

# impact

ERFOLGREICHE ISO-ZERTIFIZIERUNGEN

## INHALT:

Seite 2	Mittelhessenmail
Seite 3	Palettenfabrik Bassum GmbH
Seite 4	WIRTH   immobilien & marketing
Seite 5	Ulmer Zeitarbeit
Seite 6	Erodiertechnik Naumann GmbH
Seite 7	Topsonic Systemhaus GmbH

ISO-Zertifizierung sichert Qualität,  
Wettbewerbsfähigkeit und Unternehmenserfolg

Ausgabe 1 / 2016





Mit der Zertifizierung ist nachweislich die kontinuierliche Kontrolle und Optimierung sämtlicher Strukturen, Prozesse und Abläufe im Unternehmen sichergestellt. Das ist für einen alternativen Postdienst von erheblicher Bedeutung.

## VERTRAUENSBLDENE MASSNAHME

**M**ittelhessen Mail ist ein Gemeinschaftsunternehmen führender Zeitungsverlage in Mittelhessen. Seit mehr als 250-Jahren hat man Erfahrung in Logistik, Zustellung und Verteilung von Zeitungen. Aktuell beschäftigt die Mittelhessen Mail rund 150 Mitarbeiter und stellt täglich über 60.000 Postsendungen zu.

Die Mittelhessen Mail ist ein privater Postzustelldienst, der seit seiner Gründung 2007 zunehmende Akzeptanz bei Privat- und Geschäftskunden besitzt. Bürgerinnen und Bürger, aber auch kleine, mittelständische und große Unternehmen aus den unterschiedlichen Branchen, Behörden und Institutionen schätzen den komfortablen Dienst. In Mittelhessen zählt bereits ein Großteil der Kommunen zum Kundenkreis des Unternehmens.

„Wir bieten einen Rundum-Service“, erklärt Verkaufsleiterin Dagmar Zehner. Die Mittelhessen Mail unterhält ein eigenes Sortierzentrum, die Briefe werden beim Kunden abgeholt, dort sortiert sowie frankiert und anschließend zugestellt.

„Durch das Qualitätsmanagement sollen sich die Kommunikation im Unternehmen und die Qualität für unsere Kunden verbessern“, erklärt der Geschäftsführer Michael Raubach. Die internen Abläufe und Strukturen wurden standardisiert und werden in Zukunft kontinuierlich auf ihre Optimierbarkeit hin geprüft. „Das ist ein Prozess mit dem Ziel, die Service-Qualität für unsere Kunden immer weiter zu steigern“, so Raubach. Auch und gerade die vertrauensbildende Auswirkung der ISO 9001 Zertifizierung sei ein wesentliches Ziel gewesen, den Nachweis der Standards des Qualitätsmanagements zu erbringen. Als wichtige Beispiele dafür nennt Raubach die Optimierung und Vereinheitlichung des Kunden-

managements, was es für das Unternehmen deutlich vereinfache, auf besondere und individuelle Kundenwünsche einzugehen.

Für einen Postdienstleister zählt vor allem die pünktliche und zuverlässige Zustellung. „Es war besonders hilfreich, dass wir mit der Zertifizierung ein Risikomanagement eingeführt haben. Es wurden mögliche Risiken, wie z.B. Stromausfälle definiert, um die Sicherung der Betriebsabläufe selbst in solchen Fällen garantieren zu können,“ sagt Raubach.

**Mittelhessen**  
schnell. sicher. geschickt  **Mail**

Mittelhessen Mail GmbH & Co. KG  
Am Urnenfeld 12 | 35396 Gießen

Tel.: 0641 95043311  
Mail: info@mittelhessenmail.de  
Web: www.mittelhessen-mail.de



Ein Ziel des Qualitätsmanagements war die Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Mit den ersten, durchweg positiven Reaktionen auf unser ISO-Zertifikat sind wir diesem Ziel deutlich näher gekommen...

## AUF NACHHALTIGKEIT BEDACHT

Mit acht Produktionslinien fertigt das Inhaber geführte Familienunternehmen jährlich bis zu 5 Millionen Europaletten und den vollständigen Bedarf an Packmitteln für Kunden in ganz Europa.

„Flache Hierarchien und eine hohes Maß an Flexibilität ermöglichen es uns individuell auf die Bedürfnisse unserer Kunden einzugehen,“ sagt Geschäftsführer Friedhelm Haase. „Deshalb war es uns auch so wichtig, mit der ISO 9001 Zertifizierung noch mehr Transparenz über die Abläufe und eine Optimierung der Organisation zu erreichen.“ Dabei habe man den Weg zu einer kontinuierlichen Verbesserung angestoßen, die mittelfristig zu einer Kostenreduzierung bei gleichzeitiger Verbesserung der Kundenzufriedenheit führe, meint der Familienunternehmer.

Mit Kunden aus der Lebensmittel-, Pharma-, Verpackungs-, Baustoff und Textilindustrie verfügt die Palettenfabrik Bassum europaweit über viele, große Kunden. „Gerade die größeren Unternehmen,“ meint Haase, „legen immer größeren Wert auf die Zertifizierung nach ISO 9001 und die ersten durchweg positiven Reaktionen bestätigen dies.“

Bei Bassum legt man größten Wert auf langfristige, vertrauensvolle Kundenbeziehungen, worauf auch das gesamte unternehmerische Handeln ausgelegt

ist. „Bereits seit 1998 beziehen wir einen Großteil des zu verarbeitenden Holzes aus heimischer, zertifizierter Forstwirtschaft,“ erklärt Haase.

Wer den Weg der ISO Zertifizierung einschlägt, rät der Unternehmer, der sollte dies als Chance begreifen, die internen Abläufe zu optimieren: „Wenn das Unternehmen gut vorbereitet ist, funktioniert der Prozess auch Dank der umfassenden Unterstützung des professionellen Auditors reibungslos.“

PALETTFABRIK  
BASSUM

Palettenfabrik Bassum GmbH  
Carl-Zeiss-Straße 10  
27211 Bassum

Tel.: 04241 9400-0  
Mail: [info@bassum.com](mailto:info@bassum.com)  
Web: [www.bassum.com](http://www.bassum.com)







Ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement-System begleitet alle wesentlichen betrieblichen Prozesse und stellt diese auf den Prüfstand. Dadurch können auch bei guten Organisationen Optimierungsmöglichkeiten aufgedeckt werden.

## BEWEGUNG & INNOVATION ALS PERMANENTER PROZESS

Schon 1990 gründeten Thomas und Maria-Elisabeth Wirth die Wirth immobilien & marketing. Mittlerweile ist das Familienunternehmen eine der ersten Adressen im Allgäu wenn es um Wohn- oder Gewerbeimmobilien geht. Verbesserungen versteht man als einen permanenten Prozess.

IMSM Auditor Kurt Rieder hatte es bei Wirth besonders leicht, die wesentlichen Grundzüge des zertifizierten Qualitätsmanagements zu vermitteln. „Wir waren schon immer nicht nur mit Herz bei der Immobilie, sondern haben unsere Kunden immer als langjährige Partner gesehen. Das geht nicht ohne ein grundlegendes Qualitätsverständnis,“ sagt Seniorchef Thomas Wirth. Mittlerweile haben alle seine drei Kinder den Weg in das Unternehmen gefunden, das unter anderem auch Markenpartner der Marke

„Allgäu“ ist und damit seine Verbundenheit zur Region und zum nachhaltigen Wirtschaften demonstriert.

„Unkonventionelle Wege, Finger-spitzengefühl und der Mut, neue Wege zu gehen kennzeichnen unsere Arbeit,“ erläutert Vera Wirth die Philosophie des Unternehmens. „Mit dem Prozess zur ISO 9001 Zertifizierung haben wir festgestellt, dass wir in Sachen Qualitätsmanagement vieles richtig gemacht haben, aber jetzt das Handwerkszeug für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu haben, macht uns nochmal stärker,“ meint die auf Gewerbekunden spezialisierte Unternehmerin.

Die Wirths sehen in der Zertifizierung, vor allem aber in der Umsetzung des Gedankens des Qualitätsmanagements viele Vorteile für ihre Kunden. Die angemessene Definition und Dokumentation von Prozessen und Strukturen bringe Klarheit und Ordnung. Optimierte Abläufe und Fehlervermeidung führen nach Auffassung

des Unternehmens zu einer gleichbleibende Qualität der Dienstleistungen. Darüber hinaus profitieren die Kunden von der Weiterentwicklung des eigenen Potentials, den kürzeren Durchlaufzeiten von beispielsweise Anfragen oder Reklamationen. „Auch, dass unsere Prozesse mit dem permanenten Verbesserungsprozess möglichst wirtschaftlich gestaltet werden,“ sagt die für den Zertifizierungsprozess zuständige Pia Wirth, „kommt letztendlich unseren Kunden zugute.“

**WIRTH** | immobilien  
marketing

WIRTH | immobilien & marketing  
Beethovenstraße 5  
87435 Kempten

Tel.: 0831 523 887 -0  
Mail: [info@wirthimmo.de](mailto:info@wirthimmo.de)  
Web: [www.wirthimmo.de](http://www.wirthimmo.de)



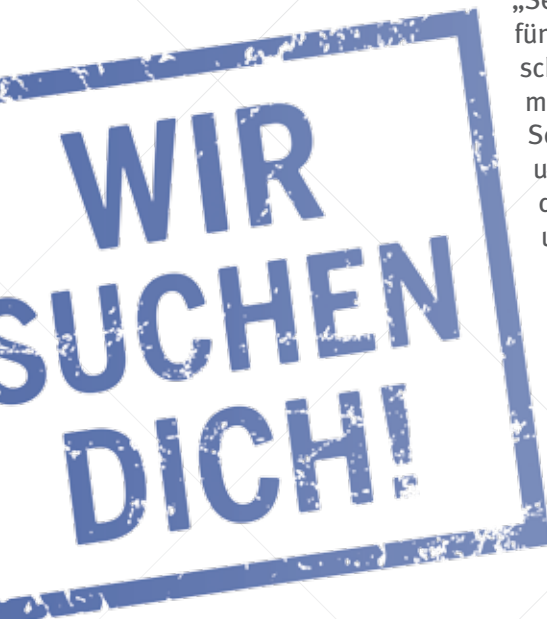
Wer immer tut, was er schon kann, bleibt immer das, was er schon ist, so das Motto der Ulmer Zeitarbeit – Es ruft dazu auf, Qualität, Flexibilität und Veränderung im Arbeitsmarkt als Herausforderungen anzunehmen.

## GEMEINSAM ZIELE ERREICHEN

Die Ulmer Zeitarbeit Verwaltungsgesellschaft GmbH ist ein familiengeführtes Personaldienstleistungsunternehmen und steht für qualitativ hochwertige Personaldienstleistungen, innovatives Personalmanagement und soziale Verantwortung. Mit der ISO 9001 Zertifizierung hat man interne Abläufe optimiert und Kundenanforderungen entsprochen.

den Zeit und Geld zu sparen und bieten unseren Arbeitskräften ein sichere und faire Perspektive.“ Auch im Bereich „Medical & Health Care“ vermittelt die Ulmer Zeitarbeit Fach- und Hilfskräfte in den Pflege- und Einsatzdienst.

Mit dem ISO Qualitätsmanagement habe man klarere und einheitliche Strukturen für die Abläufe in allen Niederlassungen geschaffen. „Insofern war es überaus positiv, mit der Zertifizierung Optimierungs-Instrumente in die Hand bekommen zu haben,“ ist Zellers abschließende Bewertung.



„Seit über 38 Jahren agieren wir, mittlerweile an fünf Standorten, sehr erfolgreich am süddeutschen Markt,“ sagt Armin Zeller, der gemeinsam mit seinen Eltern Gerti & Walter Zeller und Schwester Carola die Geschäfte des Familienunternehmens führt. Als Landesbeauftragter des Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen, iGZ, engagiert sich Armin Zeller über das eigene Unternehmen hinaus für eine faire und zukunftsorientierte Zusammenarbeit zwischen Unternehmen, Zeitarbeitsdienstleistern und Arbeitnehmern.

„Wir sind auf allen Feldern der Zeitarbeit kompetent aufgestellt: Ob Arbeitnehmerüberlassung, Arbeitsvermittlung, Outsourcing oder On-Site-Management, wir sind hochspezialisiert und helfen unseren Kun-

### Ulmer Zeitarbeit

Verwaltungsgesellschaft mbH

Ulmer Zeitarbeit  
Hirschstraße 6  
89073 Ulm

Tel.: 0731 20 60 44 - 0  
Mail: [ulm@ulmer-zeitarbeit.de](mailto:ulm@ulmer-zeitarbeit.de)  
Web: [www.ulmer-zeitarbeit.de](http://www.ulmer-zeitarbeit.de)



“  
Mit der Umweltzertifizierung ISO 14001 dokumentieren wir nun und treten den Beweis an, dass wir keinerlei für die Umwelt schädigende Stoffe verarbeiten und im Rahmen unseres Umweltmanagements den Energieverbrauch senken.

## QUALITÄTSMANAGEMENT VERBESSERT WACHSTUM

**H**ochspezialisiert und hochtechnisiert ist die Firma Erodiertechnik Naumann aus Leipheim in den letzten Jahren schnell gewachsen. Dass die Organisation im Unternehmen damit Schritt gehalten hat, ist nicht zuletzt dem Qualitätsmanagement zu verdanken.

Überall dort, wo z.B. das gängige CNC-Fräsen an die Grenze stößt, kommt Erodiertechnik Naumann, mit seinen Hi-Tech Maschinen, die draht- und senkerodieren, zum Einsatz. Das ist für Werkzeug- und Maschinenbau, für die Automobilindustrie sowie für jedes weitere produktive Gewerbe von unschätzbarem Wert. Denn die damit verbundene Präzision ist die Voraussetzung für die Automatisierung und fortfolgende Arbeitsgänge in den einzelnen Firmen und Gewerken.

„Wir schneiden sozusagen feinste Spalten in Spritzguss- und Schnitt-

werkzeuge. Die daraus entstehenden Teile, werden später z.B. in Armaturen, Verkleidungen oder Kontakte eingebaut. Diese sehen Sie eventuell in Armaturen oder in medizintechnischen Teilen wieder. Die meisten sind Funktionsteile und so verbaut, dass sie unsichtbar sind. Im Bereich Wasserstrahltechnik sind wir zwar Materialunabhängig, jedoch wird eine hohe Präzision erwartet, egal ob in normalem Gummi oder gehärtetem Stahl.“, sagt Oliver Naumann.

Seit dem Start 2007 hat Naumann einige große Unternehmen als Kunden gewinnen können, die „größten Wert auf ein zertifiziertes Qualitäts- und Umweltmanagement legen“, berichtet Oliver Naumann. Das mit der ersten ISO Zertifizierung 2009 einhergehende Qualitätsmanagement empfand Naumann als sehr hilfreich, denn durch stetiges Wachstum ändern sich die Abläufe. So lerne man die Prinzipien und Regeln mit jedem neuen Mitarbeiter und geänderte Aufgabenverteilungen in die bestehenden Abläufe

zu integrieren. Naumann erklärt „...wir haben ein betriebliches Vorschlagswesen eingeführt und viele gute Ideen von unseren Mitarbeitern erhalten“.

Nach derart guten Erfahrungen und natürlich aufgrund der Konzernanforderungen seiner Kunden hat Erodiertechnik Naumann auch das Umweltmanagement Zertifikat ISO 14001 erfolgreich eingeführt. So hat man den Energieverbrauch im Griff und kann Nachhaltigkeit unter Beweis stellen.



Erodiertechnik Naumann GmbH  
Schubertstraße 3  
89340 Leipheim

Tel.: 08221 96433 0  
Mail: info@werkzeugbau.de  
Web: www.werkzeugbau.de





Der Zertifizierungsprozess war für uns ein willkommener Anlass, alle Mitarbeiter bis hin zur Geschäftsleitung in Sachen Qualitätsmanagement und interner Kommunikation in die Pflicht zu nehmen.

## EIN INSTRUMENTARIUM FÜR IN- UND EXTERNE ABLÄUFE

**T**opsonic aus dem rheinischen Würselen hat einen Nischenmarkt erfolgreich erobert. Mit einer Mischung aus Hard- und Softwarelösungen wird weltweit Fluglärm gemessen.

„Wir haben in den letzten Jahren immer mehr Ausschreibungen erhalten, in denen der Nachweis der ISO-Zertifizierung als Kriterium gefordert wurde,“ erklärt Andrea Abel von der Topsonic Systemhaus GmbH. Das Unternehmen hat den Nischenmarkt der Fluglärmmessung erobert und zählt Flughäfen rund um die Welt zu seinen Kunden. In einer aufeinander abgestimmten Kombination aus Hard- und Softwareelementen werden Lärmmessungen mit Flugverkehrs- und Wetterdaten zu einem hocheffizienten Analysetool zusammengefügt. „Wir leisten so unseren Beitrag zur Transparenz des Flugverkehrs, die für die Flughäfen immer notwendiger wird“, so Abel.

Der Prozess der Zertifizierung war für das Unternehmen ein willkommener Anlass, Schwachstellen in der internen Kommunikation zu identifizieren. Zu diesem Zweck wurden die Geschäftsprozesse dokumentiert. Die Schwachstellen werden nun in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess optimiert. „Die systematischen Grundlagen dafür erhielten wir durch unseren Auditor Kurt Rieder,“ führt Andrea Abel weiter aus. Der Auditor habe den Einstieg überaus erleichtert und sehr gute Hilfestellungen geboten. Die Hauptarbeit des Qualitätsmanagements, das durch den Prozess der ISO 9001 Zertifizierung auf eine neue und anerkannte Qualitätsstufe gehoben wird, verbleibt natürlich beim Unternehmen. Im günstigsten Fall, wie bei Topsonic, wird damit der gesamte Umgang mit den Kunden einer systematischeren Sichtweise unterzogen. „Wir haben, angeregt durch den Zertifizierungsprozess und die damit aufgeworfenen Fragen auch eine Kundenzufriedenheitsanalyse in Angriff genommen.

Vorher hat uns einfach das Bewusstsein für die Machbarkeit des Qualitätsmanagements gefehlt.“

Gerade als mittelständisches, hochspezialisiertes Unternehmen mit 12 Mitarbeitern stehe man immer in der Gefahr, die konzeptionelle Arbeit den operativ aktuellen Notwendigkeiten unterzuordnen. „Dass wir neue Wege einschlagen, haben unsere Kunden ziemlich schnell positiv bemerkt,“ meint Abel abschließend.

noise & track monitoring 

Topsonic Systemhaus GmbH  
Adenauerstraße 20  
52146 Würselen

Tel.: 02405 40 80 60  
Mail: info@topsonic.de  
Web: www.topsonic.aero

# IMSM: ISO-NORMEN FÜR DEN ENTSCHEIDENDEN VORTEIL

IMSM zeichnet sich durch die Erstellung kosteneffektiver und maßgeschneiderter Programme aus, die jedes Unternehmen individuell bei der Erzielung und Pflege des jeweiligen ISO-Status unterstützen. Selbstverständlich hilft IMSM auch dabei herauszufinden, welche Norm für das jeweilige Unternehmen den entscheidenden Vorteil bringt, dafür berät IMSM branchenübergreifend und kann auf eine Fülle von Erfolgsbeispielen zurückgreifen.

Zum Portfolio gehört ebenso die Implementierung der Standards, ISO 27001 Informations- und Datensicherheit, sowie ISO 14001 Umweltmanagement.

Die ISO 14001 legt weltweit die Anforderungen an ein Umweltmanagementsystem fest und ist ein international anerkannter Standard auf diesem Gebiet. Arbeitszeiten und Ressourcen werden nach der Implementierung effektiver genutzt und die Effizienz des Unternehmens wird deutlich verbessert.

Durch die ISO 27001 werden konkrete Anforderungen an das dokumentierte Informationssicherheits-Managementsystem gestellt. Dabei werden natürlich sämtliche IT-Risiken berücksichtigt, um betriebsinterne Daten und Informationen mit dem bestmöglichen Schutz zu versehen. Damit gehen Unternehmen sicher, dass man jetzt und künftig mit mehr Vertrauen wahrgenommen und der Erfolg langfristig verbessert wird.