

Zertifizierte Prozesse

Der Dienstleister Mainova Servicedienste hat sich gemäß den Standards QMCC und DIN EN ISO 9001:2000 zertifizieren lassen.

Mainova Servicedienste (Msd) ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft des Versorgungsunternehmens Mainova, das die Rhein-Main-Region mit Strom, Erdgas, Wär-

- *Wie wurde das Qualitätsmanagementsystem eingeführt?*
- *Wie stellt sich die Zertifizierung dar?*
- *Welchen Nutzen hat das Qualitätsmanagementsystem bisher erzielt?*

me und Wasser versorgt. Msd übernimmt die Betreuung der Privat- und Geschäftskunden auf allen Kommunikationskanälen. Zum Einsatz kommt ein so genanntes Service Center für persönliche Kontakte sowie ein Communication Center in Frankfurt, in dem Anfragen per Telefon, Fax, Brief, Internet und E-Mail bearbeitet werden. Im September 2006 hat das Unternehmen sich entschieden, gemeinsam mit einer Unternehmensberatung ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) gemäß dem Standard Qualitymaster Communication Center (QMCC) einzuführen.

Einführung in fünf Schritten

Die Einführung von QMCC durchlief fünf Phasen. Im ersten Schritt wurde mit dem Projektteam, mit Mitgliedern aus Geschäftsführung, dem Management des Call Centers, Mitarbeitern aus dem Front- und dem Backoffice sowie dem Service Center eine Selbstbewertung durchgeführt. Das ist eine Ist-Analyse, mit deren Hilfe festgestellt werden kann, ob und bis zu welchem Grad die Anforderungen des QMCC-Standards durch das Unternehmen erfüllt werden. Wurden Abweichungen festgestellt, konnten geeignete Gegenmaßnahmen eingeleitet werden.

Über die Anforderungen des QMCC-Standards hinaus ging die zweite Einführungsphase. In Gesprächen mit dem Auftraggeber von Msd wurden dessen Anforderungen an den Kundenservice besprochen, die vertraglichen Grundlagen der Zusammenarbeit präzisiert und die Unterstützung für die Einführung von QMCC eingeholt. Die Gespräche machten deutlich, dass sich die Auftraggeber ein Qualitätsmanagementsystem gemäß einem internationalen Standard wie der DIN EN ISO 9001:2000 wünsch-

dazu hat das Projektteam das Qualitätsmanagement-Handbuch, das die DIN-Norm erfordert, sowie Verfahrensanweisungen erarbeitet. Dazu wurden sämtliche vorhandenen Dokumente im Intranet wie Prozess- und Stellenbeschreibungen gesichtet und, falls notwendig, überarbeitet. Eine entsprechende Verfahrensanweisung stellt heute sicher, dass dieser Prozess regelmäßig und kontrolliert erfolgt, damit Mitarbeiter im Intranet zum Beispiel ausschließlich auf aktuelle Dokumente in der gültigen Fassung Zugriff haben.

In der fünften Phase schließlich hat das Unternehmen Tüv Rheinland Cert Mainova Servicedienste zertifiziert. Im September 2007 haben die Tüv-Auditoren das Unternehmen in Frankfurt besucht, an zwei Tagen musste Msd seine Normkonformität unter Beweis stellen und zeigen, ob die beschriebenen Prozesse und Normen in der Praxis umgesetzt werden.

Zum Abschluss des Audits haben die Prüfer ein Gespräch mit der Geschäftsleitung geführt. Dabei haben sie nicht nur empfohlen, Msd das Zertifikat auszustellen, sondern auch die Abweichungen vom Standard dargelegt und dokumentiert. Bis zum jährlichen Wiederholungsaudit hat das Unternehmen Zeit, diese Abweichungen zu eliminieren.

► **CHRISTOPH BUSCH, WOLFGANG JANIK**



In der dritten Phase wurden die Teamleiter von Msd in die Einführung von QMCC involviert. Gemeinsam mit den Teamleitern ging es auch darum, die Mitarbeiter zu informieren und in die Einführung des Standards einzubinden. Zeitgleich mit der dritten Phase wurde entschieden, den Standard QMCC in Kombination mit der Norm DIN EN ISO 9001:2000 einzuführen. Deshalb hat die Geschäftsführung die Position einer Qualitätsmanagement-Beauftragten eingerichtet und diese zusammen mit der Tüv Süd-Akademie auf ihre Aufgabe vorbereitet.

In der vierten Phase wurden die Mitarbeiter über die Einführung von QMCC und DIN EN ISO 9001:2000 informiert. Im Wesentlichen ging es bei den Gesprächen darum, den Mitarbeitern die Angst davor zu nehmen, es gehe um die Prüfung der Mitarbeiterleistung. Parallel



► Christoph Busch ist Unternehmensberater in Frankfurt. Wolfgang Janik ist Prokurist bei Mainova Servicedienste.

E-Mail: cb@christophbusch.com