

# Projektarbeit

- Fachbereich Kraftfahrzeugtechnik -



Konzeption und Umsetzung  
einer QM – Dokumentation zur Realisierung  
der DIN EN ISO 9000 ff : 2000 in einem Call - Center

**Ausgearbeitet von:**

Becker Thomas  
Bedbur Patrick  
Greuel Jérôme

**1. Betreuer**

Dipl. Wirt. Ing.- Rolf Mohr

**2. Betreuer**

Dr. Heermann

**Ausführungsort**

WKV-Direktservice

Köln, Sommersemester 2003

## **1. Einleitung**

- 1.1 Vorstellung des Unternehmens
- 1.2 Motivation und Zielsetzung

## **2. Qualitätsmanagementsysteme**

- 2.1 Geschichtliche Entwicklung der Qualitätsnorm
- 2.2 Motivation zur Einführung eines QMS
- 2.3 DIN EN ISO 9000:2000ff

## **3 Projektrealisierung**

- 3.1 Projektplanung
- 3.2 Bestandsaufnahme
- 3.3 Entwicklung der QM - Dokumentation (QMH)

## **4 Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen**

- 4.1 Kosten und Nutzen für das Unternehmen
- 4.2 Zukunftsaussichten

## **5 Zusammenfassung der Ergebnisse**

### Anhang

- a) Abbildungsverzeichnis
- b) Abkürzungsverzeichnis
- c) Literaturverzeichnis
- d) Qualitätsmanagementhandbuch
- e) Prozessanweisungen
- f) Stellenbeschreibungen
- g) Formblätter

## 1 Einleitung

### 1.1 Vorstellung des Unternehmens

Die WKV Direktvertriebsservice GmbH (**W**erbung, **K**ommunikation, **V**ertrieb), im Folgenden nur WKV genannt, wurde im Jahr 2000 gegründet und ist bereits heute mit seinen Dienstleistungen eines der führenden Call - Center Deutschlands. Die Geschäftsräume der WKV befinden sich im Existenz-gründerzentrum HIGIS nahe Wiesbaum an der L 26, an einer direkten Verbindungsstraße zwischen dem Lückenschluss der Autobahn A1 in Richtung Trier – Luxemburg. Von Köln kommend fahren Sie einfach Richtung Hillesheim nach Autobahndende (Abb. 1-1).



*Abbildung 1-1: Ausschnitt aus allen Bereichen der WKV<sup>1</sup>*

Die WKV hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Beziehung zwischen Firma und Kunde, durch aktives Adress - Management zu optimieren. Hierzu muss im Bereich „Neukunde“ ein Kommunikationsprozess aufgebaut bzw. bei bestehenden Kunden fortgeführt werden. Das Motto der WKV lautet:

**„Kunden gewinnen und Kunden binden“**

<sup>1</sup> Quelle: Interne Information der WKV

Der Erfolgsfaktor des Unternehmens ist auf jahrelange Erfahrung der Geschäftsführung (Herr Wolf) im Vertrieb, Gewinnung und Pflege von Adressen zurückzuführen. Als Serviceunternehmen mit Schwerpunkt Call - Center verfügt die WKV nicht nur über umfangreiche Ressourcen in der Telephonie, sondern sie haben im Laufe der Zeit ihr Betätigungsfeld erweitert.

Ihre Kunden profitieren daher von ihrem „Know How“, und nutzen die individuellen Konzepte in den Bereichen:

➤ Adressgewinnung

Ein Unternehmen gibt den Auftrag (z.B. über Gutscheinkaktionen in Schulen und Kindergärten) neue Kunden zu gewinnen.

➤ Adresspflege

Optimierung bzw. Komplettierung von bereits bestehenden Adressen (z.B. durch Anreichern von Telefonnummern). Durch den direkten Dialog mit dem Kunden werden Adressdaten aktualisiert (z.B. neuer Ansprechpartner). Somit werden die Adressdaten nochmals veredelt.

➤ Austerminierung Außendienst

Bei bestehenden Adressen werden telefonisch Termine für Vertreterbesuche vereinbart.

➤ Vertriebssteuerung - Controlling

Produkte werden ideal und schnell über das Telefon abverkauft. Gerne führt die WKV auch zeitlich begrenzte Verkaufsaktionen durch. Durch die umfangreichen Lagerflächen sind auch große Bestände kein Problem. Somit kann eine hohe Verfügbarkeit im Sinne des Endverbrauchers garantiert werden. Der Kunde profitiert hierbei zusätzlich von den kostengünstigen Konditionen zwischen WKV und der Deutschen Post.

➤ Kundenpflege

Durch neue Angebote (oder Nachfassaktionen) werden bereits vorhandene Kunden weiterhin an ein Unternehmen gebunden. Ebenso kann man auf diesem Wege die Meinung des Kunden zum Unternehmen erfragen. Was ist in Ordnung bzw. was muss noch verbessert werden? Dies ist ein wichtiger Baustein der Kundenbindung.

Um den hohen Anforderungen im Call - Center an Verfügbarkeit und Flexibilität gerecht zu werden, wird eine Alcatel - 4400 - Telefonanlage eingesetzt. Diese Anlage zählt zu den leistungsfähigsten Telefonanlagen weltweit. Alle Arbeitsplätze sind nach ergonomischen Richtlinien gestaltet und mit Flachbildschirmen ausgerüstet. Das gesamte System ist durch eine der weltweit leistungsfähigsten Firewall - Systeme ausgerüstet.

Dem Dienstleistungsbetrieb WKV ist die Kundenzufriedenheit das Wichtigste. Um dies zu gewährleisten, wird die Motivation der Mitarbeiter in der WKV sehr groß geschrieben. Hierzu werden ständig Mitarbeiterbefragungen bezüglich Zufriedenheit durchgeführt. Des Weiteren stellt die Geschäftsleitung folgende Sozialeinrichtungen kostenlos zur Verfügung:

➤ Kindertagesstätte

Da sich unter den Mitarbeiterinnen viele Mütter befinden, hat Herr Wolf die kreisweit erste betriebseigene Kindertagesstätte eingerichtet, in der bis zu 40 Kinder im Alter von 1 bis 15 Jahren professionell von eigens dafür eingestellten Kindergärtnerinnen betreut werden. Die Kindertagesstätte hat ihren Platz in der Mitte des Firmengeländes, so dass es den Frauen möglich ist, ab und zu einmal ein Auge auf ihre Kinder zu werfen. Die Erziehung findet wie in anderen Kindergärten statt, mit einer Besonderheit: Die Kinder werden auch schon früh mit Büchern bis hin zu den neuen Medien (Computer) spielerisch zum Lernen herangeführt. Ein nicht zu unterschätzender Vorteil für die spätere Ausbildung und den Beruf. Die Kinder werden hier gepflegt und von einem eigenen Fahrservice aus den externen Kindergärten und Schulen abgeholt, so dass die Mütter nach Beendigung der Arbeit gemeinsam mit ihren Kindern nach Hause fahren können.

➤ Fitnessraum

Gesunder Körper – gesunder Geist. Frei nach diesem Motto wird auch dieser Aspekt im WKV betrachtet. In dem eigens für die Mitarbeiter eingerichteten Fitness - Raum ist es möglich nach der Arbeit etwas für den gesunden Körper zu tun. Dies motiviert die Mitarbeiter.

➤ Cafeteria

Die Mitarbeiter können in gepflegter Atmosphäre Pausen verbringen, mit Kollegen ins Gespräch kommen und frisch erholt wieder an den Arbeitsplatz gehen. Eine voll ausgestattete Küche kann für die Mittagsmahlzeiten von jedem benutzt werden. Für den Kaffeedurst steht ein Kaffee - Center zur Verfügung.

## 1.2 Motivation und Zielsetzung

Wir als Projektteam haben in der WKV im Bereich Qualitätsmanagement im zeitlichen Rahmen unserer vierwöchigen Projektarbeit und darüber hinaus eine Basis geschaffen zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000. In der WKV beschäftigen wir uns mit der Erstellung des QM – Handbuchs (QMH), stichpunktartigen Stellenbeschreibungen (STB) und den Prozessanweisungen (PA) bzw. Verfahrensanweisungen (VA), die wir im Hinblick auf die WKV erstellt haben. Anschließend fertigten wir eigenständig Formblätter (FB) bezüglich der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit an. Diese Grundlagen benötigt die WKV zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 (Abb. 1-2).

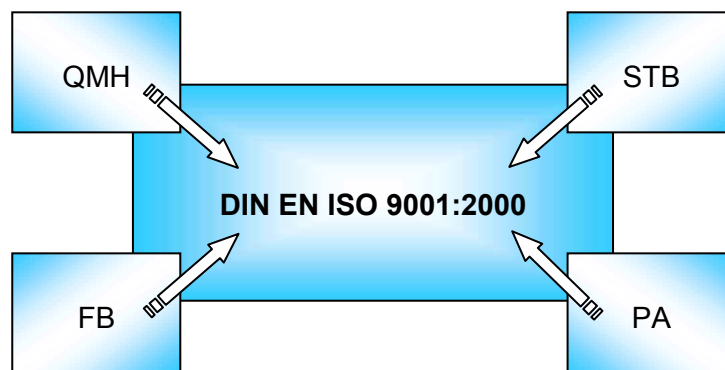
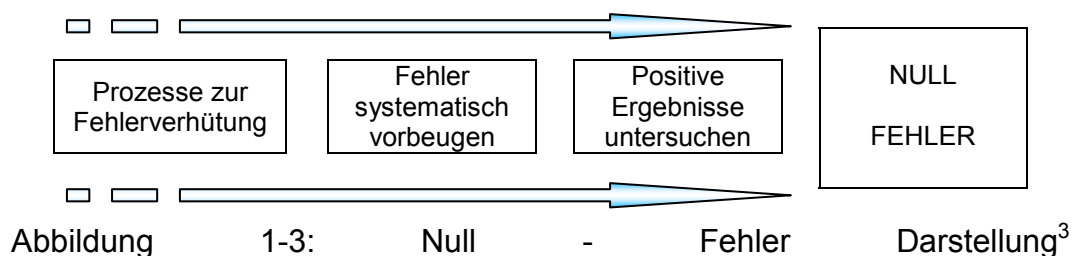


Abbildung 1-2: Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000<sup>2</sup>

Da die WKV schon ein internes QMS besaß, gab uns diese Ausgangssituation einen großen Anreiz, die bereits vorhandenen Daten umfassend in das Konzept zu integrieren. Durch die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 wird in Zukunft das Auftreten evtl. Fehler minimiert (Abb. 1-3).



<sup>2</sup> Quelle: Eigene Darstellung

<sup>3</sup> Quelle: Eigene Darstellung

Ziel unserer Projektarbeit ist es den wirtschaftlichen Nutzen des QMS darzulegen. Der WKV sichtbar zumachen, dass das QMS kein vorübergehender Trend ist, sondern eine Struktur zur Optimierung der Unternehmensleistung und Verbesserung der Wettbewerbssituation.

Die Kundenbindung und Kundenorientierung steht für die WKV im Vordergrund. Da zur heutigen Zeit die Kunden durch verschiedene Dienstleistungsanbieter mit Informationen überflutet werden, darf dieses durch die WKV nicht geschehen! Durch gezielte, regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter wird dieses erreicht. Nur auf diesem Wege ist sicherzustellen, dass Kundenfragen am Telefon konkret und sachlich korrekt, mit überzeugender Wirkung beantwortet werden (Abb. 1-4).



*Abbildung 1-4: Schulungsräume der Mitarbeiter<sup>4</sup>*

So fühlt sich der Kunde nicht mehr hilflos ausgeliefert, um ein Produkt zu erwerben, sondern er ist ein zufriedener Kunde, der gut beraten wurde und jetzt das Produkt mit den nötigen Informationen gerne erwirbt. Informierte Kunden sind „zufriedene Kunden“ und „zufriedene Kunden“ werden dann auch zu Stammkunden!

---

<sup>4</sup> Quelle: <http://www.wkv-direkt.de>, 07 / 2003

## 2 Zusammenfassung der Ergebnisse

Im Zusammenhang mit dieser Projektarbeit wurden die Grundvoraussetzungen für eine Zertifizierung der WKV geschaffen. Die zu erfüllenden Anforderungen wurden von uns erarbeitet und aufgestellt. Da die WKV ein bereits bestehendes internes Qualitätssystem besaß, war dies für uns bei der Ausarbeitung des QMS sehr hilfreich. Die Erstellung des QMH, der VA bzw. PA's mit den dazugehörigen FB's und den Stellenbeschreibungen war für uns die umfangreichste Arbeit. Das bedeutete für uns, die einzelnen verifizierten Konzepte der WKV durch Anpassen der Schnittstellen in ein validierendes Konzept umzuwandeln. Uns ist es zeitlich leider nicht möglich gewesen im Rahmen unserer Projektarbeit, die Validierung der einzelnen Konzepte durchzuführen. Wir haben aber in dem Sinne den „Rohbau“ geschaffen zur möglichen Ausführung nach DIN EN ISO 9001:2000.

Laut Aussage des Geschäftsführers, Herrn Volker Wolf, war er mit unserer Arbeit vollstens zufrieden. Außerdem strebt er nun an, sich so schnell wie möglich nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifizieren zu lassen.

Wir wünschen der WKV dabei viel Erfolg und auch für die Zukunft ein gut funktionierendes QMS. Außerdem bedanken wir uns für die gute und erfolgreiche Zusammenarbeit.

## Anhang

### a) Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1-1:	Ausschnitt aus allen Bereichen der WKV	02
Abbildung 1-2:	Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000	04
Abbildung 1-3:	Null - Fehler Darstellung	04
Abbildung 1-4:	Schulungsräume der Mitarbeiter	05
Abbildung 2-1:	Deming Kreis	07
Abbildung 2-2:	Erklärung was ist DIN EN ISO	09
Abbildung 2-3:	Normenaufbau	10
Abbildung 3-1:	Projektzeitrahmen	11
Abbildung 3-2:	Einteilung der Zeit	12
Abbildung 3-2:	Einteilung der Verantwortlichkeitsbereiche	13
Abbildung 3-3:	QM – Dokumentation	14
Abbildung 3-4:	Beschreibung QMH	15
Abbildung 4-1:	Nutzen und Aufwand	16
Abbildung 4-2:	Aufforderung zur DIN EN ISO 9001:2000	17

## b) Abkürzungsverzeichnis

WKV	Werbung, Kommunikation, Vertrieb
DIN	Deutsche Industrie Norm
EN	Europäische Norm
ISO	International Standardisation of Organisation
BSI	British Standards Institute
AQL	Acceptable Quality Level
AQAP	Allied Quality Assurance Publication
QM	Qualitätsmanagement
QMS	Qualitätsmanagementsystem
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch
QS	Qualitätssicherung
PA / VA	Prozess- bzw. Verfahrensanweisungen
STB	Stellenbeschreibungen
FB	Formblätter
GF	Geschäftsführung

## c) Literaturverzeichnis

Betriebsinterne Infos der WKV aus:

Internet, Mitarbeiterbefragungen und  
Gespräche mit der Geschäftsführung

Schmitz, Peter, Prof. Dr.-Ing. RFH Köln

Glaap, W.

ISO 9000 leicht gemacht

Hanser Verlag, 1993, S.11-29

Drimkewitz-Latschenberger, Mariane

Zertifizierte Qualitätsauditorien (TÜV) / MTA

Mohr, Rolf, Dipl. Wirt. Ing.

Konzeption und Umsetzung einer Software unterstützen

Realisierung der ISO 9000 ff Rev. 2000

Diplomarbeit 2002

Masing,

Handbuch Qualitätsmanagement

Hanser Verlag, 4 Auflage 1999, S.45

<http://www.wkv-direkt.de>, 07 / 2003

<http://www.teamwork-gmbh.de>, 07 / 2003

<http://www.tuev-rheinland.de>, 07 / 2003

<http://www.dqmd.de>, 07 / 2003

- d) Qualitätsmanagementhandbuch**
- e) Prozessanweisungen**
- f) Stellenbeschreibungen**
- g) Formblätter**