



Qualitätsmanagement-Handbuch

auf der Grundlage
unternehmensinterner Geschäftsprozesse

Version 1.2 vom 03.07.2008

atrexx Ltd. & Co. KG

Bonner Straße 10
D – 53424 Remagen

Telefon : 02228 9120-0
Telefax : 02228 9120-29
Homepage : www.atrexx.com
Email : info@atrexx.com

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort und Verpflichtungserklärung.....	3
2	Unser Unternehmen	4
2.1	Kundenorientierung.....	4
2.2	Mitarbeiterorientierung	5
2.3	Qualitätsziele und QM-System	5
3	Qualitätsmanagementsystem.....	7
3.1	Allgemeine Forderungen	7
3.2	Anforderungen an Dokumentationssysteme	7
3.2.1	Lenkung von Dokumenten	8
3.2.2	Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen.....	8
4	Organisation, Verantwortung und Kommunikation	10
4.1	Organisationsstruktur der Firma atrexx.....	10
4.2	Verantwortung / Verpflichtung der Leitung.....	10
4.3	Befugnisse und Zuständigkeiten.....	11
4.3.1	Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)	11
4.3.2	Interne Kommunikation	12
4.3.3	Datenschutz	12
5	Management von Ressourcen.....	13
5.1	Bereitstellung von Ressourcen.....	13
5.1.1	Personelle Ressourcen	13
5.1.2	Infrastruktur und Arbeitsumgebung	13
6	Produkte und Prozesse.....	15
6.1	Produkte.....	15
6.2	Dienstleistungen.....	15
6.3	Führungsprozesse.....	16
6.4	Dienstleistungsorientierte Prozesse	16
6.5	Kundenbezogene Prozesse	17
6.5.1	Umsetzung der Kundenforderungen.....	17
6.5.2	Auftragsmanagement.....	18
6.5.3	Kommunikation mit dem Kunden.....	18
6.5.4	Dokumentation der Vertragsprüfung.....	19
6.5.5	Beschaffung	19
6.5.6	Fremdarbeiten.....	20
6.5.7	Lieferantenbeurteilung.....	20
6.5.8	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	20
6.6	Wechselwirkung der Prozesse	21
7	Messung, Analyse und Verbesserung.....	22
7.1	Überwachung und Messung von Prozessen	22
7.1.1	Kundenzufriedenheit	22
7.1.2	Internes Audit.....	23
7.1.3	Managementbewertung.....	24
7.2	Lenkung fehlerhafter Produkte	24
7.3	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	24
7.4	Datenanalyse	25
7.5	Ständige Verbesserung.....	25

1 Vorwort und Verpflichtungserklärung

Die Firma atrexx Ltd. & Co. KG, im Folgenden atrexx genannt, ist ein Provider von hochwertigen Telekommunikations- und Broadcastdiensten. Überall dort auf der Welt, wo keine geeignete Telekommunikations-Infrastruktur vorhanden ist, bietet atrexx eine attraktive Alternative via Satellit.

Das Bestreben der Geschäftsleitung ist es, das Unternehmen durch Innovationen und Kreativität weiter zu entwickeln. Diese Ausrichtung stellt große Anforderungen an alle Beteiligten: Die Prozesse werden komplexer und der Informationsfluss umfangreicher.

Mit Hilfe des vorliegenden Qualitätsmanagement-Handbuches, erstellt nach der DIN EN ISO 9001:2000, sind die Absichten und Maßnahmen zur Sicherung und Verbesserung der Qualität in unserem Unternehmen dokumentiert. Es regelt alle internen Vorgänge, die die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen beeinflussen.

Die Geschäftsleitung betrachtet das Qualitätsmanagement-Handbuch und die dazugehörigen Prozessdokumentationen als gemeinsame Willenserklärung und als vereinbarte Prozesssteuerung für alle an der Wertschöpfung Beteiligten.

Mit der Unterschrift der Geschäftsleitung wird das Qualitätsmanagement-Handbuch verabschiedet. Es tritt ab sofort für alle Bereiche unseres Unternehmens verbindlich in Kraft.

Damit ist jeder Einzelne dafür verantwortlich, die Grundsätze einzuhalten, umzusetzen und diese Qualitätsrichtlinien weiter zu entwickeln.

Remagen, den 16.04.2008



J. C. Bisenius
Jean-Claude Bisenius



M. Schäfer
Markus Schäfer

2 Unser Unternehmen

Die Firma atrexx versteht sich als Service Provider von hochwertigen Zweiwege-Telekommunikationsdiensten über Satellit. Neben dem klassischen Internet-Zugang plant, realisiert und liefert atrexx auch komplexe Satelliten-Anbindungen für Voice over IP (VoIP) und Virtual Private Networks (VPN) sowie terrestrische Wireless Zugänge (WiMAX). Weitere Schwerpunkte sind Corporate Networks über Satellit sowie die Zuführung und Verteilung von Radio- und TV-Programmen. Als Vollsortimenter liefert atrexx auch die für die Dienste notwendigen Geräte und Komponenten wie Antennen, Elektronik und Kabel ab Lager.

atrexx betreibt zur Zeit VSAT-Systeme in mehr als 35 Ländern in Europa, Afrika, Asien, Lateinamerika und dem Mittleren Osten. Zu den Kunden gehören Unternehmen aus Gewerbe und Industrie, z.B. im Ausland tätige Baukonzerne, weitere Regierungsinstitutionen und militärische Einheiten, z.B. NATO- und UNO-Streitkräfte, Telekommunikationsanbieter, Hilfsorganisationen, aber auch Kleinunternehmen wie Hotels und Internetcafés und Privatpersonen.

Zusätzlich betreibt atrexx eine Online-Marktplattform, auf der Anbieter und Käufer von Satellitenressourcen Geschäfte abwickeln können.

Das "Mission Statement" von atrexx lautet:

- Als Marktakteur in den Branchen Telekommunikation und Broadcast schaffen wir einen überdurchschnittlichen Service mit hohem Nutzen.
- Höchste Priorität hat die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen.
- Wir begeistern unsere Kunden durch regelmäßiges Übertreffen ihrer Erwartungen.
- Wir verbessern ständig das Preis-Leistungsverhältnis unserer Lösungen.

Unser Erfolg ist begründet auf Erfahrung, dem Einsatz neuer Technologien, Förderung von Teamarbeit sowie dem Bestreben, höchsten Ansprüchen gerecht zu werden. Diese Position wollen wir sichern und durch qualifiziertes Wachstum ausbauen.

Die Unternehmensleitlinien beschreiben die an Kunden und Mitarbeitern orientierte Firmenphilosophie der Firma atrexx. Ihre wirksame Umsetzung in der täglichen Arbeit und ihre Weiterentwicklung werden regelmäßig in Gesprächen thematisiert.

2.1 Kundenorientierung

Wir verstehen uns als umfassender Anbieter, der Kundenwünsche mittels Ideenreichtum umsetzt, um unseren Kunden einen optimalen Marktauftritt zu ermöglichen. Ein großes Maß an Know-how und Qualitätsbewusstsein im Denken und Handeln aller Mitarbeiter sowie das Beherrschen der Prozesse ist hierfür die Voraussetzung.

Wir wollen als Partner den Erfolg unserer Kunden sicherstellen. Neben den Anforderungen und Wünschen des Kunden erfüllen wir ebenso:

- Vom Kunden nicht genannte, durch uns ermittelte Bedürfnisse und Erwartungen.
- Produkt- und dienstleistungsbezogene Verpflichtungen, z.B. gesetzliche und behördliche Vorschriften und Normen etc.

- Prüfung der vertraglich spezifizierten Anforderungen auf Erfüllbarkeit im Hinblick auf Normenkonformität, Leistung, Garantie und Nutzungsdauer.
- Vollständige und eindeutige Abfassung und Weitergabe der internen Auftragspezifikation mit allen Angaben, die zur Erfüllung der Vertragsbedingungen notwendig sind.
- Behandlung nachträglicher Änderungen unter den vorgenannten Gesichtspunkten.
- Die notwendige Einholung von Informationen bezüglich des Zufriedenheitsgrades des Kunden.

Der Umgang mit unseren Kunden ist auf die Bildung einer zuverlässigen und langjährigen Partnerschaft ausgerichtet, mit dem Ziel Zufriedenheit auf beiden Seiten zu schaffen. Bei Reklamationen reagieren wir schnell und kompetent.

2.2 Mitarbeiterorientierung

Wir sind uns bewusst, wie wichtig alle Mitarbeiter für den Erfolg des Unternehmens sind. Deshalb brauchen wir Menschen mit einer hohen persönlichen und beruflichen Qualifikation und einem hohen Grad an Selbstverantwortung und Eigeninitiative:

- Mitarbeiter mit der Bereitschaft zur Leistung und der Fähigkeit, im Team zu arbeiten.
- Mitarbeiter, die sich und andere begeistern können und sich für unsere gemeinsamen Werte und Ziele voll einsetzen.
- Mitarbeiter, die kundenorientiert sind.
- Mitarbeiter, die leistungsorientiert sind und erfolgreich sein wollen - und es auch sind!
- Mitarbeiter, die ganzheitlich und wirtschaftlich denken und handeln.

2.3 Qualitätsziele und QM-System

Wir wollen ein im internationalen Umfeld führender, hoch spezialisierter Anbieter von Telekommunikations- und Broadcastdienstleistungen mit Schwerpunkt auf der Satellitenübertragung sein. Die Geschäftsleitung möchte das Unternehmen am Markt so positioniert wissen, dass der Anspruch des Kunden an eine hochwertige Dienstleistung in jeder Phase der Wertschöpfung erfüllt wird.

Diese Forderungen an unser Unternehmen werden in den unternehmensweiten Managementprozessen, in den Kernprozessen und in unterstützenden Prozessen realisiert.

Das Qualitätsmanagementsystem (QM-System) unterstützt uns bei der Durchführung aller Qualitätsziele und ist darauf ausgerichtet, die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ständig zu verbessern und sich an den technischen und wirtschaftlichen Anforderungen unserer Kunden zu orientieren.

Im Vordergrund unserer Aktivitäten steht die Fehlervermeidung, nicht die Fehlerbeseitigung und nicht die Reparatur des Fehlers. Als Ergebnis vorbeugender Maßnahmen produzieren wir Qualität von Anfang an. Für Qualität ist jeder verantwortlich, gleichwohl, ob mit oder ohne Führungsverantwortung.

Die Qualitätsplanung zu diesem QM-System beinhaltet:

- die jährliche Vereinbarung der unternehmensweiten Geschäfts- und Qualitätsziele,

- die Planung und Bereitstellung der materiellen und personellen Ressourcen zur Umsetzung der Ziele,
- die Realisierung durchgängiger Prozessstrukturen, die alle Qualität sichernden Maßnahmen integrieren,
- die konsequente Ausrichtung der Mitarbeiterkompetenz an den zugeordneten Aufgaben, den Erfordernissen des Marktes und den definierten Zielen,
- eine innovative Entwicklung der angebotenen Dienste.

Die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements wird ständig überprüft und angepasst. Aufgedeckte Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten werden entweder umgehend aufgegriffen oder als mittel- oder langfristige Unternehmensziele definiert, die zwecks Umsetzung in dem erstellten Unternehmensprogramm mit Zuständigkeiten und Terminen versehen werden. Zum laufenden Unternehmensprogramm werden ggf. Prozesse erarbeitet, um die einzelnen Maßnahmen detailliert darzustellen.

Die Geschäftsleitung bewertet den Zustand und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems mindestens einmal pro Jahr. Dies erfolgt durch eine Zusammenfassung von Qualitätsanalysen, Auditberichten, Lieferantenbeurteilungen, Qualitätskennzahlen sowie Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen.

3 Qualitätsmanagementsystem

3.1 Allgemeine Forderungen

Die Geschäftsleitung ist für das gesamte QM-System sowie für die QM-Dokumentationen verantwortlich. Sie hat den Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) damit betraut, die Umsetzung im Unternehmen zu koordinieren.

Das QM-System umfasst alle Bereiche und Ebenen der Organisationsstruktur des Unternehmens und ist sowohl im QM-Handbuch als auch in den QM-Prozessbeschreibungen / Arbeitsanweisungen dokumentiert.

Das vorliegende QM-Handbuch beschreibt im Wesentlichen die Qualitätspolitik sowie den betrieblichen Aufbau und die betriebliche Ablauforganisation unseres QM-Systems. Das Handbuch dient einerseits als Dokumentation des QM-Systems zur Sicherung der Qualität der Produkte, Prozesse und Dienstleistungen, andererseits als Leitfaden für interne und externe Qualitätsaudits.

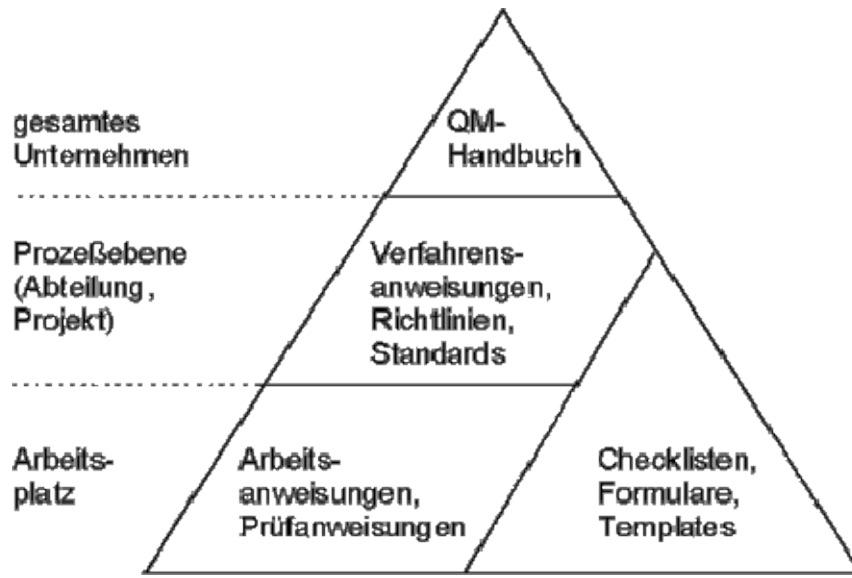
Die QM-Prozessbeschreibungen enthalten Beschreibungen und Abläufe, die von Qualität sichernder Bedeutung sind und das vorliegende Handbuch ergänzen. Sie liegen in Form von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen vor.

3.2 Anforderungen an Dokumentationssysteme

Die Dokumente werden gedruckt, in ein Ordnersystem abgelegt und von den zuständigen Mitarbeitern verwaltet. Dokumente sind auch als Dateien im Netzwerk erstellt und aktuell verfügbar. Sie sind durch eine Benutzerverwaltung individuell vor unbefugten Zugriffen geschützt.

Es existieren folgende Arten von Qualitätsdokumentationen:

- | | |
|----------|---|
| 1. Ebene | Das Qualitätsmanagement-Handbuch
Es dient im Wesentlichen der systembezogenen Dokumentation und soll einen schnellen Überblick über das QM-System gewähren. |
| 2. Ebene | Prozessbeschreibung = Verfahrensanweisung
Dies sind Beschreibungen, die komplexe Abläufe aller Bereiche und/oder Tätigkeiten sowie Regelungen zur Bearbeitung einzelner Aufgabenfelder enthalten. |
| 3. Ebene | Arbeits- und Ausführungsanweisungen
Diese Dokumente beschreiben, ergänzend zur Prozessbeschreibung, spezifizierte Arbeitsabläufe. |
| 4. Ebene | Formblätter = Formulare/formlose Dokumentationen
Mit Hilfe von Formblättern werden Informationen und Ergebnisse festgehalten sowie Tätigkeiten dokumentiert.
Formlose Dokumentationen haben zumeist protokollartigen Charakter oder sind produktspezifische Dokumentationen. |



Beziehungen zwischen den Dokumenten können einfach definiert werden und sind bedarfsorientiert selektierbar. Damit lassen sich Zuordnungen bzw. Änderungen bezüglich mitgeltender Unterlagen und Formblätter verwalten.

3.2.1 Lenkung von Dokumenten

Die Lenkung der Dokumente und Daten innerhalb des Unternehmens ist notwendig, damit eindeutige sowie gültige Unterlagen und Informationen zur richtigen Zeit an den jeweiligen Arbeitsplätzen vorhanden sind.

Dokumente dienen der Beschreibung von Abläufen sowie dem Nachweis der Erfüllung von externen und eigenen Vorgaben. Es ist sicherzustellen, dass die Dokumente ordnungsgemäß erstellt, geändert, geprüft, freigegeben und verteilt werden.

Die Prüfung der qualitätsrelevanten Unterlagen auf Vollständigkeit und Richtigkeit erfolgt durch die Geschäftsleitung, die auch die geprüften Unterlagen freigibt. Der Inhalt ist für den Empfänger verbindlich. Werden vom Empfänger Mängel an der Unterlage festgestellt, so sind diese dem Ersteller mitzuteilen und von diesem zu beheben.

Qualitätsdokumentationen, an denen Änderungen vorgenommen wurden, unterliegen dem Änderungsdienst. Änderungen von qualitätsrelevanten Dokumenten werden durch den Autor durchgeführt.

Das Medium zur Dokumentation kann beliebig sein.

3.2.2 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen dienen zum Nachweis der Konformität mit den Anforderungen. Beispiele von Qualitätsaufzeichnungen sind:

- Ergebnisse von Kundenbefragungen

- Wareneingangsprüfungen
- Laufende Messungen und Archivierung der Güte der Telekommunikationsdienste
- Anzahl und Bearbeitungszeit von Reklamationen (Tickets)
- Protokolle von Qualitätszirkeln und Audits

Die Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen ist ein dokumentiertes Verfahren mit den Punkten:

- Lesbarkeit und Wiederauffindbarkeit,
- Kennzeichnung, Schutz und Festlegung der Aufbewahrungsfrist,
- Festlegung der Beseitigung.

Es wird sichergestellt, dass Qualitätsaufzeichnungen jederzeit sicher identifizierbar und verfügbar sind und in festgelegten Zeitabschnitten archiviert werden.

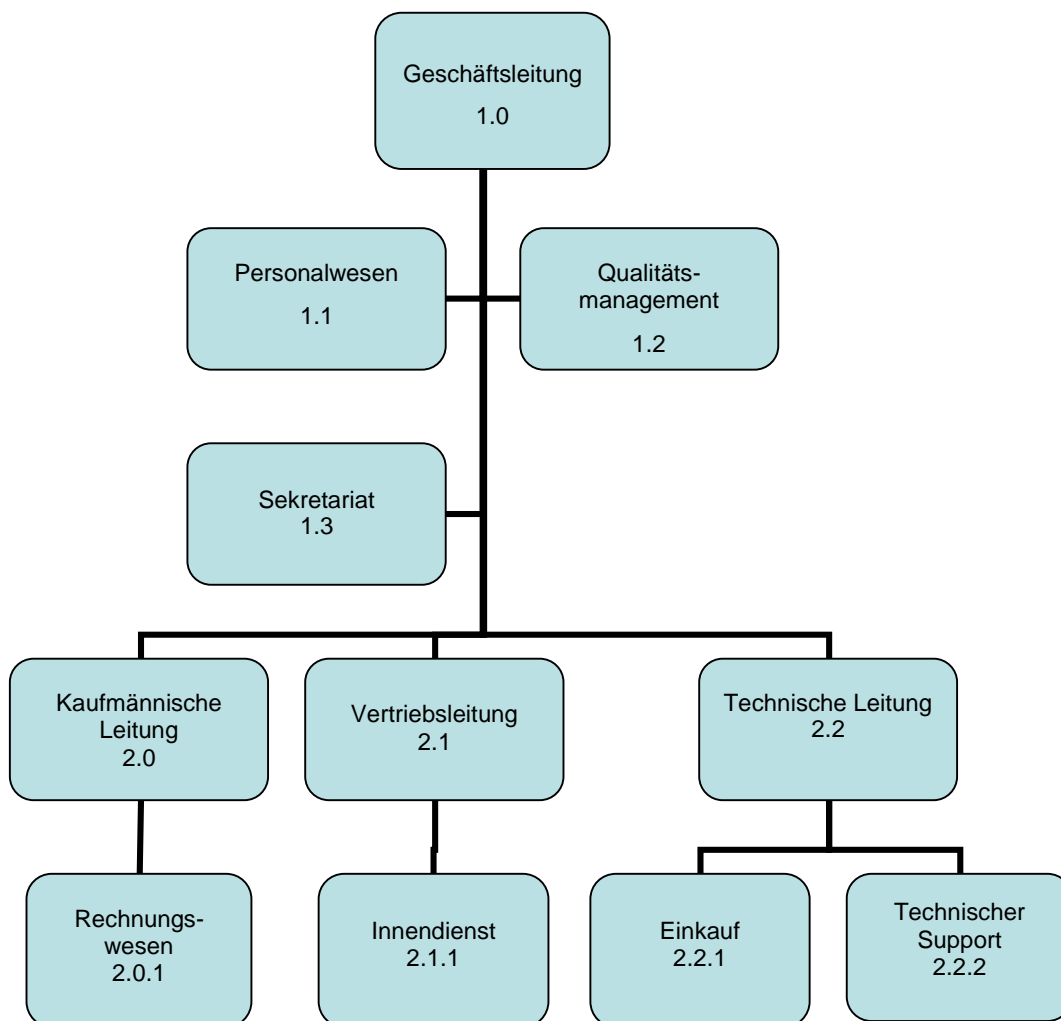
Qualitätsaufzeichnungen, digitale QM-Daten und Prüfzeugnisse (Zertifikate usw.) werden während der gesetzlich geforderten Aufbewahrungsfristen in unseren Archiven vorgehalten. Gibt es eine solche gesetzliche Aufbewahrungsfrist nicht, so werden die Dokumente mindestens 5 Jahre lang vorgehalten.

Als Daten werden digitale Daten und Daten in Papierform bezeichnet, die als Geschäfts-, Wissens-, Organisations- oder QM-Daten relevant sind.

4 Organisation, Verantwortung und Kommunikation

4.1 Organisationsstruktur der Firma atrexx

Die Organisationsstruktur des Unternehmens ist im Organigramm dargestellt. Daraus werden die Leitungs- und Unterstellungsverhältnisse ersichtlich.



4.2 Verantwortung / Verpflichtung der Leitung

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, zur Umsetzung der Qualitätspolitik ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) einzuführen und aufrecht zu erhalten, sowie bei Abweichungen eine Änderung der festgelegten Maßnahmen zu veranlassen.

Solche Festlegungen und Änderungen erfassen die folgenden Bereiche:

- Grundsätze der Unternehmensphilosophie, Unternehmensziele, Planungssystem
- Planungsmaßnahmen und Planungsziele
- Organisationsaufbau, soweit grundsätzlicher Art
- Qualitätspolitik des Unternehmens

4.3 Befugnisse und Zuständigkeiten

Die Zuständigkeiten sind in der Verfahrensweisung 6.2.8 „Organigramm und Zuständigkeiten“ festgelegt. Diese Regelung bezweckt, dass zwischen den einzelnen Organisationseinheiten keine unterschiedlichen Auffassungen über die Zuständigkeiten bestehen, ausreichend personelle Ressourcen bereit stehen und die Kompetenzen eindeutig festgelegt sind.

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, die Festlegungen dieses QM-Systems sowie der ergänzenden Anweisungen einzuhalten und bei Abweichungen die Geschäftsleitung zu benachrichtigen und ggf. eine Änderung der festgelegten Maßnahmen zu veranlassen.

Grundsätzlich gilt, dass jede Leitung einer Organisationseinheit die Ausführung von Aufgaben und Teilverantwortungen an ihre Mitarbeiter delegieren kann, nicht jedoch die Gesamtverantwortung hierfür.

4.3.1 Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)

Der Qualitätsmanagement-Beauftragte wird von der Geschäftsleitung bestellt und ist dieser direkt unterstellt. Er ist für die Verwirklichung und Wirksamkeit des mit der Geschäftsleitung abgestimmten QM-Systems zuständig. Er koordiniert und steuert alle Qualität sichernden Tätigkeiten, erstellt und überwacht das Qualitätsmanagement-Handbuch.

Der Qualitätsmanagement-Beauftragte ist im Einzelnen zuständig für:

- Beratung aller Organisationseinheiten in QM-Fragen
- Prüfen von QM-Verfahren auf Übereinstimmung mit den QM-Regeln
- Messung und Verbesserung der Effektivität und Effizienz des QM-Systems
- Veranlassung von Problemlösungen nach festgelegten Abläufen sowie deren Prüfung
- Vorbereitung und Durchführung von Audits
- Prüfung aller QM-Dokumente auf Normkonformität im Sinne der dem Qualitätsmanagement System zugrunde gelegten Norm DIN EN ISO 9001:2000

In Zusammenarbeit mit dem zuständigen Mitarbeiter im Unternehmen erledigt der QMB ebenfalls:

- Erstellen, Verwalten, Verteilen, Ändern und Ergänzen des QM-Systems und Registrieren der Verfahrensweisungen, Arbeits- und Prüfanweisungen
- Aktualisierung und Verteilung der Qualitäts-Dokumentation sowie Einzug der ungültigen („alten“) Unterlagen
- Archivierung aller QM-Dokumente

Der QMB ist ermächtigt, die Wirksamkeit des gesamten QM-Systems regelmäßig zu prüfen und zugleich verpflichtet, der Geschäftsleitung über den Stand des Qualitätsmanagement-Systems zu berichten.

In Fällen von Mängeln trifft die Geschäftsleitung schriftliche Anordnungen, die eine Wiederherstellung bzw. Verbesserung der Wirksamkeit des QM-Systems sicherstellen.

4.3.2 Interne Kommunikation

Die Kommunikation innerhalb unseres Unternehmens ist gekennzeichnet durch einen kontinuierlichen Informationsfluss von der Unternehmensleitung zu den Mitarbeitern und zurück, um so einen einheitlichen Informationsstand innerhalb des Unternehmens zu erzielen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Entscheidungsprozesse einzubeziehen. Die interne Kommunikations- und Informationsstruktur wird gefördert durch regelmäßige Besprechungen zwischen Mitarbeiter und Vorgesetzten.

Themenschwerpunkte der ständigen innerbetrieblichen Kommunikation sind u.a.:

- Auftragsbezogene Abläufe
- Betriebliche Abläufe
- QM-System
- Unternehmenszahlen
- Ständige Verbesserung.

4.3.3 Datenschutz

Der Datenschutz hat in unserem Unternehmen einen hohen Stellenwert. Der vertrauliche Umgang mit personenbezogenen Daten von Mitarbeitern, Kunden und Interessenten sowie der Schutz ihrer Integrität richten sich nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Auf unserer Website www.atrexx.com wird im Bereich „Privacy Policy“ detailliert erklärt, welche Daten bei der Registrierung gesammelt werden, wie diese in Datenbanken gespeichert werden und auf welchen Wegen atrexx Aufforderungen entgegen nimmt, um persönliche Daten aus der jeweiligen Datenbank zu entfernen.

5 Management von Ressourcen

5.1 Bereitstellung von Ressourcen

Zur nachhaltigen Sicherung unseres Unternehmenserfolges und auch, um zukünftige Kundenerwartungen sicher zu erfüllen, verpflichtet sich die Unternehmensleitung die nötigen Ressourcen bereitzustellen und die strategischen Unternehmensziele regelmäßig zu überprüfen und weiterzuentwickeln.

5.1.1 Personelle Ressourcen

Wir legen Wert auf die Qualifikation unserer Mitarbeiter.

Durch zweckmäßige Schulungsmaßnahmen wird die Qualifikation unserer Mitarbeiter sichergestellt, damit sie ihre Aufgabe vollständig und richtig erfüllen können. Dabei ist die Eignung für die auszuführenden Aufgaben auch im Hinblick auf gestellte Qualitätsanforderungen zu berücksichtigen. Das schließt Kenntnisse über die Erfordernisse angrenzender Arbeitsbereiche sowie einen hinreichenden Gesamtüberblick über die Arbeitsfelder des Unternehmens ein.

Für die Arbeitsplatz bezogene Qualifikation definiert die Geschäftsleitung aus den zu erfüllenden Aufgaben die Anforderungen. Diese werden bei der Stellenbesetzung berücksichtigt.

Daneben ermittelt die Geschäftsleitung die Kenntnisse und Fertigkeiten der Mitarbeiter und leitet daraus den Schulungsbedarf ab. Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter werden von den Vorgesetzten gezielte Unterweisungen vorgenommen. Dies gilt ebenso bei der Einführung neuer Verfahren oder Systeme.

Durch Festlegen der Aufgabenbereiche ergibt sich der Schulungsbedarf des jeweiligen Mitarbeiters nach der individuellen Betrachtung des Wissensstandes. Fachliche Schulungen vermitteln den Mitarbeitern ein Wissensniveau, das es ihnen ermöglicht, die gestellten Aufgaben souverän zu beherrschen.

Alle Führungskräfte sind angewiesen, die Mitarbeiter laufend über die Einführung oder Änderung von Produkten, Verfahren und organisatorischen Abläufen zu informieren.

5.1.2 Infrastruktur und Arbeitsumgebung

In den einzelnen Organisationsbereichen ist sichergestellt, dass sowohl die Arbeitsabläufe reibungslos funktionieren, als auch die entsprechenden Arbeitsmittel, Geräte und Hilfsmittel vorhanden sind.

Die Geschäftsleitung ermittelt die Bereitstellung einer geeigneten Arbeitsumgebung unter Beachtung menschlicher und physikalischer Faktoren in Bezug auf:

- Sicherheitsbestimmungen
- Arbeitsplatzergonomie
- Sauberkeit und Lärm

mit dem Ziel, die Motivation, Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter konstant hoch zu halten.

Jedem Mitarbeiter wird eine, seinen Aufgaben entsprechende, Hard- und Software-Umgebung zur Verfügung gestellt. Die Arbeitsumgebung wird regelmäßig überprüft.

6 Produkte und Prozesse

Im Hinblick auf die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in unserem Unternehmen haben wir die für das QM-System erforderlichen Prozesse identifiziert und bewertet. Die für den optimalen Projektablauf in unserem Unternehmen relevanten Geschäftsprozesse wurden wiederum in kleinere Arbeitsschritte (Prozessschritte) untergliedert und diese den einzelnen Mitarbeitern entsprechend ihrer Funktionsbeschreibung zugeordnet. Jeder Mitarbeiter wurde hierin mit einbezogen.

Die einzelnen Geschäftsprozesse dienen als Grundlage für dieses Handbuch.

6.1 Produkte

Als Komplettanbieter liefert atrexx weltweit hochtechnologische Produkte namhafter Hersteller für VSAT, Wireless Access und Broadcast-Dienste. Durch den Vertrieb und die Integration dieser Produkte unterstützen wir den Kunden bei der Erfüllung seiner Anforderungen. Unsere Handelsware beinhaltet

- VSAT Antennen
- Elektronische Sets
- Satellitenmodems
- Sende- und Empfangsvorrichtungen
- Koaxialkabel
- Mobile Satellitenterminals
- WiMAX Equipment
- Audio- und Video-Encoder und Decoder für Broadcast-Anwendungen
- Messgeräte und Installationswerkzeuge

und vieles mehr, zum großen Teil ab Lager in Deutschland.

6.2 Dienstleistungen

atrexx liefert sowohl Standardservices als auch individuelle Komplettlösungen im Bereich der Satellitenkommunikation und des Wireless Access mit u.a. folgenden Einzeldienstleistungen:

- Klassischer Internet-Zugang via Satellit
- Mobile Satellitendienste
- Unternehmensnetze / Corporate Networks über Satellit
- Virtual Private Networks (VPN)
- Client-to-Serveranbindungen
- Sprachkommunikation / Voice over IP (VoIP)
- Internet Conferencing
- Wireless Access (WiMAX)
- Radio und Fernsehen über Satellit
- Bereitstellung von Satellitenkapazität (Space Segment)
- Installationsleistungen vor Ort.

Dabei unterstützen wir unsere Kunden bei der Planung und Realisierung aufwendiger Projekte, zur Zeit in mehr als 35 Ländern weltweit.

6.3 Führungsprozesse

atrexx unterscheidet in der Prozessbetrachtung zwischen Führungsprozessen und dienstleistungsorientierten Prozessen. Als Führungsprozess bezeichnet atrexx den geplanten Ablauf von verschiedenen aufeinander abgestimmten Tätigkeiten, um effizient die Unternehmensziele zu erreichen. Diese, in der Regel unterstützende Prozesse, liegen in der Hauptverantwortlichkeit bei den Führungskräften, um damit eine solide Grundlage für die wirtschaftliche und erfolgreiche Abarbeitung von Geschäftsprozessen zu legen.

Die Führungsprozesse betreffen vorwiegend folgende Bereiche:

- Unternehmenspolitik
 - § Verantwortung der Leitung
 - § Festlegung der Unternehmensziele
 - § Festlegung der Informationspolitik
 - § Festlegung der Preispolitik
 - § u.v.m.
- Interne Organisation
 - § Kompetenzverteilung
 - § Stammdatenpflege
 - § Datensicherung
 - § Schreib- und Zugriffsrechte
 - § u.v.m.
- Personal
 - § Aus- und Fortbildung
 - § Bearbeitung von Bewerbungen
 - § Arbeitszeitregelung
 - § Organisation der Fachinformation
 - § u.v.m.
- Qualitätsmanagement
 - § Messung der Kundenzufriedenheit
 - § Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen und Produkte
 - § Datenanalyse
 - § Verbesserung
 - § u.v.m.

6.4 Dienstleistungsorientierte Prozesse

Während die Führungsprozesse die grundlegenden Geschäftsprozesse definieren und damit die Basis des Unternehmens darstellen, handelt es sich bei den dienstleistungsorientierten Prozessen um Tätigkeiten, die unmittelbar auf den Kunden wirken.

Zu diesen Prozessen gehören folgende Bereiche:

- Kundenakquisition
 - § Website

- § Erreichbarkeit
- § Ausschreibungsteilnahme
- Auftragsabwicklung
 - § Angebotserstellung
 - § Auftragsplanung und -steuerung
- Rechnungserstellung & Mahnwesen
 - § Vertragsanlage
 - § Vertragskündigung
- Einkauf
 - § Bestellwesen
 - § Lagerhaltung
- Reklamationsabwicklung
 - § Ablauf Garantiefall
 - § Support
- u.v.m.

Der Dienstleistungserbringungsprozess beschreibt die Abläufe der Auftragsabwicklung und definiert die nötigen Prüfungen.

Die Auftragsdokumente für die Dienstleistungserbringung enthalten Angaben über Art des Auftrages, Kundeninformationen und Spezifikationen. Die Mitarbeiter sind für die Ausführung und Prüfung ihrer Arbeit anhand der Auftragsdokumente zuständig. Die verbindlichen Arbeitsanweisungen dienen als Referenz und als Prüfung.

Alle produktbezogenen Informationen und projektspezifischen Daten werden im hauseigenen elektronischen Ablagesystem und / oder Aktenordnersystem erfasst, auf das jeder Mitarbeiter Zugriff hat. Die Durchführung und der Abschluss eines Auftrages werden hier ebenfalls dokumentiert.

6.5 Kundenbezogene Prozesse

6.5.1 Umsetzung der Kundenforderungen

Im Vorfeld wird der Kunde beraten, seine Anforderungen werden dokumentiert. Auf der Grundlage der Anforderungen ist eine Analyse möglich der eine Machbarkeitsprüfung folgt. Es wird eine grobe Projektplanung anhand der Kundenanalyse durchgeführt, bei der Aufwand und Ertrag ermittelt wird.

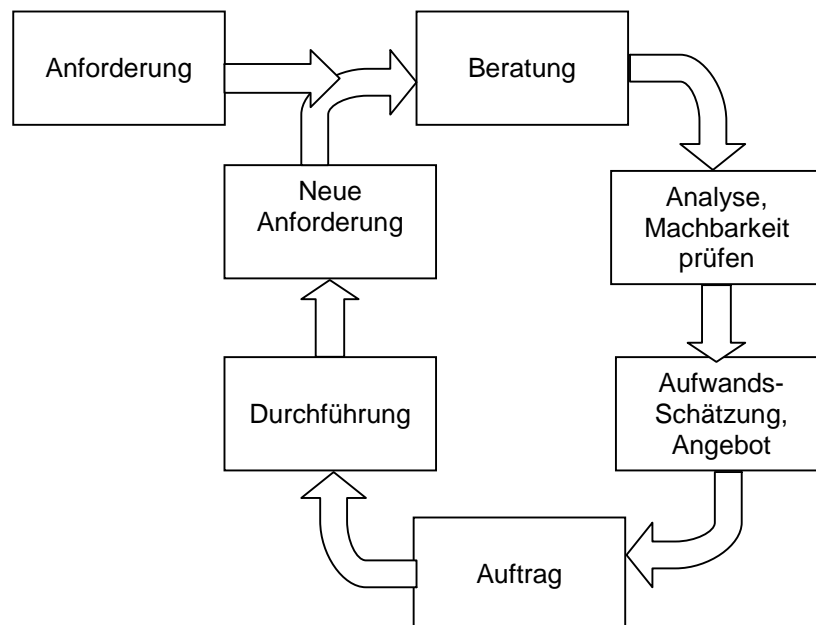
Der Vertrieb ermittelt alle

- das Produkt / die Dienstleistung betreffenden Anforderungen einschließlich aller Anforderungen hinsichtlich Lieferung und aller Tätigkeiten nach der Lieferung.
- vom Kunden nicht angegebenen Anforderungen, die jedoch für den festgelegten oder den beabsichtigten Gebrauch, soweit bekannt, notwendig sind.
- gesetzlichen und behördlichen Anforderungen in Bezug auf das Produkt bzw. die Dienstleistung.

Danach erstellt der Vertrieb ein Angebot und sendet es an den Kunden.

Die Dokumentationen dieses Prozesses werden verwaltet und auftragsbezogen archiviert.

Schematischer Ablauf der Dienstleistungs- und Produkterbringung:



6.5.2 Auftragsmanagement

Bei Auftragserteilung durch den Kunden wird der Auftrag mit bereits vorliegender geprüfter Anfrage und dem Angebot verglichen. Liegt keine Abweichung vor, kann eine Auftragsbestätigung erfolgen.

Änderungswünsche vom Kunden und damit verbundene Änderungen der Anforderungen an das Produkt oder Dienstleistung erfordern eine neue Machbarkeitsprüfung. Die Auftragsdokumente müssen entsprechend angepasst werden.

Die Disposition plant die termingerechte Beschaffung der für das Produkt oder die Dienstleistung benötigten Komponenten und Telekommunikationsdienste.

Kommt es im Projekt zu Änderungen, werden diese dokumentiert und als neue Anforderungen betrachtet.

Die Rückverfolgbarkeit, d.h. die eindeutige Zuordnung qualitätsrelevanter Teilprozesse zu den zugehörigen technischen und kaufmännischen Unterlagen, muss die gesamte Vertragslaufzeit berücksichtigen.

6.5.3 Kommunikation mit dem Kunden

Regelmäßige Kontakte des Vertriebs mit dem Kunden sorgen dafür, dass der Kunde eine ausreichende Produkt- und Dienstleistungsinformation erhält, und sie ermitteln die Wünsche und den Bedarf des Kunden. Es werden alle Arten der Kommunikation genutzt (Telefon, Fax, E-Mail, Messenger, Briefpost und persönliche Gespräche).

Eine Anfrage des Kunden wird umgehend bearbeitet und auf Machbarkeit geprüft. Der Kunde wird über die relevanten Arbeitsschritte informiert bzw. ist in den Projektablauf involviert.

Kundenrückmeldungen bezüglich der Kundenzufriedenheit werden eingeholt und entgegengenommen, damit deren Ergebnisse in den Verbesserungsprozess einfließen.

Bei Kundenreklamationen prüfen wir schnell die Sachlage bezüglich einer möglichen Nichtübereinstimmung des Produkts oder der Dienstleistung mit den festgelegten Spezifikationen. Liegt eine solche Abweichung vor, treffen wir Maßnahmen, die eine Einhaltung der Spezifikationen herstellt. Werden die Spezifikationen erfüllt, entspricht die Leistung dennoch nicht den Erwartungen des Kunden, so werden diese Erwartungen als neue Anforderungen des Kunden gewertet und der in Abschnitt 6.5.1 beschriebene Prozess der Umsetzung der Kundenanforderungen wird erneut durchlaufen.

6.5.4 Dokumentation der Vertragsprüfung

Nötige Dokumentationen für Verträge werden im Ordnersystem der Firma unter dem Lieferanten oder Kunden eingeordnet und sind den zuständigen Personen jederzeit zugänglich.

6.5.5 Beschaffung

Die Beschaffung von Waren betrifft die Kundenbestellungen und den internen Verbrauch. Folgende Werkzeuge und Tätigkeiten sichern den Qualitätsstand des Einkaufs und der Beschaffung:

- Bedarfsanalyse
- Angebotsvergleiche und Lieferantenbeurteilung
- Bestellvorschläge aus dem Warenwirtschaftssystem
- Rechnungsprüfung mit Kontierung für das Rechnungswesen

Wir stellen sicher, dass die beschafften Produkte die festgelegten Beschaffungsanforderungen erfüllen. Art und Umfang der auf den Lieferanten und die beschafften Produkte angewandten Qualitätsüberwachungen hängen vom Einfluss des beschafften Produkts auf die nachfolgende Dienstleistungsrealisierung, von einer möglichen DIN EN ISO 9001 Zertifizierung des Lieferanten sowie den Ergebnissen aus den Lieferantenbeurteilungen ab. Wir wählen die Lieferanten aufgrund ihrer Fähigkeiten aus, um Produkte und Dienstleistungen zu liefern, die den Kundenforderungen entsprechen.

Die Auftragsdisposition stellt sicher, dass der Lieferant und/oder Partner eindeutige Unterlagen und Bestellungen erhält. Auftragsbezogene Leistungen und Produkte müssen von unseren Lieferanten und Dienstleistern schriftlich mit den maßgeblichen Daten bestätigt werden.

Bei der Beschaffung von Büromaterial, technischen Anlagen, Büroeinrichtungen, EDV-Anlagen und Software wird auf bewährte Branchenzulieferer und Fachlieferanten zurückgegriffen. Die Lieferanten werden elektronisch in einer Übersicht geführt. Die Beschaffung wird vom Sekretariat eingeleitet, überwacht und durchgeführt.

6.5.6 Fremdarbeiten

Fremdarbeiten die von unseren Dienstleistern durchgeführt werden sind für unsere Dienstleistungen qualitätsrelevant. Deshalb sind die Qualitätsfähigkeit der Dienstleister sowie die umfassende Abstimmung und Koordination der Prozesse unabdingbare Voraussetzung.

Die Beschaffungsvorgänge werden durch die Auftragsdisposition geplant, kalkuliert und durchgeführt.

6.5.7 Lieferantenbeurteilung

Durch eine Erstqualifizierung und regelmäßige Beurteilung unserer Lieferanten stellen wir sicher, dass nur ausgewählte Vertragspartner Produkte und Dienstleistungen liefern. Wir wollen damit erreichen, dass ein störungsfreier Ablauf in der Prozesskette gewährleistet ist.

Da nur bei zugelassenen Lieferanten bestellt wird, ist eine produktabhängige Beurteilung ihrer Qualitätssicherheit notwendig, damit sie in die Liste der zugelassenen Lieferanten aufgenommen werden können.

6.5.8 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

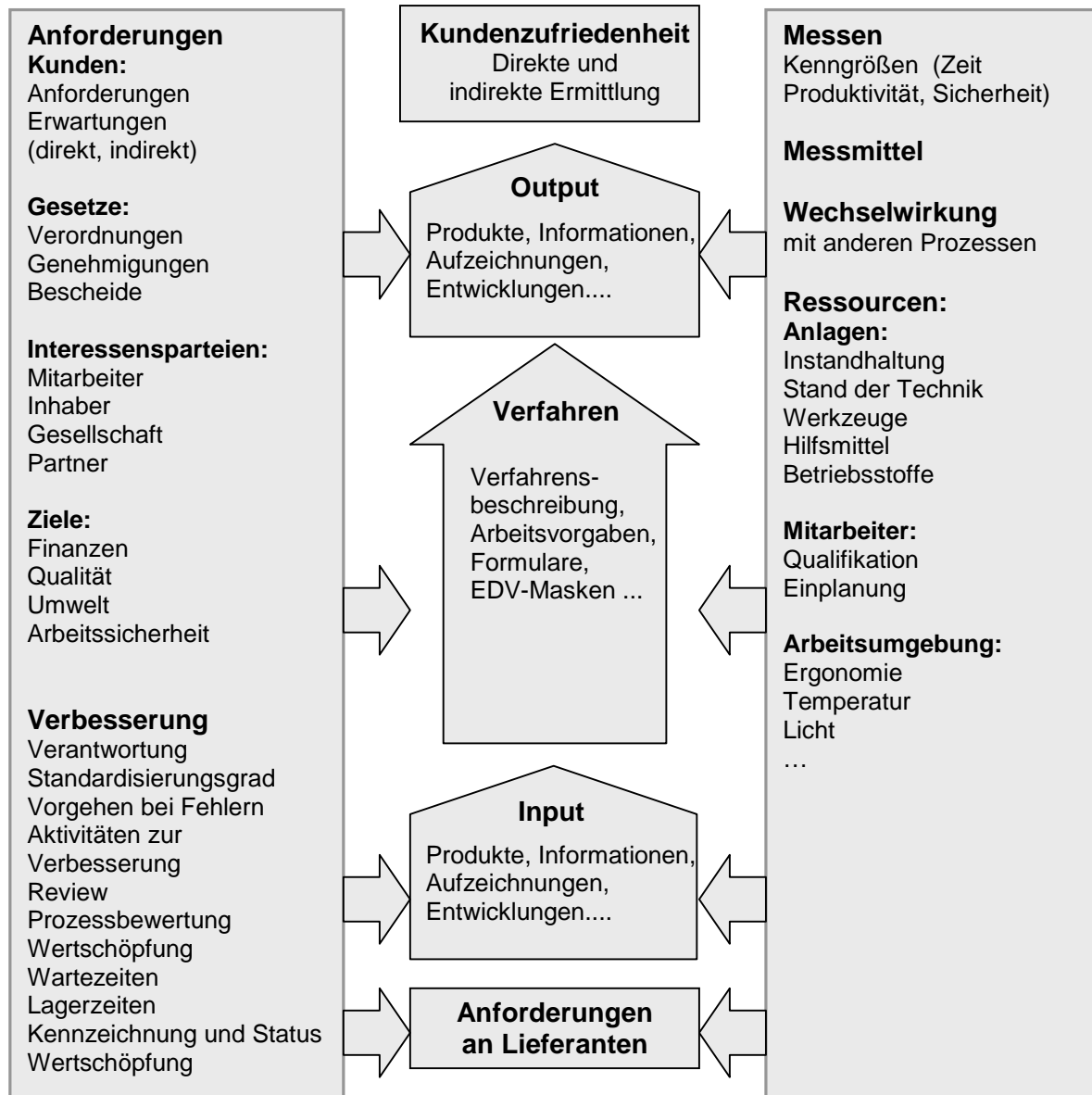
Wir sichern die Konformität unserer Dienstleistungen durch Überwachungen und Messungen ab. Diese dazu notwendigen Überwachungs- und Messmittel werden

- entsprechend ihrer Messaufgabe ausgewählt und beschafft.
- in festgelegten Abständen oder vor dem Gebrauch anhand von Messnormalen kalibriert oder verifiziert.
- bei nicht Vorhandensein von Messnormalen auf Grundlage einer gesonderten Aufzeichnung kalibriert oder verifiziert.
- bei Bedarf justiert oder nachjustiert.
- vor Beschädigungen und Verschlechterung geschützt.

Prüfmittel, die von Lieferanten bezogen oder von atrexx selbst hergestellt werden, unterliegen vor dem ersten Einsatz einer Freigabeprüfung.

6.6 Wechselwirkung der Prozesse

Faktoren, die die Qualität der Leistung und die Zufriedenheit der Kunden beeinflussen:



7 Messung, Analyse und Verbesserung

7.1 Überwachung und Messung von Prozessen

Die Leistungsfähigkeit der festgeschriebenen Prozesse wird von uns überwacht und gemessen. Ergebnisse von Messungen, die wir im Rahmen des QM-Systems durchführen, werden gesammelt, analysiert und ausgewertet, um Aussagen zur Wirksamkeit unseres QM-Systems zu erhalten. Kostenorientierte Qualitätskennzahlen, die monatlich ermittelt werden, geben uns Aufschluss über die Leistungsfähigkeit der Prozesse.

Stellen wir fest, dass die geplanten Ergebnisse prozessbedingt nicht erreicht werden, löst dieses eine Korrekturmaßnahme aus.

7.1.1 Kundenzufriedenheit

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess zur Analyse der Kundenzufriedenheit besitzt eine herausragende Wichtigkeit im Gesamtkontext des QM-Systems. Durch kontinuierliche Rückmeldungen über die Zufrieden- oder Unzufriedenheit, Änderungs- und Verbesserungswünsche, sowie durch die Kommunikation bei der Planung, Realisierung einer Dienstleistung fließt eine Vielzahl von Informationen zurück an das Unternehmen.

Die folgende Tabelle nennt die wichtigsten Informationsquellen und Indikatoren für Kundenzufriedenheit sowie die sich aus diesen Indikatoren ableitenden Maßnahmen zu deren Verbesserung:

Quelle	Indikator (wo / wie dokumentiert)	Maßnahmen zur Verbesserung (wo / wie dokumentiert)
Kundenkontakt im Tagesgeschäft	Direktes Feedback zu aktuellen Aufträgen, Abweichungen, Änderungen (teilweise nicht dokumentiert, teilweise durch E-mails, Briefe...Mitteilungen vom Kunden)	Sofortmaßnahmen, Eingriff in den operativen Ablauf (Auftragsdokumente)
Kunden- / vertriebstechnische Kennzahlen	Budget-Kennzahlen z.B. <ul style="list-style-type: none"> • Umsatz-/Gewinnentwicklung • Anzahl Stammkunden, Fluktuation • Anzahl Neukunden (Budget/Monatsbilanz)	Planung strategischer Maßnahmen (Beschlüsse, Protokolle usw.)
	Lieferantenbewertung durch Kunden (Lieferantenbewertung vom Kunden)	Sofortmaßnahmen, Eingriff in den operativen Ablauf (Auftragsdokumente) Abstimmen im Rahmen der betroffenen Abteilungen (Beschlüsse, Protokolle)
	Reklamationen / Beanstandungen (Reklamationsberichte und Auswertungen)	Sofortmaßnahmen, Eingriff in den operativen Ablauf (Auftragsdokumente)

Quelle	Indikator (wo / wie dokumentiert)	Maßnahmen zur Verbesserung (wo / wie dokumentiert)
Zusätzliche systematische Instrumente (bei Bedarf)	Bei Bedarf Planung von Kundenbefragungen o.ä. in Abhängigkeit von Zielsetzung, Betrachtungs - tiefe und -Gegenstand; mögliche Indikatoren könnten sein: <ul style="list-style-type: none"> • Produktqualität • Lieferzuverlässigkeit • Termingenaugigkeit • Erreichbarkeit • Mitarbeiterverhalten und -kompetenz • Reaktionsverhalten • Flexibilität • Service • Logistik / Lagerhaltung • Dokumente • usw. 	Je nach Inhalt und Art des Messverfahrens <ul style="list-style-type: none"> • Operative Maßnahmen • Organisatorische Veränderungen Planung strategischer Maßnahmen (Beschlüsse, Protokolle usw.)

Die Bewertung der Kundenzufriedenheit wird auch durch die Auswertung der Anzahl und Art der Supportanfragen / Beschwerden ermittelt. Diese werden zentral im Customer Relations Management (CRM) System erfasst und können unter verschiedenen Gesichtspunkten ausgewertet werden.

Ein positives Kommunikationsniveau mit Kunden sowie die Auftragswiederkehr sind ein weiterer Indikator für Kundenzufriedenheit.

7.1.2 Internes Audit

Zur Überprüfung der Wirksamkeit unseres QM-Systems und um die Möglichkeiten für dessen Verbesserung nachzuweisen, werden interne Audits in regelmäßigen festgelegten Abständen geplant und durchgeführt

Ein internes Audit wird mindestens einmal jährlich durchgeführt. Die Verantwortlichen werden entsprechend informiert und die Korrekturmaßnahmen werden anschließend überprüft.

Neben diesen geplanten Audits können auf Veranlassung der Geschäftsleitung sowie auf Wunsch des QMB jederzeit zusätzliche Audits veranlasst werden. Auslöser können sein:

- Kundenforderungen
- Qualitätsveränderungen
- Veränderungen der Aufbau- und Ablauforganisation
- Einführung oder Änderung von Produktionsverfahren/Dienstleistungsverfahren

Bei auftretenden Abweichungen werden aufgrund des Auditberichts Korrekturmaßnahmen sowie Folgemaßnahmen und deren Umsetzung vom zuständigen Fachbereich veranlasst und durchgeführt.

7.1.3 Managementbewertung

Um die Eignung, die Angemessenheit und die Wirksamkeit des QM-Systems sicherzustellen, bewertet die Geschäftsleitung in geplanten Abständen, mindestens einmal im Jahr, Verbesserungen des QM-Systems, der QM-Politik und QM-Ziele. Über diese Bewertung werden Aufzeichnungen erstellt.

Die Eingaben für die Bewertung enthalten Informationen zu:

- Audit-Ergebnissen,
- Rückmeldungen von Kunden,
- Prozessleistung,
- Produktkonformität,
- Status von Vorbeugungs-, Korrekturmaßnahmen,
- Folgemaßnahmen vorheriger Bewertungen,
- Änderungen,
- Empfehlungen für Verbesserungen.

Als Ergebnis der Bewertung trifft die Geschäftsleitung Entscheidungen und Maßnahmen zu der Verbesserung der Wirksamkeit des QM-Systems, Produktverbesserung in Bezug auf Kundenanforderungen und dem Bedarf an Ressourcen.

7.2 Lenkung fehlerhafter Produkte

Produkte, die nicht den Qualitätsanforderungen und technischen Vorgaben entsprechen, werden eindeutig gekennzeichnet. Durch die Kennzeichnung wird verhindert, dass fehlerhafte Produkte weiterverwendet werden und zur Auslieferung gelangen.

Bei der Hardware und dem Büromaterial handelt es sich um Handelsware. Durch die Wareneingangsprüfung werden gelieferte fehlerhafte Geräte erkannt und im Schadensfall zurückgesendet.

Auftretende Fehler in den Standard-Softwareprogrammen unserer Lieferanten werden durch festgelegte Kommunikationskanäle zurückgemeldet. Diese Lieferanten senden berichtigte Versionen oder ein Programm in einer neuen Version.

7.3 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Durch das Qualitätsmanagementsystem ist die Erkennung und Dokumentation von Fehlern gegeben und damit auch die Grundlage zu Korrekturmaßnahmen. Diese werden vom Qualitätsmanagementbeauftragten aufgegriffen und weiterbearbeitet. Die anschließenden Maßnahmen werden vor der generellen Einführung bedarfsweise durch Tests und / oder Befragung der Kunden bzw. der Mitarbeiter geprüft. Bei Fehlerbearbeitungen ist die Ursachenanalyse die Grundlage zur Verhinderung von Wiederholungsfehlern. Darüber hinaus ist jeder Test eine Vorbeugung gegen mögliche Fehler.

Der Auslöser für Korrekturmaßnahmen können entstandene Qualitätsmängel, Kundenreklamationen sowie Organisationsfehler sein. Durch Ermittlung der Fehlerursache und erforderlichen angemessenen Maßnahmen wird ein erneutes Auftreten verhindert. Die Dokumentation der ergriffenen Maßnahme und die Kontrolle des Erfolgs der Korrekturmaßnahme sind wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements.

Vorbeugemaßnahmen sehen wir als eine Chance, mögliche Fehler zu vermeiden. Die weitere Behandlung von Vorbeugungsmaßnahmen wird in der Verfahrensanweisung 8.6 „Verbesserung“ behandelt.

7.4 Datenanalyse

Die Analyse aller Daten aus Qualitätsaufzeichnungen wird auf der Basis von Statistiken durchgeführt. Diese Analysen fließen in die Vorbeugemaßnahmen, Prozessveränderungen, Mitarbeitergespräche und die Qualitätsziele ein.

7.5 Ständige Verbesserung

Die kontinuierliche Verbesserung ist für uns ein wesentlicher Inhalt eines umfassenden QM-Systems. Die ständige Verbesserung wird erreicht durch die Anpassung der Anweisungen auf den neusten Stand der Technik und der gesetzlichen Vorgaben sowie die Umsetzung von Vorschlägen und Anmerkungen der Mitarbeiter. Alle Mitarbeiter sind aufgerufen, diesen Prozess zu unterstützen.

Verbesserungsvorschläge werden der Geschäftsleitung übermittelt. Die Analyse der Vorschläge und Informationen wird bei einer der Gesamtbesprechungen erörtert. Ergebnisse werden bestimmten Mitarbeitern übergeben, die Lösungen und eine Verbesserung herbeiführen. Durch Testen der neuen Lösung wird die Gebrauchsfähigkeit geprüft und die Funktionssteigerung gemessen.

Wir werden uns nach dem folgenden Leitsatz weiterentwickeln und nicht auf Erreichtem ausruhen, denn:

"Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein."

Philip Rosenthal (1916 -2001), Unternehmer, Designer und Politiker