

## ANWENDERFREUNDLICHES QM-SYSTEM IN DER DVD-PRODUKTION

# Eine runde Sache

**Mitarbeiterorientierte Softwarelösungen spielen auch in der Home-Entertainment-industrie ihre Stärken aus. Ein Dienstleister im Bereich Datenträger der Unterhaltungsindustrie bereitete mittels eines CAQ-Systems von Consense seine Zertifizierung vor. Die Verantwortlichen konnten damit eine intuitiv nutzbare QM-Wissensplattform mit personalisierten Informationsangeboten für die Mitarbeiter schaffen.**

Die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse ist auch in der Unterhaltungsindustrie ein unternehmerischer Grundpfeiler. Im Leitbild der Cinram GmbH, Alsdorf, wurde daher das Ziel formuliert, die jeweiligen Qualitätsansprüche mit einem auf jeden Kunden abgestimmten Service stets zu erfüllen. Die aktive Kommunikation der definierten Qualitätskriterien an die Lieferanten wird als wichtiger Erfolgsfaktor betrachtet.

Das Home-Entertainment-Unternehmen ist dem Namen nach nur wenigen Menschen geläufig, obwohl fast jeder dessen Produkte im Alltag einsetzt. Cinram zählt zu den größten europäischen Herstellern von bespielten Datenträgern für die Home-Entertainment-Industrie. Führende Hollywood-Studios, große Musik-Labels sowie namhafte Spiele- und Softwareunternehmen nutzen Cinram als

Partner in den wichtigsten Märkten der Welt. Mehr als 1 600 Mitarbeiter setzen in Alsdorf bei Aachen die Philosophie des Unternehmens um, fast zwei Millionen Discs verlassen jeden Tag die Produktionsanlagen der neuesten Generation. Das Unternehmen bietet seinen Kunden alle gewünschten und benötigten Leistungen, insbesondere die Produktion der Datenträger, Druck der Papierkomponenten, Verpackung und Distribution, aus einer Hand.

Mit der Eingliederung der damaligen Warner Music Manufacturing Europe GmbH in den Cinram-Konzern stand das Unternehmen vor der Aufgabe, das vorhandene Managementsystem in innovativer Form neu aufzubereiten. Drei vordringliche Ziele wurden dafür formuliert:

- Das Prozess- und Methodenwissen des Unternehmens soll detailliert dokumentiert werden.
- Die Effizienz bei der Bearbeitung und Pflege des Systems soll steigen.
- Die Akzeptanz des QM-Systems gemäß der Unternehmensstrategie soll weiter zunehmen.

Als Ergebnis strebte Cinram die Zertifizierung nach ISO 9001:2000 sowie nach ISO 14001:2004 an. Die Mitwirkung der Mitarbeiter spielte eine maßgebliche Rolle bei der Optimierung des QM-Systems.

Dem Management war bewusst, dass nur die eigenen Mitarbeiter die Ansprüche aus dem Unternehmensleitbild hinsichtlich der Qualitätsstandards gegenüber Kunden und Lieferanten mit Leben füllen können. Das neue QM-System sollte daher in erster Linie die Prozesse überprüfbar machen, Verbesserungspotenziale aufzeigen und deren Umsetzung aktiv unterstützen.

Viele Informations- und Managementsysteme, die auf Lösungen in Papierform oder auf verknüpften elektronischen Text-, Tabellen-, Grafikdokumenten oder sogar auf browserbasierten Intranet-Lösungen basieren, werden von den Mitarbeitern kaum akzeptiert. Das liegt meist daran, dass sie keine wirkliche Unterstützung im täglichen, operativen Arbeitsprozess darstellen. So erklärt es sich, dass konventionelle Papierordner erst kurz vor einem externen Audit fieberhaft gesucht werden oder Mitarbeiter die benötigten Informationen nicht im elektronischen QM-Handbuch finden. Der Mitarbeiter benötigt nicht in erster Linie den Überblick über sämtliche Prozesse des Unternehmens oder die Struktur des QM-Systems, sondern er muss in kürzester Zeit und einfach die Informationen und Änderungen erhalten, welche für seine Aufgabebearbeitung relevant sind.

Neben den Mitarbeitern mit rein lesen-

dem Zugriff ist auch die Tätigkeit und Unterstützung der Managementbeauftragten für die Akzeptanz von besonderer Bedeutung. In vielen Fällen sind QM-Beauftragte mit Routine- und Verwaltungstätigkeiten beschäftigt, so dass für die eigentliche Gestaltung und Prozessverbesserung wenig Zeit bleibt.

Um die Nutzung einer Dokumentation und somit die Akzeptanz des gesamten Qualitätsmanagementsystems sicherzustellen, sollte bei Cinram die Benutzungsfreundlichkeit aus Sicht dieser unterschiedlichen Mitarbeitergruppen berücksichtigt werden. Daraus ergaben sich folgende Mindestanforderungen:

- eine benutzerspezifische und personalisierte Sicht auf die Unternehmensprozesse,
- aktive Kommunikation neuer und geänderter Informationen über Prozesse, Dokumente und die Organisation,
- intuitiv nachvollziehbare, grafische Darstellung von Prozessänderungen gegenüber der vorangegangenen Revision,
- eigenständige Durchführung von Prozessänderungen auf Abteilungsebene durch die Prozessverantwortlichen,
- möglicher Ausbau zu einem integrierten Management- bzw. Wissensmanagementsystem mit den notwendigen Schnittstellen,
- drastische Reduzierung zeitraubender Routinetätigkeiten wie Auditprotokolle, Revisionierungen, Änderungsdienst, automatisierte Freigabeprozesse.

### System für Beauftragte und Nutzer

Nach Evaluation der verfügbaren Softwareprodukte fiel die Wahl mit dem Consense Integrated Management System (IMS) auf eine Lösung, die in besonderem Maße die unterschiedlichen Erwartungen der Management-Beauftragten auf der einen und der lesenden Mitarbeiter auf der anderen Seite berücksichtigt. Das System bietet zwei unterschiedliche Benutzeroberflächen an, die jeweils auf die Bedürfnisse der Zielgruppen optimal angepasst sind und den in ISO 9241-10 genannten Grundsätzen zur Softwaregestaltung entsprechen.

Das Modul „Reader“ ist für die Nutzer bzw. Leser des Managementsystems gedacht und unterstützt deren Anforderungen. Jedem Mitarbeiter wird „sein Blick

auf das Unternehmen“ automatisch in einer personalisierten Darstellung mit den für ihn relevanten Informationen, Tätigkeiten und Änderungen dargestellt. Diese Personalisierung der Informationen sowie eine intuitive grafische Aufbereitung und einfache Navigation durch die Unternehmensprozesse führen zu einer deutlichen Akzeptanzsteigerung des Managementsystems im Unternehmen.

Das Modul „Center“ ist die zentrale Schnittstelle für die Managementbeauftragten und Prozessverantwortlichen und unterstützt sie bei der Pflege des Managementsystems. Das Center nimmt dabei Routinearbeiten ab und erlaubt es, alle QM-relevanten Dokumente – von den grafisch dargestellten Prozessen über die Handbuchkapitel bis zu Auditberichten und sämtlichen Revisionen – in einer integrierten Software zu bearbeiten und normkonform zu verwalten.

Die Übertragung der bestehenden Prozesse zu Consense IMS wurde gleichzeitig genutzt, um die Prozessstruktur an den aktuellen Stand anzupassen und Schnittstellen zwischen Prozessen zu modellieren. Zukünftige Revisionsänderungen sind nun leicht durchzuführen, die intuitive Navigation erlaubt einen schnellen Zugriff auf Verfahrensanweisungen, Checklisten oder Formblätter, aber auch Kontaktinformationen von zuständigen Mitarbeitern.

Bei der Implementierung wurden alle Prozesse neu aufgenommen. Durch die datenbankbasierte Organisation aller relevanten Daten und Aktionen erhält jeder Mitarbeiter nun ausschließlich den aktuellsten Informationsstand angezeigt. Viele wechselnde Informationen wie Prüf- und Freigabedaten oder verantwortliche Personen etc. werden automatisiert in den Dokumenten ergänzt.

Um für die Mitarbeiter die Komplexität des Systems zu reduzieren und Zuständigkeiten klar zu definieren, werden Prozesse und Prozessschritte mit Informationen nach dem DMI-Prinzip (Durchführung, Mitwirkung, Information) hinterlegt. Jeder Mitarbeiter bekommt so nicht nur eine gefilterte Darstellung der für ihn wesentlichen Informationen auf einen Blick angezeigt, sondern kann sich auch die für ihn relevanten Arbeitsschritte innerhalb der Prozesse hervorheben lassen. So werden die Mitarbeiter konkret in ihrer Arbeit unterstützt: Prozesse werden überschaubarer, Informationen schneller gefunden, und die Akzeptanz des Ma-

#### Kontakt zum Autor

Cinram GmbH  
Dr. Wolfgang Arnold  
T 02404 58661  
wolfgangarnold@cinram.com

#### Kontakt zum Anbieter

ConSense GmbH  
Dr. Stephan Killich  
T 0241 9909393-0  
s.killich@consense-gmbh.de  
www.consense-gmbh.de

#### www.qm-infocenter.de

Diesen Beitrag finden Sie online unter der Dokumentennummer: **QZ110169**

agementsystems nimmt zu.

Aufgrund der intuitiven Funktionsweise dieser Lösung waren keine unternehmensweiten Schulungen durch den Softwareanbieter erforderlich, um das neue QM-Informationskonzept nach der Implementierung in allen Abteilungen einzuführen.

### Train-the-Trainer anstelle von Schulung

Die Einführung wurde von einem Train-the-Trainer-Konzept begleitet. Auch diese Komponenten fördern die Mitarbeiterakzeptanz, da der Lernprozess in den eigenen Reihen angetrieben und begleitet wird. Die hausinternen Trainer sind so in der Lage, ihre Kollegen in der Handhabung des QM-Informationsportals im täglichen Arbeitsprozess zu unterweisen.

Mit der Einführung dieses integrierten Managementsystems war bei Cinram eine wesentliche Voraussetzung für die Zertifizierung nach ISO 9001:2000 sowie nach ISO 14001:2004 geschaffen. Das Ziel der Marktführerschaft im internationalen Wettbewerb durch hochwertige Produkte und Dienstleistungen wird im Sinne von Kunden und Lieferanten konsequent weiter verfolgt. Gleichzeitig wird das Engagement der Belegschaft unterstützt, Teamarbeit zu fördern und den Kunden bestmöglichen Service zu bieten.

Mit der Gründung einer weiteren Konzerntochter wurde das Managementsystem im Jahr 2008 auf Consense IMS umgestellt. Inzwischen arbeiten auch die Werke in Louviers und Champenard mit der französischen Version der Software. □

Wolfgang Arnold, Alsdorf