



Ständig innovationsbereit

windream unterstützt die Willich Elektrotechnik GmbH bei der ISO-9001-Zertifizierung

Unternehmen, die eine ISO-Zertifizierung anstreben, müssen zahlreiche Voraussetzungen erfüllen, bis sie das begehrte Zertifikat endlich in der Hand halten. Dabei glauben viele Firmeninhaber und Geschäftsführer noch immer, allein durch die Erteilung des Zertifikats hätten alle Mühen bei der Umsetzung von Qualitätsstandards ein Ende. Doch gilt es, nach Abschluss der offiziellen ISO-Zertifizierung die im Qualitätsmanagement-Handbuch definierten Prozesse, Strukturen und Arbeitsanweisungen auch über die Zertifizierungsphase hinaus weiterhin zu „leben“. Die Willich Elektrotechnik GmbH aus dem hessischen Bebra hat sich dieser Aufgabe gestellt. Mit Hilfe des Enterprise-Content-Management-Systems windream ist ihr nicht nur die Erfüllung der ISO-9001-Anforderungen und die damit verbundene Zertifizierung gelungen, sondern auch eine entscheidende Verbesserung der Geschäftsprozesse und der Kundenzufriedenheit.

Hochgesteckte Ziele

Als inhabergeführtes Unternehmen mit rund 75 Mitarbeitern repräsentiert die Willich Elektrotechnik GmbH einen klassischen Mittelständler, der sich mit einem breit gefächerten Produkt- und Serviceangebot im Marktsegment der Elektrotechnik fest etabliert hat. Aus dem von Uwe Willich gegründeten Einmann-Betrieb im Jahr 1985 hat sich längst ein hochspezialisierter Systemanbieter für

Automatisierungstechnik, Gebäudesystemtechnik, Informationstechnik, Fertigungstechnik und Umweltechnik entwickelt, der „alles aus einer Hand“ liefert. Im Zuge einer Verbesserung des Qualitätsmanagements und um den steigenden Anforderungen der Kunden gerecht zu werden, entschloss sich die Willich GmbH zu einem entscheidenden Schritt, nämlich eine ISO-9001-Zertifizierung anzustreben.

2009 wurde dem Unternehmen dieses Zertifikat vom TÜV Rheinland ausgestellt. Maßgeblich beteiligt an dem Erfolg war das ECM-System windream, das Willich schon seit 2006 konsequent zum Management und zur Archivierung aller geschäftsrelevanten Informationen nutzt. Das soll sich auch in Zukunft nicht ändern, denn bei Willich wird man sich weiterhin an den ISO-9001-Normen orientieren und das interne Qualitätsmanagement mit Hilfe des ECM-Systems windream auf gleichbleibend hohem Niveau halten.

Research Center (BARC) geteilt wird, das in regelmäßigen Abständen die ECM-Produkte der bekannten Hersteller auf den Prüfstand stellt. Und wenn der Willich-Mitarbeiter im eigenen Hause zufrieden ist, dann färbt das auch auf den Kunden ab. Denn schnelle Reaktionen auf Anfragen und die Möglichkeit, jede in windream abgelegte Information ohne lange Wartezeit bereitzustellen, führen schnell zu einer deutlich verbesserten Kundenzufriedenheit – eine Anforderung, die im ISO-9001-Qualitätsmanagement-Handbuch



Von Normen und Aufzeichnungen

„Viele Systeme sind einfach zu kompliziert, zu anwenderunfreundlich und zu kostenintensiv“, kritisiert Uwe Willich und fügt hinzu: „Eigenständige Programme sind oft nur unzureichend oder gar nicht in die Windows-Architektur eingebunden. Aber genau darin unterscheidet sich windream von anderen Produkten.“ Für Willich bedeutet das konkret, dass insbesondere die vollständige Integration der windream-ECM-Funktionen in den Windows Explorer entscheidend zur Anwenderfreundlichkeit des Systems beiträgt – eine Einschätzung, die im übrigen auch vom Würzburger Business Application

der Willich GmbH höchste Priorität hat. Das Unternehmen verwaltet alle kundenspezifischen und somit auch ISO-9001-relevanten „Aufzeichnungen“ – so der ISO-Fachbegriff für Dokumente – mit windream. Das heißt, dass zum Beispiel alle Daten, die in Verbindung mit spezifischen Kundenprojekten stehen, systematisch im ECM-System erfasst, indiziert und abgelegt werden. Zu den relevanten Dokumenten zählen Projektberichte ebenso wie technische Unterlagen und der gesamte Schriftverkehr mit Kunden, Lieferanten und Interessenten. Dabei geht es aber nicht allein um die viel zitierte Reduzierung der Papierflut, sondern vielmehr um eine der ISO-9001-Norm entsprechende Ablage der Dokumente in exakt definierten, geordneten, aber dennoch flexibel handhabbaren Ablagestrukturen des windream ECM-Systems, auf das die Mitarbeiter bei Willich direkt über den

Eckdaten:

- ECM-Support bei der ISO-9001-Zertifizierung
- Unterstützung des Qualitätsmanagements durch windream
- Individuelle und geordnete Ablage aller geschäftsrelevanten Dokumente
- Vorteil: Vollständige Integration des windream ECM-Systems in Windows-Applikationen
- Unternehmensweiter Einsatz

Windows Explorer zugreifen können. Damit verbunden ist natürlich auch die Option, jedes beliebige Dokument mittels der effizienten windream-Rechercheanwendung innerhalb kürzester Zeit wiederfinden zu können.

Einsatz im gesamten Unternehmen

Da windream ohne großen Schulungsaufwand eingesetzt werden kann, wird das ECM-System nicht nur in bestimmten Abteilungen, sondern unternehmensweit eingesetzt. Zudem sorgt eine speziell angepasste Maske für die Dokument-Indizierung in windream dafür, dass Indexinformationen zwischen dem ECM- und dem von Willich genutzten ERP-System ausgetauscht beziehungsweise automatisiert übergeben werden können. So wird beispielsweise sichergestellt, dass sich bestimmte Dokumente in windream eindeutig mit einem im ERP-System angelegten Projekt verknüpfen lassen.

Positive windream-Bewertungen in den Audits

Wirft man einen genaueren Blick auf die den ISO-9001-Zertifizierungsprozess begleitenden Dokumentationen der internen und externen Audits sowie der obligatorischen Managementbewertungen, so wird schnell klar, dass die Integration des windream ECM-Systems in das Qualitätsmanagement und in den Zertifizierungsprozess selbst die kritischen Prüfer des TÜVs Rheinland überzeugt hat. So bescheinigt der TÜV als zertifizierende Organisation der Willich Elektrotechnik GmbH in seinem Zertifizierungsaudit unter anderem eine „bereits langfristig gepflegte Qualitätsorientierung“, bei der auch das eingesetzte „Dokumentenmanagementsystem“ – gemeint ist das ECM-System windream –

positiv hervorzuheben sei. Dieser Eindruck bestätigt sich auch in einem sehr positiven Lieferantenaudit durch einen Willich-Kunden.

In einem internen Audit der Willich GmbH heißt es unter anderem: „Die intensive Nutzung des Dokumentenmanagementsystems hat zu einer guten Zusammenarbeit mit dem Hersteller der Software geführt, und die Struktur des eigenen Systems wurde immer weiter optimiert.“ Uwe Willich resümiert auf der

Über die Willich Elektrotechnik GmbH



Am 1. Juni 1985 wurde der Grundstein der Willich Elektrotechnik GmbH gelegt: Was damals als kleiner Einmann-Betrieb begann, ist heute zu einem weltweit tätigen

Unternehmen gewachsen. Im Jahre 2008 wurde das neu errichtete Gebäude in der Kerschensteinerstraße 15 in Bebra bezogen. Heute sind an diesem Standort 75 Mitarbeiter beschäftigt. „Nicht nur die räumlichen Veränderungen haben uns geprägt“, so Firmeninhaber Uwe Willich. „Auch unser Dienstleistungsangebot in den verschiedenen Marktsegmenten haben wir immer wieder im Sinne unserer Kunden angepasst.“ Mit Erfolg, denn die Willich Elektrotechnik GmbH bietet heute vollständige Systemlösungen in den Bereichen Automatisierungstechnik, Gebäudesystemtechnik, Informationstechnik, Fertigungstechnik und Umwelttechnik an. Selbstverständlich inklusive aller damit verbundenen Dienstleistungen wie Beratung, Planung, Projektierung, Realisierung und Support, denn das Leitmotiv des Unternehmens lautet nicht umsonst „Alles aus einer Hand“. „Unser Ziel ist die ganzheitliche Betreuung. Vom kleinen Bauvorhaben bis hin zu großen und komplexen Projekten; von der einfachen Steckdose bis hin zur kompletten Prozessleittechnik“, so Uwe Willich. „Für unsere Kunden hat das klare Vorteile: Ein Ansprechpartner für alles, gleichzeitig aber auch ein Maximum an Flexibilität, Service und Nähe zum Kunden.“ Eine Philosophie, die sich auszahlt, denn neben vielen kleinen und großen Kommunen, die verschiedenste Aufträge im Bereich der Umwelttechnik mit dem Bebraer Unternehmen realisiert haben, finden sich auch unzählige Privatkunden sowie namhafte Industriebetriebe, für die Projekte in den unterschiedlichen Geschäftsbereichen durchgeführt wurden.

ersten Seite des Administrator-Handbuchs: „EDV ist Chefsache“

Bereits Ende der achtziger Jahre hatte man sich mit dem Thema EDV beschäftigt und immer wieder Anläufe nach dem richtigen System genommen. Viele Messebesuche und Systemvorstellungen sowie Auswertungen von Unterlagen wurden vorgenommen, bis man sich letztendlich für das System windream entschied. Der Hauptgrund war die Integration in die Windows-Explorer-Struktur, also das DM-System als logischen Laufwerksbuchstaben sichtbar zu machen, da dies eine gewohnte Arbeitsweise ermöglicht. Auch das Aus- und Einchecken von Dokumenten zur Mitnahme auf Notebooks und die hundertprozentige Browserfähigkeit über das http-Protokoll sowie die Möglichkeit,

über VBA eigene updatesichere Anpassungen vornehmen zu können, waren wichtige Entscheidungskriterien. „I have a dream, nun haben wir „windream“, so Uwe Willich. „Das System ermöglicht uns ein sehr sicheres Arbeiten, und Dokumente lassen sich ganz schnell wieder auffinden.“

Die Managementbewertung im Rahmen der ISO-9001-Zertifizierung ist ebenfalls eindeutig. Dort heißt es wörtlich: „Die Einführung des Dokumentenmanagementsystems (DMS) windream trägt nun Früchte. Gerade das Wiederfinden von Dokumenten mit Hilfe der Volltextsuche ist ein hilfreiches Instrument beim täglichen Arbeiten mit der EDV. (...) Das Arbeiten in der Explorer-Struktur erwies sich als richtige Entscheidung für dieses DMS.“

windream GmbH

Wasserstraße 219
44799 Bochum
Deutschland

Telefon: +49 234 9734-0
Telefax: +49 234 9734-520
E-Mail: info@windream.com

www.windream.com