

SYSTEMATISCHE EINFÜHRUNG VON CAQ-SYSTEMEN (TEIL 8)

So bleiben Zeit und Budget im Plan

Für eine erfolgreiche Auswahl und Einführung eines CAQ Systems hat sich eine strukturierte Vorgehensweise bewährt. Der sechste Schritt im Lauf der Softwareeinführung behandelte die Möglichkeiten, Probleme zu beheben und das System zu verbessern. Abgeschlossen wird das Implementierungsprojekt mit einer Ergebnisanalyse, die den Stand vor und nach der CAQ-Einführung vergleicht.

René Kiem, Dortmund

Voraussetzung für eine Effizienzprüfung des nun implementierten CAQ-Systems ist selbstverständlich, dass Sie noch vor der Einführung die bestehenden Prozesse und Qualitätsdaten erfasst haben. Auf diese Notwendigkeit wurde bereits in den Teilen 1 und 2 dieser Serie hingewiesen. Nur so können die erzielten Verbesserungen etwa bei Durchlaufzeiten von Reklamationen, der Bearbeitung von FMEAs oder der Verwaltung von Prüfmitteln gemessen werden. Für die Erhebung der Daten können Sie auf die gängigen Befragungs- und Beobachtungstechniken sowie auf Feedbacktechniken zurückgreifen.

Dokumentation der Prüfergebnisse

Die Dokumentation und Darstellung der Prüfergebnisse sollte sich nach Art der Anforderungen richten und die Wünsche des Nutzerkreises widerspiegeln. Hilfreich ist es, wenn Sie die in Ihrem Unternehmen bewährten und etablierten Methoden und Standards nutzen. So steigern Sie die Akzeptanz der generierten Ergebnisse, schon weil diese besser verstanden werden.

Erhebung und Bewertung der Prüfergebnisse

Es lohnt sich, im Vorfeld der Datenerhebung einige Überlegungen anzustellen, etwa:

- Wer soll was prüfen?

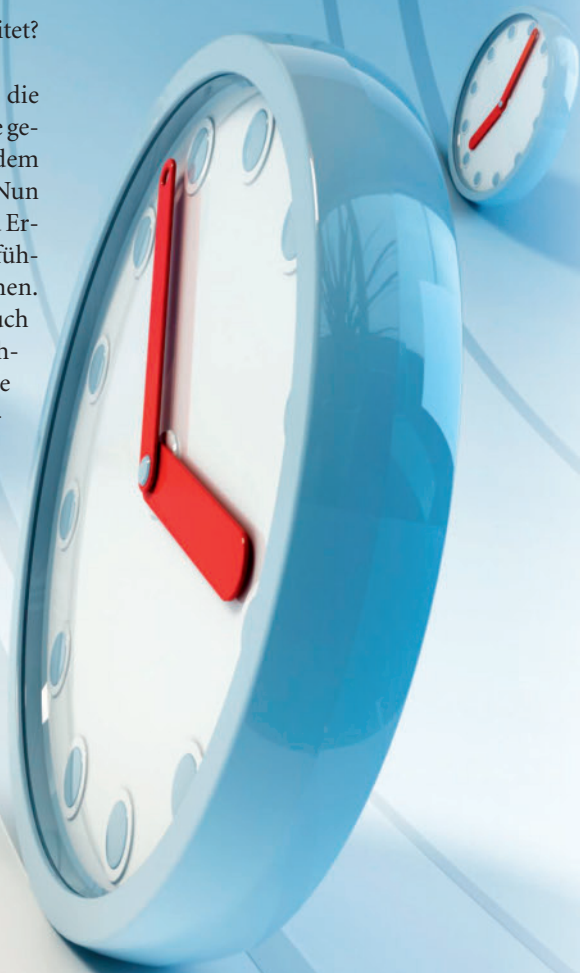
- Was soll geprüft werden?
- Welche Kriterien gelten für die Prüfung?
- Welches Ziel soll mit den Ergebnissen verfolgt werden?
- Wie werden die Ergebnisse aufbereitet?

Sind diese Fragen geklärt, werden die Prüfmethode festgelegt. Dass sich die genutzte Prüfmethode letztlich nach dem definierten Ziel richtet, leuchtet ein. Nun können Sie die generierten Daten und Ergebnisse mit den durch die CAQ-Einführung erreichten Ergebnisse vergleichen. Diese Daten können Sie übrigens auch als Abnahmekriterien für die Einführung des CAQ-Systems nutzen. Und sie dienen einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess, sofern Sie die Prüfungen regelmäßig durchführen.

Strukturiertes Handeln spart Ärger und Kosten

Damit Zeit- und Budgetplanung im Rahmen bleiben, ist ein strukturiertes Projektmanagement empfehlenswert. Es gilt, personale und materielle Ressourcen und Ziele zu planen. Folgende Fragen sollten Sie sich stellen:

- Wie sieht die konkrete Aufgabenstellung für das Projekt aus?
- Welche Ziele werden mit dem Projekt verfolgt? ▷



Online zur Serie

Alle Teile dieser Serie finden Sie in unserem Dossier unter:

www.qm-infocenter.de/caq-einfuehrung

Autor

IT-System-Kaufm. René Kiem, geb.

1969, startete in der Internet- und Multi-Mediabranche. Zusätzlich erwarb er die Qualifikationen zum Qualitätsmanager und Auditor. 2003 wechselte er zur Plato AG, Lübeck, und spezialisierte sich auf Computer Aided Quality Assurance (CAQ). Seit 2008 ist er Inhaber des Beratungsunternehmens CAQ Kontor, Dortmund.

Kontakt

René Kiem
CAQ Kontor
T 0231 1501-646
r.kiem@caq-kontor.de
www.caq-kontor.de

www.qm-infocenter.de

Diesen Beitrag finden Sie online unter der Dokumentennummer: **QZ110220**

- Welche Mitarbeiter sind mit dem Projekt vertraut?
- Wie sehen das Projektbudget und die Zeitplanung aus?
- Welche Meilensteine sind definiert?

Achten Sie auf eine klare und eindeutige Formulierung der Aufgaben- und Ziele, wenn Sie das Projekt vor Ihrer Gruppe präsentieren. Je klarer Aufgaben und Ziele sind, desto eher werden die Projektbeteiligten zum Erfolg beitragen.

Die Strategie zur Einführung und Umsetzung des CAQ-Projekts wird sich vernünftigerweise an den personellen und materiellen Ressourcen Ihres Unternehmens orientieren. Setzen Sie sich daher bei der Planung realistische Ziele, denn davon hängt der Projekterfolg maßgeblich ab.

Wichtig ist eine für alle Beteiligten transparente Darstellung der Aufgaben und der damit verbundenen Teilaufgaben. Insbesondere für umfangreiche und komplexe Projekte, die möglicherweise noch standortübergreifend angelegt sind, ist diese Vorgehensweise anzuraten.

Letztlich sorgt eine strukturierte und durchdachte Vorgehensweise für eine erfolgreiche Umsetzung. Gerade Themen wie die Optimierung und Neugestaltung von Prozessen sollten Sie eingehend planen und mit den verantwortlichen Mitarbeitern abstimmen. Maßgebliche Zielgrößen wie Prozessabläufe, Kosten, Zeitplanung, Beteiligte und Projektumfang müssen geklärt werden. Auf dieser Basis lassen sich klare Maßnahmen für jeden Einzelnen Beteiligten ableiten und somit Reibungsverluste reduzieren.

Setzen Sie auf Key User

Die Hauptnutzer sollten frühzeitig in die Überlegungen für Auswahl und Einführung des CAQ-Systems und der Neugestaltung von Prozessen- und Arbeitsabläufen beteiligt werden. So kann wertvolles Erfahrungswissen eingebracht werden und nach der Produktivschaltung wird die IT-Lösung von den Beteiligten eher akzeptiert. Im Arbeitsalltag können diese Mitarbeiter ihre Kollegen beraten und – falls dies gewünscht wird – bei der Erstellung von unternehmensspezifischen Handbüchern mitwirken.

Betreiben Sie aktives Risikomanagement

Projektrisiken gibt es zahlreiche: der Ausfall des Gesamt- oder Teilsystems, die mangelhafte Akzeptanz bei den Mitarbeitern, nachlässig befolgte Budgetplanungen, nicht erreichte Meilensteine oder Sicherheitsrisiken. Damit diese Gefahren nicht zur realen Bedrohung werden, sollten Sie schon zu Beginn und während eines IT-Projekts ein aktives Risikomanagement betreiben. Indem Sie vorbeugende und vermeidende Aktivitäten planen, können Sie Fehlerkosten minimieren.

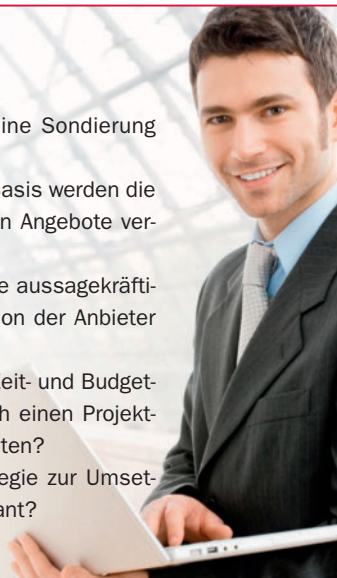
Denken Sie an individuelle Softwareanpassungen

Die Gründe für individuelle Anpassungen sind vielfältig. Da sind die Wünsche nach eigenen Auswertungen und Reports, nach Datenaustausch mit anderen IT-Systemen oder schlicht nach einer persönlichen Einstellung von Benutzeroberfläche und Feldnamen. Was auch immer angestrebt

TIPP**Erst klären, dann festlegen**

Bei der Klärung der Anforderungen und Festlegung der Strategie sollten Sie folgende Überlegungen anstellen:

- Wie sehen die relevanten Geschäftsprozesse für das zukünftige CAQ-System aus?
- Welche Aufgaben werden mit dem Lastenheft erfüllt?
- Welche Kriterien liegen der Auswahl des Anbieters zugrunde?
- Welche Bedeutung haben die Kriterien?
- Wie erfolgt eine Sondierung der Anbieter?
- Auf welcher Basis werden die verschiedenen Angebote verglichen?
- Wie kann eine aussagekräftige Präsentation der Anbieter aussehen?
- Wie werden Zeit- und Budgetplanung durch einen Projektplan eingehalten?
- Welche Strategie zur Umsetzung ist geplant?



wird – zu beachten ist stets eine sorgfältige Klärung der eigenen Anforderungen und der erwarteten Leistungen. Fehleinschätzungen oder Versäumnisse wie zusätzlich benötigte Softwarelizenzen, der Aufwand für Programmierung, Tests, zusätzliche Änderungen und nicht zuletzt die Installation können einen beträchtlichen Arbeitsaufwand nach sich ziehen.

Nicht alle bestehenden Daten müssen Sie integrieren

Was tun mit den Daten aus Word, Excel, IT-Insellösungen und Papierdokumenten? Zunächst sollte die Datenqualität ermittelt werden. Dann kann entschieden werden, welche Daten im neuen System überhaupt sinnvoll verwendet werden können. Ob eine Übernahme von Daten aus bestehenden Systemen Sinn macht, hängt auch von deren Komplexität ab. Das reicht von einfachen Datenexport von dem bestehenden System und Datenimport über Standardtechnologien bis hin zu umfangreichen Entwicklungsprojekten.

Planen Sie also den Umgang mit bestehenden IT-Systemen und den darin enthaltenen Daten bereits vor der Implementierung.

Erstellen Sie eine Meldeliste für Problemfälle

In der Umsetzungsphase werden Sie für gewöhnlich mit neuen Anforderungen durch die Mitarbeiter konfrontiert. Außerdem entsteht zumeist ein gewisser Korrekturbedarf durch aufgetretene Fehler, die weiter bearbeitet werden müssen. In einer sogenannten Meldeliste werden Softwarefehler, Fehlerkorrekturen und AbnahmeprozEDUREN definiert. Diese Meldeliste dient als Grundlage für die Abarbeitung – für den Softwarehersteller ebenso wie für das Projektteam. Auch wird hier der Bearbeitungsstatus festgehalten.

Ohne geschulte Mitarbeiter läuft nichts
Etablierte und bewährte Unternehmensprozesse werden im CAQ-System abgebil-

det. Die verantwortlichen Mitarbeiter müssen selbstverständlich in der zukünftigen Arbeits- und Vorgehensweise am System geschult werden. Die Unterteilung nach Qualifizierungsthemen und Schwerpunkten sorgt für eine gesteigerte Wirtschaftlichkeit in den einzelnen Trainingsmaßnahmen.

Setzen Sie einen wasserdichten Vertrag auf

Nicht zuletzt müssen die Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit klar definiert werden. In einen Vertrag mit dem CAQ-Anbieter Ihrer Wahl sollten Sie folgende Punkte aufnehmen:

- Art der Lizenzierung,
- ergänzende Lizenzen für Datenbanken,
- Software Updates,
- Service- und Dienstleistungskonditionen,
- AbnahmeprozEDUREN,
- Umgang mit vertraulichen Daten und
- die Nutzung des Quellcodes im Fall einer Insolvenz des Softwarelieferanten. □

Eine für alles

Mit dem aktuellen Release der Software CAQ.Net präsentiert die CAQ AG Factory Systems, Rheinböllen, neue Funktionen. Nun können auch Informationen, die anhand der Wissensdatenbank automatisch generiert wurden, genutzt werden. Der neue QWizard.Net unterstützt die Erstellung der produktbezogenen Dokumente wie Control Plan, FMEA, Prozessablaufplan und EMPB anhand der CAQ-Wissensbasis.

Das Trainings-Management-System Qualify.Net bietet eine Softwarelösung zur Planung, Verwaltung, Dokumentation und Auswertung von Qualifizierungsmaßnahmen für Mitarbeiter. Schulungs- und Qualifikationsfragen lassen sich klären, planen, dokumentieren und auswerten.

Die CAQ.Net-Medical Edition bildet die Anforderungen der europäischen Medizinproduktrichtlinien und der US-amerikanischen

Food and Drug Administration FDA ab. Dazu gehört zum einen das integrierte CAPA-Management, mit dem Normabweichungen, Beanstandungen und Revisionen den gesetzlichen Anforderungen entsprechend erfasst, bewertet und dokumentiert werden können. AuditTrail.Net erlaubt die Rückverfolgung aller Änderungen im CAQ-System. Success.Net, die zentrale Balanced Scorecard für alle Unternehmenskennzahlen, wurde erweitert. So können neben den Qualitäts- und Prozessperspektiven auch Finanz-, Kunden-, Markt- sowie Innovationsperspektiven einheitlich dargestellt werden. Der Anbieter verspricht, dass alle Anwendungen sowohl internet- als auch intranetfähig sind und sich entweder in Q-Portale wie MS Sharepoint oder individuelle WebPortale integrieren lassen.

► **CAQ AG Factory Systems**
www.caq.de

Prozess- und maßnahmenorientiert

Der Fellbacher Informationsdienstleister k+k information services hat eine eigenständige Lösung für unternehmensweites Maßnahmenmanagement entwickelt. Die Software Wissaction bündelt und überwacht alle im Unternehmen anfallenden Aufgaben und Maßnahmen. Während die dokumentierten Aktivitäten über das System zentral zur Verfügung stehen, werden die jeweils

Verantwortlichen automatisiert per E-Mail über zugeordnete Tätigkeiten informiert. Erinnerungs- bzw. Eskalationsschreiben zu offenen und überfälligen Maßnahmen werden selbstständig versendet. Sind die Maßnahmen umgesetzt, unterstützt das Modul bei der Überwachung ihrer Wirksamkeit und regelmäßigen Überprüfung. Auf diesem

Wege lässt sich eine langfristige Konformität zu Normen, Gesetzen und Vorschriften gewährleisten.

%	AutoNr.	Beschreibung	Verantwortlicher	yn	bis
36%	100503160 636-163	4.1 Allgemeine Anforderungen, Erkennung von Prozessen Die neuen Prozesse rund um WI sind noch nicht definiert und in das Managementsystem eingebunden; die Aktualisierung der Prozesse erfolgt nicht systematisch; die Überführung des Prozessmodells von VI.	Schmidt, Uwe (USC)		13.04.2009 08.08.2010
76%	100503160 636-164	4.1 Allgemeine Anforderungen, Erkennung von Prozessen Die neuen Prozesse rund um WI sind noch nicht definiert und in das Managementsystem eingebunden; die Aktualisierung der Prozesse erfolgt nicht systematisch; die Überführung des Prozessmodells von VI.	Muster, Max (MMU)		13.04.2009 08.08.2010
80%	100503160 636-165	4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen Die Lenkung von Qualitätsmaßnahmen besteht aus:	Vehmer, Monika (MVE)		20.04.2009 13.08.2010

Parallel dazu bietet WissIntra 6.1 die Möglichkeit eines prozessorientierten Maßnahmenmanagements. Hier ermöglicht der direkte Bezug zwischen Prozessen und Maßnahmen eine unmittelbare Optimierung dokumentierter Abläufe.

► **k+k information services**
GmbH
www.kuk-is.de