen beseitigt.

Die Umsetzung von Verbesserungspotential wird in einer Verfahrensanweisung geregelt. (UP8 VA KVP)