

# Quest

Neuigkeiten zur ISO-Zertifizierung Herbst 2002

## STANDARDS GEHEN HAND IN HAND

Abbruchexperten, Straßenbautrupps und Asbestentsorgungsunternehmen sind nur einige Beispiele aus der rapide anwachsenden Kundenkartei von Prime Safety. Der Hauptgrund für den Erwerb der ISO 9001-Zertifizierung war daher auch, diesen Kunden zusätzliche Bestätigung zu bieten und neue anzuziehen, wie Mitarbeiterin Sheila Bolt erklärt:

**„Wir beraten bei allen Aspekten von Arbeitsschutz und Sicherheit.“**

Daher hielten wir es für unabdingbar, einen Nachweis für den hohen Standard unserer eigenen Betriebsabläufe zu haben.

Von ihrem Hauptsitz in Kent

■ [www.primesafety.com](http://www.primesafety.com)

aus bietet das Unternehmen professionelle Beratung und Schulung im Bereich Arbeitsschutz- und Sicherheitsanforderungen an, die auf die jeweilige Branche zugeschnitten sind. Sheila Bolt hierzu:

**„Diese zwei Standards gehen Hand in Hand. In den meisten Branchen, mit denen wir zu tun haben, sind Umweltschutzaspekte von höchster Wichtigkeit. Die ISO-Zertifizierung gibt uns zusätzliche Glaubwürdigkeit bei unseren Kunden, unverzichtbar in unserer Rolle als Berater.“**

Es gibt einen schnell wachsenden Trend bei den Unternehmen, den ISO 14001-Umweltschutzstandard

unverzüglich nach dem Erreichen der ISO 9001 einzuführen. Prime Safety liefert ein gutes Beispiel für die Vorteile, die sich aus diesem ganzheitlichen Ansatz bei der Qualitätssicherung ergeben.

Eine Organisation, die einen pragmatischen Ansatz bei der Zertifizierung basierend auf dem individuellen Bedarf eines Unternehmens anbieten kann, macht die Vorstellung von ISO-Zertifizierung sicher attraktiver. Bei QAS bieten wir beständig genau diesen Service. Sheila Bolt:

**„Wir sind sehr zufrieden. Die Prüfer waren großartig und der Prozess ging sehr glatt. Wir empfehlen QAS gerne weiter und tun dies auch regelmäßig.“**



### INHALT:

- **Wirtschaftliche Erholung in den USA**
- **Mit IMSM unterwegs**
- **Ein königlicher Termin**
- **Fragen & Antworten**

Anschrift der internationalen Firmenzentrale:

Temple Chambers,  
Temple Street, Swindon,  
Wiltshire, SN1 1SQ  
Tel: +44 (0) 1793 421208  
Fax: +44 (0) 1793 522021  
E-mail: [qas@dial.pipex.com](mailto:qas@dial.pipex.com)  
[www.quality-assurance.com](http://www.quality-assurance.com) &  
[www.imsm.com](http://www.imsm.com)

## Wenn man es mit ISO ernst meint

Zwei sehr verschiedene Unternehmen mit dem selben Mann am Ruder profitieren seit neuestem von der ISO-Zertifizierung. Ace International mit Sitz in Atlanta ist ein Speditionunternehmen unter der Leitung von Kim Mcgurgan. Er betrachtete die ISO-Zertifizierung als ein wichtiges Element, um das Unternehmensprofil weiter aufzuwerten:

**„Ich besuchte vor kurzem den größten Hersteller von Kartonage in Australien und als ich erwähnte, dass wir ISO-zertifiziert sind, sagte er 'Oh, es ist Ihnen also ernst.' Das trifft genau den Kern dessen, was ein ISO bringt. Dupont ist ein wichtiger Kunde von uns,**

**und Teil ihrer Anforderungen ist, dass Unternehmen ISO-zertifiziert sind. Große Unternehmen in Europa und Asien bestehen darauf oder bevorzugen es zumindest.“**

Mcgurgans Geschäftsinteresse gilt daneben der Firma Aussie Catalog, die alles mögliche von neuartigen Boomerangs bis zu CDs von Rolf Harris sowohl im Internet als auch via Katalogbestellung anbietet. Kim Mcgurgan hat den früheren Kunden von Ace International übernommen und daraus ein blühendes Unternehmen gemacht. Ihm war schnell klar, dass die ISO-Zertifizierung einen integralen Bestandteil der Marketingstrategie bilden würde:

**„Der Zielmarkt sind Firmenkunden. Die Bank of America richtet beispielsweise Marketing-Events unter dem Australien-Motto aus, wofür wir uns als Ausrüster anbieten. Natürlich wollen diese großen Ketten Sicherheiten bei ihren Zulieferern sehen und mit der ISO-Zertifizierung sind wir hier klar im Vorteil.“**

Auch vom Service von QAS zeigte sich Mcgurgan beeindruckt: **„Der Prüfer Stan O'Donnell war glänzend, konnte gar nicht genug für uns tun. Ich habe QAS anderen großen Unternehmen im Bereich Atlanta mit Freude weiter empfohlen.“**

■ [www.aussiecatalog.com](http://www.aussiecatalog.com)

Quest wurde unter Verwendung umweltfreundlicher Materialien gedruckt

# Vidalies setzt auf den persönlichen Kontakt

IMSM kann gerade einen weiteren Erfolg verbuchen mit der Zertifizierung des französischen

Unternehmens Vidalies, das mit Altmetall für den Recyclingsektor handelt.

Vidalies hat von seinem Firmensitz in Aquitaine/Bordeaux aus einen bedeutenden Ruf in seinem Feld für die Qualität des Service errungen, bei dem der persönliche Kontakt mit den Kunden im Vordergrund steht. Das Unternehmen beschloss, diesen Ruf weiter über eine ISO-Zertifizierung zu stärken.

IMSM-Bezirksleiter Abel Benamza war in der Lage auf überzeugende Weise die Ängste des



Unternehmens zu nehmen, man würde vorhandene Arbeitsabläufe radikal ändern müssen. Monsieur Vidalies zeigte sich dann auch über die Ergebnisse hoch erfreut:

**“IMSM hat einen ausgezeichneten Geschäftsansatz und unsere Prüferin war erste Klasse. Sie ergriff sehr schnell den Bedarf eines kleinen Unternehmens wie des unseren und alles lief hervorragend.”**  
Qualitätsmanagerin

Chantal Garcia stimmt dem zu:

**“Wir hatten mit reizenden Leuten zu tun und sind völlig mit dem Ergebnis zufrieden.”**

Neben anderen positiven Effekten der ISO 9000 erwährt sie eine bessere Handhabung von “Nichtübereinstimmungen”, was nur eine Verbesserung bei der Kundenzufriedenheit bedeuten kann.

Vidalies hat seine Bereitschaft zur Qualitätssteigerung bewiesen. Für IMSM hat sich wieder einmal gezeigt, dass wir bestens geeignet sind auch und gerade kleinen Betrieben bei der ISO 9000-Zertifizierung zu helfen, in welchem Bereich auch immer diese tätig sind.



# IMSM undercover!

Deutschland ist führend, wenn es um das Bewusstsein für die Bedeutung der ISO-Zertifizierung geht. Laut der jüngsten Ausgabe des offiziellen ISO-Magazins besitzt kein Land in der Welt eine so große Zahl an Zertifizierungsstellen. Bei dieser starken Konkurrenz ist IMSM dabei, sich einen Ruf für eine kosteneffektive und effiziente Durchführung des Zertifizierungsprozesses zu erwerben.

Unter der Obhut von Herbert Baumann, verantwortlich für die Region in und um Stuttgart, haben in jüngster Zeit drei Kunden erfolgreich die ISO 9000:2000-Zertifizierung erworben. Undercover Visual Production GmbH ist einer von ihnen, ein Spezialist für alle Produktionsschritte im Bereich Fotobearbeitung und Druck. Das Unternehmen ist international auf dem Feld der virtuellen Fotografie, elektronischen Bildverarbeitung sowie digitalen Druckherstellung für Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen tätig.

QAS-Prüfleiter Wolfgang Weinert war dafür verantwortlich, Undercover durch den Zertifizierungsprozess zu



begleiten, und hält die ISO für einen wichtigen Aktivposten:

**“Der ISO-Standard ist ein Maß für die hohe Qualität der Managementsysteme bei Undercover und bietet Kunden eine Garantie. Er unterstreicht zudem die Verpflichtung des Unternehmens zu kontinuierlicher Optimierung und Weiterentwicklung.”**

Herbert Baumann freute sich, dem Geschäftsführer von Undercover, Herrn Giessler, persönlich die ISO 9000:2000-Bescheinigung überreichen zu können, ebenso wie Herrn Martmüller von der Spaeth GmbH und Herrn Bulla von der Bulla GmbH. Wir werden Ihnen diese Unternehmen in der nächsten Ausgabe von Quest genauer vorstellen.

■ [www.spaethgmbh.de](http://www.spaethgmbh.de)



# Vorsichtiger Optimismus in der US-Wirtschaft

Im April dieses Jahres hat Präsident Bush bekannt gegeben, dass die amerikanische Wirtschaft im ersten Quartal 2002 um 5,8 Prozent gewachsen ist. Dies sind ermutigende Zeichen für ein Land, das sich im Kampf gegen den Terrorismus befindet, unter verschärften Sicherheitsvorkehrungen lebt und

sich gerade aus einer Rezession zu befreien versucht. In der selben Rede machte der amerikanische Präsident deutlich, dass es ihm darum geht, "sicherzustellen, dass die kurzfristige Erholung zu einer langfristigen wird."

Es gibt Anlass zu vorsichtigem Optimismus, dass sich die

wirtschaftliche Erholung als haltbarer erweist, als es die Finanzmärkte derzeit erwarten lassen.

Man ist sich jedoch allgemein einig, dass noch viel getan werden muss. Hier bei QAS sehen wir, dass sich eine wachsende Anzahl von Unternehmen aus allen

Bereichen in Richtung ISO 9001 orientiert, um so optimale Effizienz im Betriebsablauf sicherzustellen.

Wie die folgenden Beispiele zeigen, sind Qualitätssicherung und Effizienz Schlüsselfaktoren für den Erfolg kleiner und mittlerer Unternehmen.



**"Die Nachweisbarkeit hat für uns den größten Nutzen der ISO-Zertifizierung gebracht. Wir können Probleme in der Organisation jetzt viel effizienter verfolgen. Insgesamt hat es uns geholfen, einige bedeutende Unternehmen als Kunden zu gewinnen und unserem bestehenden Kundenstamm eine Bestätigung für das hohe Niveau unserer Managementsysteme zu bieten,"** so Suzy Palmierer, Bereichsleiterin bei der Viadon LLC.

Die Firma Viadon LLC mit Sitz in Monee/Illinois (USA) hat sich auf Formwerkzeuge, Spezialklebebander für die Fertigung sowie geformte Produkte spezialisiert und hat Kunden überall in den USA, Kanada und Mexiko. Der QAS-Prüfleiter Jerry Evans hat gerade eine jährliche Revision durchgeführt, die Viadon LLC glänzend bestand. Er beschrieb das Unternehmen einfach nur als "Brillant."

Diese Einschätzung beruhte auf Gegenseitigkeit. Suzy Palmer hierzu:

**"Wir fanden den QAS-Service wunderbar. Am Anfang schien der ganze Prozess sehr verwirrend, aber all die Prüfer waren sehr gut darin, Dinge zu erklären und so zu vereinfachen, dass er uns zugänglich wurde."**

■ [www.viadon.com](http://www.viadon.com)

Mit über vierzig Jahren Erfahrung in der Schraubenbranche sieht die Crown Screw and Bolt Corporation (CSBC) jetzt gelassen ihrer ersten Jahresrevision entgegen. Die Firma hatte sich bereits vor fünf Jahren um die ISO-Zertifizierung bemüht, erlebte aber das Verfahren als lähmend und mit astronomischen Kosten verbunden. Der Ansatz von QAS hingegen konnte CSBC dann doch überzeugen, es noch einmal mit der ISO zu versuchen, wie Miteigentümerin Fay Adams erläutert:

**"QAS war uns von einer Firma namens World Washer empfohlen worden und ich war von dem unterbreiteten Angebot und den Kosten sehr beeindruckt, so dass wir zustimmten. Wir sind über die Ergebnisse und die Art, in der die Überprüfungen stattfanden, hoch erfreut. Ich empfehle jedem QAS und glaube nicht, dass es da draußen im Bereich der ISO-Zertifizierung ein besseres Unternehmen gibt."**

Eine Menge Beweise also wie die ISO-Zertifizierung zum laufenden Erfolg von Unternehmen jeder Branche beitragen kann.

■ [www.stainless.com](http://www.stainless.com)  
 ■ [www.crownscrew.com](http://www.crownscrew.com)



Contemporary Carbide Technologies (CCT) ist nur einer unserer Kunden die mit Optimismus in die Zukunft sehen. So zieht die Firma gerade an einen neuen Standort in Florida, wo sie über doppelt soviel Platz wie bisher verfügen wird. CCT stellt Werkzeuge und Ausrüstungen aus Wolframkarbid her und auf ihrer Kundenliste befinden sich bedeutende Firmen aus den Bereichen Aluminiumextrusion, Schrauben- und Nägelherstellung sowie Kupferdrahtziehen.

CCT-Vizepräsident Dave Gee kam zu QAS, nachdem er von unserem ISO-Zertifizierungsprozess zum Festpreis hörte:

**"Der größte Anreiz bei QAS war der Festpreis. Viele Firmen bieten ISO an, aber die Kosten können leicht außer Kontrolle geraten. QAS hat uns einen hervorragenden Service geboten und wir haben sie anderen Unternehmen weiter empfohlen."**

Und Dave Gee glaubt, dass CCT enorm von der ISO 9001-Zertifizierung profitiert hat:

**"Die Zertifizierung hat sich als großer Vorteil für uns erwiesen, durch sie haben wir neue Kunden gewinnen können. Innerbetrieblich hat es uns enorm im Hinblick auf unsere Planung geholfen. Wir haben jetzt präzise monatliche Zielvorgaben, die in allen Bereichen ein zusätzliches Maß an Disziplin mit sich bringen."**

■ E-Mail: [cctfla@bitsstorm.net](mailto:cctfla@bitsstorm.net)

[www.imsm.com](http://www.imsm.com)



## Ein königlicher Termin

Im Rahmen der CeBIT in Hannover hatte IMSM das Vergnügen, königlichen Besuch auf ihrem Stand empfangen zu dürfen. Seine Hoheit Prinz Andrew zeigte großes Interesse an der weltgrößten Messe für Informations- und Telekommunikationstechnologie und traf sich kurz mit Birgit Nicole Harder von IMSM (siehe Bild).

IMSM-Geschäftsführer Michael Bright ist begeistert von der Resonanz auf diese Messebeteiligungen: "Sie sind ein integraler Bestandteil unserer ständigen Bemühungen, unseren Kunden Service auf höchstem Niveau zu bieten und unser Haus als Marktführer im Bereich der Qualitätssicherung zu etablieren."

# Mit IMSM unterwegs

Der Stand von IMSM reist im September nach Birmingham zur INTERPLAS und im November nach Lyon zur POLLUTEC.

IMSM wird ebenso an einer der wichtigsten Messen der Computer- und Telekommunikationsbranche teilnehmen, der Herbst-Comdex in Las Vegas vom 18.-22. November, wo wir als Teil des britischen Pavillons vertreten sein werden. Mit mehr als 200.000

erwarteten Besuchern stellt diese Messe einen globalen Marktplatz der Informationstechnologie dar, auf dem exzellent dokumentierte Systeme und Prozesse unverzichtbar werden.

Auf der INTERPLAS werden wir den Umweltschutzstandard ISO 14001 vorstellen und seine besondere Bedeutung in allen Bereichen der Kunststoff und Gummi verarbeitenden Industrie aufzeigen

Vom 26.-29. November findet dann auf dem Gelände der Eurexpo in Lyon mit der POLLUTEC die 18. internationale Ausstellung von Geräten, Verfahren und Dienstleistungen für den Umwelt- und Emissionsschutzsektor statt. Aussteller aus über 33 Ländern erwarten in diesem Jahr ca. 60.000 Besucher aus Industrie und öffentlicher Verwaltung.



■ [www.interplas-expo.co.uk](http://www.interplas-expo.co.uk), [www.pollutec.com](http://www.pollutec.com), [www.comdex.com](http://www.comdex.com)

Die Teilnahme an Ausstellungen und Konferenzen ist aus dem Geschäftsleben und den Marketingstrategien nicht mehr wegzudenken. Dabei ist die optimale Präsentation Ihres Unternehmens von vitaler Bedeutung. Genau hier kommt Atlantic International aus Chichester (England) ins Spiel. Das Unternehmen ist auf das Design von Messeständen und die Beratung in allen Fragen der Durchführung von Ausstellungen spezialisiert.

Chris Reynolds, Teilhaber von Atlantic International, zur

## Auftritt: Atlantic!

Entscheidung für die ISO 9001-Zertifizierung:  
**"Wir wollten ISO 9001, weil wir glaubten, dass sie uns bei der Vergabe von Regierungsaufträgen helfen würde. Und nachdem wir die Zertifizierung im Februar dieses Jahres erreicht hatten, wurden wir dann auch in die Ausschreibungsliste des britischen**

**Wirtschaftsministeriums DTI aufgenommen. Sie verleiht unserem Unternehmen einfach zusätzliche Glaubwürdigkeit."**

Das Geschäft sieht auch weiterhin gut aus für Atlantic, deren Kundenkartei Namen wie Barclays Bank, BA London Eye (die Betreiber des berühmten Riesenrades) und Madame Tussauds enthält. Die Arbeit des Unternehmens kann man auf der

ganzen Welt bewundern, von Earl's Court bis zum Las Vegas Convention Centre.

Und wie lief es mit dem Zertifizierungsprozess selbst? Chris Reynolds:

**"Wir waren mit der Art, wie QAS den Prozess handhabte, sehr zufrieden. Wir stellten uns vor, dass es eine ziemliche Tortur werden würde, aber mit der Hilfe von QAS Prüfer David Maine, der sich als äußerst sachkundig erwies, ging alles sehr glatt."**

■ [www.atlanticinternational.co.uk](http://www.atlanticinternational.co.uk)

Bitte senden Sie Ihre Fragen per E-Mail oder Post an unsere internationale Zentrale, wo Sie auch ein unverbindliches Beratungsgespräch mit einem IMSM-Business Manager in Ihrer Nähe vereinbaren können, falls Sie ausführlichere Informationen benötigen. Sie finden die Anschriften auf unserer Website.

## Häufig gestellte Fragen

■ **"Ich habe gehört, dass die vom Zertifizierungsprozess verursachten Unterbrechungen des Betriebsablaufs erheblich sein können und bin nicht sicher, ob unser Unternehmen damit zurechtkommt."**

Wir wissen genau, wie wichtig es ist, Ihnen dabei zu helfen, die ISO-Zertifizierung mit der geringst-

möglichen Störung der Geschäftsabläufe zu erreichen. Für uns ist die Kooperation bei diesem Prozess der Schlüssel zum Erfolg und Ihre Wünsche haben für uns oberste Priorität.

■ **"Ich glaube, dass unser Unternehmen von einer ISO-Zertifizierung profitieren würde, aber ich mache mir**

**Sorgen, dass die Kosten leicht außer Kontrolle geraten könnten."**

Dies ist eine häufige und sehr berechtigte Befürchtung. Um Ihnen diese Sorge zu nehmen, stellen wir Ihnen bei IMSM ein individuelles Paket zum Festpreis zusammen. Damit haben Sie absolute Kontrolle über die Kosten.