

**Ulrich Düsterhöft**

## **Höchste Ansprüche an Prozessdokumentation**

**CAQ (computer aided quality assurance) an der Technischen Fachhochschule Georg Agricola in Bochum**

**Das Hochschul-Know-how hat Tradition. Denn die Wurzeln liegen in den technischen Innovationen des Bergbaus. Gegründet 1816 als Bochumer Bergschule, vermittelt die Technische Fachhochschule (TFH) seit knapp 200 Jahren Fachkompetenz rund um Energie und Umwelt.**

Mit Lehr- und Entwicklungsschwerpunkten wie Geoingenieurwesen, Maschinenbau, Zukunftsenergien, Umwelttechnik, Energietechnik oder Informationstechnologie setzt die TFH heute Zeichen für den Strukturwandel. Als private, staatlich anerkannte Hochschule hält sie engen Kontakt zu ihrem Träger und den Unternehmen der Region. Als eine der ersten Hochschulen hat die TFH die Qualität ihrer Ausbildung durch ein externes Gutachten nach DIN EN ISO 9001 zertifizieren lassen. Damit verpflichtet sie sich, einen durchgängig hohen Standard in der Ausbildung zu gewährleisten. Die TFH setzt auf Praxisbezug in Lehre und Forschung.

Bereits im Jahre 1997 wurde in einem Intranetprojekt eine papierlose Dokumentation der Prozessabläufe entwickelt. Diese papierlose Dokumentation bildete die Grundlage für das QM-System. Es wurde konsequent weiterentwickelt und schon in mehreren Unternehmen und Institutionen erfolgreich eingesetzt und in Zertifizierungsverfahren bestätigt. In Veröffentlichungen wurde in der Fachpresse darüber berichtet.



Einen weiteren Entwicklungsschritt stellt die Softwareplattform „QMpro.net®“ als datenbankgestützte Lösung dar. Dieses System wurde für die flächendeckende Einführung integrierter Managementsysteme genutzt. Nach einer intensiven Testphase hat der Produktivbetrieb im Herbst 2001 im eigenen Hause begonnen.

Das von der DIN EN ISO 9001:2000 geforderte Prozessmodell wird mit Hilfe dieser Software in Prozesslandkarten dargestellt. Die Prozessabläufe werden grafisch so aufbereitet, dass neben den eigentlichen Arbeitsabläufen auch die Schnittstellen zu vor- und nachgeschalteten Prozessen sowie die Prozesseingaben und -ausgaben nach dem SIPOC-Prinzip (Supplier-Input-Process-Output-Customer) sichtbar werden. Die standardisierte Darstellung stellt sicher, dass in der Einführung und Umsetzung eines QM-Projektes von Anfang an mit derselben Sprache gesprochen wird. Das verwendete Schema ist intuitiv, verständlich und für alle Abläufe anwendbar. Es lässt sich je nach Bedarf auf einem Metaplan vorbereiten und durch die einfachen Strukturen können die erarbeiteten Ergebnisse leicht über eine Eingabemaske in das elektronische System übertragen werden. Bereits zu Projektbeginn können Prozessbeschreibungen in den einzelnen Bereichen aufgenommen und bei Bedarf frühzeitig in ein Intranet eingebunden werden. Dieses Verfahren ist mehrfach in Unternehmen erprobt und gibt Sicherheit in der technischen Umsetzung.

Durch die Möglichkeit, nahezu alle Mitarbeiter in die Erstellung ihrer Prozessabläufe miteinzu binden, steigt die Akzeptanz, die QM-Dokumentation für die tägliche Arbeit zu nutzen und Veränderungen in Form einer „lebenden Dokumentation“ zu visualisieren.

Der Erfolg dieser Vorgehensweise im eigenen und den verbundenen Unternehmen hat dazu geführt, dass das System auch anderen Unternehmen zur Erstellung ihrer Managementdokumentation angeboten wurde. Die Nachhaltigkeit des Konzeptes spiegelt sich in den erfolgreichen Zertifizierungsverfahren der Geschäftspartner und des eigenen Unternehmens wider. Vom 19. bis 20. November 2008 wird diese intranetbasierende Datenbanklösung in München auf der 4. Management Circle Jahrestagung „Qualität 2008“ präsentiert.

**Kontakt:**

**Ulrich Düsterhöft**  
Qualitätsmanagement  
RAG BILDUNG Berufskolleg GmbH  
Hermer Str. 45  
44787 Bochum  
Tel.: +49 234 968-8302  
Fax: + 49 234 968-8390  
Ulrich.Duesterhoeft@ragbildung.de  
www.berufskolleg.ragbildung.de  
www.qmpro.net