



Case Study Schweizerische Qualität - ISO 9001:2000 Zertifizierung

Reeves & Partner hilft führendem Anbieter von Informatiklösungen für Zahnarztpraxen bei der Qualitätsmanagement-Zertifizierung nach ISO 9001:2000

Das Hauptziel der **CCS Creative Computer Software AG** ist die Entwicklung und der Vertrieb von innovativen und benutzerfreundlichen Informatiklösungen für Zahnarztpraxen und Zahnkliniken in der ganzen Schweiz. Von den Patienten der Zahnärzte wird stets ein sehr hohes Qualitätsniveau erwartet. Dasselbe gilt für die Systeme und Geräte, welche von ihnen eingesetzt werden. Die CCS AG erkannte die Anforderungen ihrer Kunden und startete ein Projekt, um die Qualität ihrer Produkte und ihrer Geschäftsprozesse zu steigern. Als Belohnung erhält sie als erster reiner Anbieter von Zahnarztsoftware in der Schweiz die ISO 9001:2000 Qualitätsmanagementzertifizierung.

Reeves & Partner GmbH wurde beauftragt, die Geschäftsprozesse der CCS AG zu analysieren, Optimierungen zu identifizieren, und Verbesserungen in den Prozessen einzuführen. Eine erhöhte Qualität der Prozesse und die Effizienzsteigerung des täglichen Geschäfts waren Hauptziele des Projektes. Es wurde früh erkannt, dass die Dokumentation der Prozesse in Form eines Qualitätsmanagementhandbuchs erfolgen könnte. Somit wurde die Erweiterung der Projektziele auf einer ISO-Qualitätszertifizierung ohne erheblichen Zusatzaufwand ermöglicht.

Konsequentes Vorgehen - Optimale Resultate

Das Vorgehen war strukturiert und organisiert. Zuerst wurden die Ziele definiert, ein Terminplan festgelegt und ein Budget für die nötigen Ressourcen erstellt. Die Reihenfolge der Geschäftsbereiche wurde für einen optimalen Projektablauf priorisiert. Danach wurde für jeden Geschäftsprozess (Management, Marketing, Verkauf, Abwicklung, Service) ein Prozessverantwortlicher festgelegt, der Ist-Zustand aufnahm und mögliche Optimierungen identifizierte. Mit den Prozessverantwortlichen und dem Projektausschuss wurde entschieden, welche Prozessänderungen eingeführt werden sollen. Anschliessend wurden zusammen mit den Prozessverantwortlichen die Verbesserungen implementiert.

Die Hauptarbeiten wurden von Reeves & Partner ausgeführt, mit einer zielgerichteten Beteiligung der Mitarbeiter und des Managements. Damit erlebte die CCS AG eine minimale Zusatzbelastung während dem ganzen Projekt. Am Ende des Projektes wurde ein ISO-Audit von der SQS durchgeführt. Kurz danach erhielt die CCS AG ihre ISO 9001 Zertifizierung.



„Die volle Unterstützung des Managements und die Motivation der Mitarbeiter waren Schlüssel zum Projekterfolg. Wir konnten zahlreiche Prozessoptimierungen einführen und eine spürbare Verbesserung des Arbeitsklimas erleben“ sagte Roger Reeves, Projektleiter des Ergo-Q Projektes. „Das Projektmotto "Meine Qualität - Mein Ziel" wurde von allen Mitarbeitern der Firma mit Begeisterung aufgenommen und wird heute noch gelebt.“

Der Geschäftsleiter der CCS AG, Hr. Beat Erni, ist ebenso überzeugt vom Projektergebnis: "Diese Zertifizierung bedeutet uns sehr viel. Unser tägliches Geschäft wurde optimiert und die Verbesserungen sind spürbar, insbesondere bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Gegenüber unseren Kunden können wir nun ein anerkanntes Qualitätsniveau ausweisen". Mit dem Beitrag der Reeves & Partner GmbH ist er auch sehr zufrieden "Reeves & Partner hat das Projekt professionell geleitet. Die Arbeiten wurden optimal organisiert und ausgeführt, damit der Zusatzaufwand für unsere Mitarbeiter minimal war. Roger Reeves hat alle Mitarbeiter ins Projekt miteinbezogen und die Prozessoptimierungen erfolgreich implementiert."

Reeves & Partner GmbH
Im Hüebli 57
CH-8165 Oberweningen
www.reeves-partner.ch
Tel: 044 875 07 64

CCS Creative Computer Software AG
Kasernenstrasse 4a
CH-8184 Bachenbülach
www.ccs-ag.ch
Tel: 043 411 44 44