Kundenzufriedenheit im Fokus

15.05.2025, Unternehmens-Blog

Ein zuverlässiges Qualitätsmanagementsystem (QMS) trägt entscheidend dazu bei, die für Qualität, Effizienz und Kundenzufriedenheit notwendigen Prozesse und Arbeitsabläufe zu optimieren. Als Basis dient hier die Norm ISO 9001. Nach der erfolgreichen Einführung der ISO-27001-Norm für das Informationssicherheitsmanagementsystem der AOK Systems im November 2024 nimmt die AOK Systems jetzt das ISO-9001-Zertifikat in Angriff.

Verschiedene Wege zum Ziel

„Da die ISO 9001 bei Ausschreibungen inzwischen immer häufiger nicht mehr nur als Soll-Anforderung, sondern sogar als Muss formuliert wird, wollen wir uns jetzt auch nach dieser Norm zertifizieren lassen“, erklärt Andrea Kurtzer von der Stabsstelle Informationssicherheit und Qualitätsmanagement. „Viele andere Unternehmen gehen

AOK Systems GmbH | Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn | Tel: 0228 843 0 | Fax: 0228 843 1111 | aok-systems@sys.aok.de
Geschäftsführung: Georg Büttner | Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Carola Reimann
USt.-ID-Nr.: DE 1964 87 059 | Handelsregister: Bonn HRB 17142

den umgekehrten Weg: Sie beginnen mit der ISO-9001-Zertifizierung und satteln später die ISO-27001-Zertifizierung obendrauf. Für unsere Geschäftsführung stand aber zunächst das Thema Informationssicherheit im Vordergrund. Jetzt widmen wir uns also dem Aspekt Qualitätsmanagement, und hier wiederum vor allem der Kundenzufriedenheit.“ Von Ende Februar bis zum 20. März wurde zu diesem Zweck als erster Schritt eine sogenannte GAP-Analyse durchgeführt. Unterstützt durch das uns von der ISO 27001 bereits bekannte Beratungsunternehmen FOXgroup mit ihrem Tochterunternehmen Complimant fanden zahlreiche, themenspezifische Interviews statt. Diese ermöglichten einen Gesamtblick auf verschiedene Unternehmensbereiche. „Das Beratungsunternehmen nahm in diesem Zusammenhang genau unter die Lupe, welche Anforderungen wir laut ISO 9001 schon jetzt erfüllen und wo diesbezüglich noch Lücken auftreten“, so die Qualitätsmanagementbeauftragte.

Die Kopfmonopole vermeiden

Doch nicht nur die Kunden werden von dem Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 profitieren: „Die verschiedenen Prozesse standardisiert ablaufen zu lassen und zu dokumentieren, ist auch für unsere Mitarbeitenden wichtig“, betont Annabelle Schneider, Referentin für das Prüfmanagement. „Denn es gibt innerhalb unseres Unternehmens Kopfmonopole – also einzelne Personen, die jeweils über spezielles Expertenwissen verfügen. Falls ein solches Kopfmonopol einmal ausfällt, beispielsweise durch Weggang oder Krankheit, klafft plötzlich eine Wissenslücke. Diese lässt sich verkleinern, wenn die entsprechenden Kenntnisse zu Verfahrensabläufen dokumentiert sind. Dann können alle darauf zugreifen, das Niedergeschriebene immer wieder neu bewerten und gegebenenfalls auch Risiken und Verbesserungspotenziale erkennen.“ Den Kunden wiederum werde signalisiert: Wir nehmen eure Anliegen ernst und machen uns systematisch daran, nicht etwa nur zufällig, sondern stets zuverlässig für Qualität zu sorgen.

Kein Start bei Null

Wie die GAP-Analyse aufgezeigt hat, steht die AOK Systems mit Blick auf das Qualitätsmanagement erfreulicherweise schon jetzt vergleichsweise gut da. „Wir müssen keineswegs sämtliche Richtlinien und Prozesse neu aufsetzen“, konstatiert Andrea Kurtzer. „Viele Dinge, die wir im Unternehmen implementiert haben, sind bereits an die ISO 9001 angelehnt und müssen von uns jetzt nur noch zertifizierungsreif gemacht werden.“
Nachdem Anfang April eine zweitägige Schulung der Projektmitarbeitenden durchgeführt wurde, finden jetzt wöchentliche Jour fixes mit den genannten Vertretern aus den Geschäftsbereichen statt. Bei diesen werden die Anforderungen an die Norm für jeden Geschäftsbereich ermittelt und die Maßnahmen abgeleitet. Außerdem werden die im Zuge der GAP-Analyse identifizierten Lücken besprochen sowie in der Projektgruppe, unterstützt durch unser Beratungsteam, seit 1. April 2025 bearbeitet – alles mit dem Ziel, die Standards für die Zertifizierung nach ISO 9001 zu etablieren und damit die AOK Systems auch für die Zukunft wettbewerbsfähig aufzustellen. In dem Projektteam sind alle Geschäftsbereiche vertreten. Nach einer Schulung Anfang April starten wir mit großer Motivation in die Umsetzung.

Autor/in: Christine Harf, Abteilung Marketing/Kommunikation

AOK Systems GmbH | Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn | Tel: 0228 843 0 | Fax: 0228 843 1111 | aok-systems@sys.aok.de
Geschäftsführung: Georg Büttner | Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Carola Reimann
USt.-ID-Nr.: DE 1964 87 059 | Handelsregister: Bonn HRB 17142