

# Managementbewertung nach ISO 9001:2015 - Bericht: 01/2021

Es wird der Zeitraum Januar 2020 bis Februar 2021 betrachtet.

geprüft und freigegeben: — [Markus Behnke](#) 2021/06/16 12:43

## Eingaben für die Managementbewertung

### Status von Änderungen vorheriger Managementbewertungen

MABE

Als Maßnahme des vergangenen TÜV Audits, wird dieser Managementbericht fortan aufgeteilt. Der eine Teil beschäftigt sich mit der firmeninternen Entwicklung des Managements nach DIN EN ISO 9001. Der andere Teil mit Instandhaltungsaspekten in Anlehnung der neuen VO 2019/779 für die Instandhaltung zuständige Stellen.

In diesem Managementbericht wird eine Bewertung des derzeitigen Standes des Qualitätsmanagements der waggon24 GmbH im Zeitraum von Januar 2020 bis Februar 2021 durchgeführt. In dieser Zeit wurde durch erneute personelle Änderung des QMB die neue Art der Dokumentenlenkung und Bereitstellung von Informationen verbessert.

Des Weiteren wurden viele Ziele im vergangenen Jahr festgelegt, konnten jedoch aus verschiedenen Gründen nicht erfolgreich abgeschlossen werden (siehe dazu Abschnitt Qualitätsziele).

### Veränderungen bei externen und internen Themen, die das Qualitätsmanagement betreffen

Prüfung für 779 hat stattgefunden. Da sich w24 auf ECM4 zurückgezogen hat, ergeben sich keine Änderungen.

Standort Leuna als temporärer Standort für 4 Monate betrieben. Standort Werkbahnhof Deuna im Auftrag Dyckerhoff.

### Informationen über die Leistung und Wirksamkeit des QMS - Einschließlich

#### Entwicklung der Kundenzufriedenheit

ANBO

Die ständige Weiterentwicklung des Bereichs „Customerservice“ als erste Instanz zum Erreichen von Kundenzufriedenheit und daraus resultierender Kundenbindung, ist für die waggon24 als

serviceorientiertes Dienstleistungsunternehmen unabdingbar. So wurde mit Beginn des Jahres 2021 nochmals eine Feinabstimmung in der Stellenbeschreibung der Mitarbeiter\*innen vorgenommen. Die Aufgabenverteilung wurde dahingehend erweitert, als dass die zwei Mitarbeiterinnen des Kundendienstes nun zusätzlich Aufgaben im Sinne eines Auftragscontrollings übernehmen. Hier wird nochmals in ein kundenbezogenes und umsatzbezogenes Auftragscontrolling untergliedert. Ziel dabei ist es, Projektinformationen zusammenzutragen und zu überwachen, um frühzeitig Ursachen von Abweichungen und Problemen in der Zielerreichung auszumachen und schnell steuernd eingreifen zu können. Die Abteilung fungiert weiterhin als Bindeglied zwischen Kunden und Disposition, und erreicht durch das ständige Monitoring von Projektablaufen einen reibungslosen Abschluss von Aufträgen und deren Abrechnung mit optimierter Bearbeitungszeit.

Auch der Bereich Disposition wurde neuerlich strukturiert. Durch die Entwicklung der Aufträge in Richtung Großprojekte, wie Leuna, Deuna, Gelsenkirchen, Duisburg, erweiterte sich der Aufgabenbereich der Mitarbeiter\*innen des Backoffice dahingehend, dass die anfänglich noch regionale Verantwortung für Projekte nun eine explizite Standortbetreuung hervorgebracht hat. Das bedeutet, dass nicht nur die Auftragsbetreuung selbst, sondern auch die Materialbeschaffung, Organisationen verschiedener Infrastrukturinstanzen, Terminierung und Einteilung/Betreuung der eingesetzten Monteure über den/die zuständigen Standortverantwortliche\*n erfolgt. Der klare Vorteil liegt hier in „den kurzen Dienstwegen“, da der Disponent zu jeder Zeit Auskunft über den Status des Projekts geben und bei Problemen punktgenau reagieren kann. Auch konnte durch die detaillierte Projektkennntnis die Zielstellung des Jahres 2020, nämlich die Verbesserung im Bereich Dokumentation und Abrechnung, erreicht werden. Darauf basierte Reklamationen des Jahres 2020 konnten auf so ein Minimum reduziert werden.

Herausforderungen dieses Konzeptes zeigen sich in der reibungslosen Übergabe im Falle von Urlaub und Krankheit des zuständigen Disponenten\*innen. Um einen Informationsverlust zu vermeiden, wurde eine feste Vertretungsregelung angestrebt, die nun in der zweiten Jahreshälfte finalisiert werden kann. Im Zuge von telefonischen Kundenbefragungen konnte ein weiterhin stabiles Maß an Kundenzufriedenheit ermittelt werden. Dies spiegelt sich auch in der sinkenden Anzahl eingehender Reklamationen des laufenden Kalenderjahres wider.

Resümierend ist festzustellen, dass durch die Reduzierung der Kundenanzahl aufgrund der Fokussierung auf Großprojekte, eine intensivere Kundenpflege jener notwendig wurde. Durch einen regelmäßigen Kontakt des/der Disponenten\*innen zum Auftraggeber, konnten Maßnahmen zur Zufriedenheit individuell ergriffen werden.

Wie nachfolgende Analyse zeigt, konnten im Bereich der Schlüsselkunden, welche 20% ausmachen und 80% des Jahresumsatzes erwirtschaften, weiterhin langjährige Kundenbeziehungen erreicht werden. VTG, DB Cargo, GATX und Ermewa gehören konstant zu den vier wichtigsten Kunden der waggon24. Die erwartete Stärkung des Kunden Dettmer Rail bestätigte sich und zeigt sich in der nachfolgenden Übersicht der Verteilung von Kunden nach Umsatz:



## **Rückmeldungen von interessierten Parteien**

MABE

Es wurde eine weitere interessierte Partei identifiziert und im Kontext des Unternehmens eingeordnet:

- ERA

## **Umfang, in dem Qualitätsziele erfüllt wurden**

MABE

Die Geschäftsführung hat die **Ziele** ausgewertet, kommentiert und entweder in die Historie verschoben oder mit einem neuen Zieldatum versehen.

## **Prozessleistung und Konformität von Produkten und Dienstleistungen**

MABE

Prozesse müssen noch weiter definiert und zugeordnet werden.

Durch die verbesserte Einbindung aller Mitarbeiter in das System, beschäftigen sich diese auch mehr mit der QM-Dokumentation. Aufgaben, die regelmäßig zu erledigen sind werden gepflegt. Die Weiterentwicklung des Unternehmens wird nicht nur von wenigen Schultern sondern von allen getragen.

## **Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen**

ANBO

Die Anzahl der Reklamationen konnten im Vergleich zum Vorjahr gesenkt werden.

## **Ergebnisse von Überwachungen und Messungen**

MABE

Dieser Punkt ist im derzeitigen Entwicklungsstatus von Prozessen noch nicht zu erfassen. Das vorherige System von Verfahrensanweisungen enthielt keine konkreten Kennzahlen, die es auszuwerten gilt. Dieser Punkt wird Einführung von Prozessen und den Angaben im Prozessdeckblatt messbar.

## **Auditergebnisse**

### **Leistung von externen Anbietern**

BEWE

Es wurde keine Aufträge an externe Subunternehmen vergeben.

## **Angemessenheit von Ressourcen**

BEWE

Nach Bekanntwerden das der QMB, Herr Langhoff, zum 30.11.2020 ausscheidet, konnte mit der Ausbildung von Herrn Behnke bis zu diesem Datum eine Lösung gefunden werden. Damit konnte die Arbeit nicht nur nahtlos fortzusetzen sondern wir haben uns auch für die Zukunft besser aufzustellen. Gleichzeitig konnte die Vertretung des QMB durch den QMB der WSG, Herrn Walter, geregelt werden.

Es entwickelt sich der Trend von der reinen mobilen Instandsetzung hin zu Stützpunkten, an denen direkt gearbeitet werden kann und die Mitarbeiter von dort auch die Einsätze fahren können. So wurde auch neben dem Standort in Leuna der Standort Deuna wieder reaktiviert. Bei der Gewinnung neuer Mitarbeiter hat sich das Problem der „Abneigung gegen Reisetätigkeiten“ weiter verstärkt. Es wurde daher versucht Mitarbeiter aus der Nähe der Standorte zu gewinnen.

Erforderliche Messmittel und Bremsprüfgeräte wurden ausreichend zur Verfügung gestellt.

## **Wirksamkeit von durchgeführten Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen**

MABE

Dieser Bericht wurde noch nicht erweitert. Inhalte des Reviews der Risikobewertung sollten dargestellt werden. So können im Nachhinein die Entscheidungen und Entwicklung anhand des Risikoberichtes verifiziert werden

## **Möglichkeiten zur Verbesserung**

## **Ergebnisse der Managementbewertung**

### **Möglichkeiten der Verbesserung**

MABE

Dieser Managementbericht gibt einen umfangreichen Einblick in die derzeitige Situation der waggon24. Die erwähnten Themen wurden analysiert und um Verbesserungen ergänzt. Diese werden folgend nochmals zusammenfassend aufgelistet.

- Prozesse weiter definieren
- die Mitarbeiter weiter in das QMS einbeziehen, damit die GF entlastet wird und die Mitarbeiter sich weiterentwickeln können
- das Doku-Wiki kontinuierlich ausbauen, um eine bessere Übersicht zu schaffen

Die Verbesserungen sind in den Unternehmenszielen wiederzuspiegeln und einzelnen Verantwortlichen zuzuweisen. In regelmäßig stattfindenden Besprechungen wird zielgerichtet die

Verbesserung umgesetzt. Dabei müssen die Mitarbeiter weitestgehend in Eigenverantwortung das vereinbarte Ziel erreichen.

## jeglichem Änderungsbedarf am QMS

MABE

Mit der Umstellung auf das Doku-Wiki wurde der System-Gedanke des Qualitätsmanagements in der waggon24 gefördert und verbessert. Die Mitarbeiter tragen selbst in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich zu einer Weiterentwicklung bei. Durch das grundlegend bessere Verständnis des Systems wird ein Bewusstsein bei den Mitarbeitern geschaffen, welches das System langfristig weiterentwickelt. Zusätzlich wird die Arbeit mit dem Wiki weiterhin gefördert und regelmäßig gelenkt, sodass sich das Vorgehen implementiert. Es sollen weitere planmäßige Audits durchgeführt werden.

## Bedarf an Ressourcen

BEWE

Im Berichtszeitraum ist es gelungen für das Ausscheiden des QMB zum 30.11.2020 schnell eine sehr gute Lösung zu finden um die Arbeit nicht nur nahtlos fortzusetzen sondern auch mittelfristig für eine Verbesserung und Modernisierung der Verfahren zu sorgen.

Die Vertretung des QMB konnte dadurch auch geregelt werden, da die Arbeit des Qualitätsmanagementbeauftragten auf 2 Mitarbeiter aufgeteilt wurden.

From:

<https://www.wiki.jmrm.de/> - **JMRM-Wiki**

Permanent link:

[https://www.wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:berichte:managementberichte:01\\_2021](https://www.wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:berichte:managementberichte:01_2021)

Last update: **2021/09/08 19:30**

