

Managementsystem
nach
ISO 9001:2000

Handbuch
der
Firmenprozesse und Organisation

-- Musterhandbuch --

Inhalt

- ▶ **Musterunternehmen**
 - Firmenprofil
 - Unsere Produkte und Leistungen
- ▶ Vorwort der Geschäftsleitung
- ▶ Verpflichtung der Leitung
 - Qualitätspolitik und -Planung
 - Managementbewertung
- ▶ Leitbild und Visionen
- ▶ Inkrafttreten des Führungssystems
- ▶ Verantwortung / Befugnis
- ▶ Prozessansatz, Kommunikation und Bewertung
- ▶ Prozessübersicht und Schlüsselprozesse
- ▶ Prozessregelkreis
- ▶ Managementsystem Dokumentation
- ▶ Kernprozess „der Auftragsprozess“
- ▶ Zu diesem Handbuch

Firmenprofil

Geschäftsschwerpunkt – Das Musterunternehmen gestaltet, entwickelt und fertigt international kompatible Schiffskommunikations- und Sekundärradaranlagen, zugeschnitten auf effektive und kostengünstige Lösungen für die jeweiligen operationellen Aufgaben, mit dem Geschäftsschwerpunkt auf der Systemintegration.

Spezialisierung - Die zentrale Produktkompetenz basiert auf dem digitalen Kommunikationskontrollsystem dem Kommunikationsmanagementsystem, dem „Message Handling System“, dem digitalen Breitbandnetzwerk, IFF Testgeräten und Kombiantennen für U-Boote.

Firmenreferenz - Mit mehr als 30 Jahren Erfahrungen und mit mehr als 590 Systemen im Bereich Kommunikation und mit Sekundärradar, liefert das Musterunternehmen ein breites Spektrum an kundenspezifisch entwickelten Produkten und Lösungen.

Produkte und Dienstleistungen – Schlüsselfertige Kommunikations- und Sekundärradaranlagen für Marineschiffe, stationäre und mobile Anlagen, mit entsprechender logistischer Unterstützung und Schulungen für Bedienung / Wartung.

Kunden – Der bisherige Kundenstamm setzt sich zusammen aus 34 Marineorganisationen, Verteidigungsministerien, staatlichen Organisationen und Werften.

Produkte

Das Musterunternehmen bietet eine große Auswahl von „State of art“ Systemen und Produkten.

Die Schlüsselprodukte sind:

Integrierte Kommunikationssysteme für Schiffe, mit umfassenden internen und externen Kommunikationsfähigkeiten, für alle taktischen und für alle administrativen Anforderungen, zugeschnitten auf die jeweilige Schiffsklasse, vom U-Boot bis zum Zerstörer.

Die Kommunikationssysteme von des Musterunternehmens integrieren handelsüblichen Geräte und Produkte der unterschiedlichsten Hersteller mit den vom Musterunternehmen entwickelten und gefertigten Teil- und Untersystemen, wie:

- ✓dem digitalen Kommunikationsnetzwerk
- ✓dem Kommunikationsmanagementsystem
- ✓dem militärischen „Messaging System“
- ✓schiffsgebundenen „automatic / secure“ IFF Systemen
- ✓dem IFF Testgerät
- ✓der U-Boot Antenne
- ✓der SATCOM Antenne

Vorwort der Geschäftsleitung

Die heutige Zeit ist gekennzeichnet durch weltweiten Wettbewerb, durch eine rasante Entwicklung der Technologie, eine zunehmende Systemkomplexität und steigende Kosten.

Um die Fähigkeit der dynamischen Anpassung unseres Unternehmens an die sich immer schneller verändernden Bedingungen zu erhöhen, ist unser Unternehmen nach den, in diesem Handbuch beschriebenen Richtlinien ausgerichtet.

Dabei orientiert sich die Organisation an den Kundenforderungen, wie Technologie, Systemkomplexität, Laufzeiten und Kosten-/Nutzenbetrachtungen. Dies sind Merkmale, die im hohen Maße die Kundenzufriedenheit beeinflussen und deshalb bei der Planung und Ausführung unserer Leistungen im Vordergrund stehen.

Durch diese Ausrichtung des Unternehmens sind wir in der Lage, mit einem permanenten Lern- und Innovationsprozess sicherzustellen, dass unter wechselnden Rahmenbedingungen konstant optimale Leistungen erbracht werden können.

Das Fundament für die Ausrichtung des Unternehmens auf Kernprozesse zur Erbringung der Leistung für unsere Kunden ist das Management System nach der internationalen Norm, ISO 9001:2000

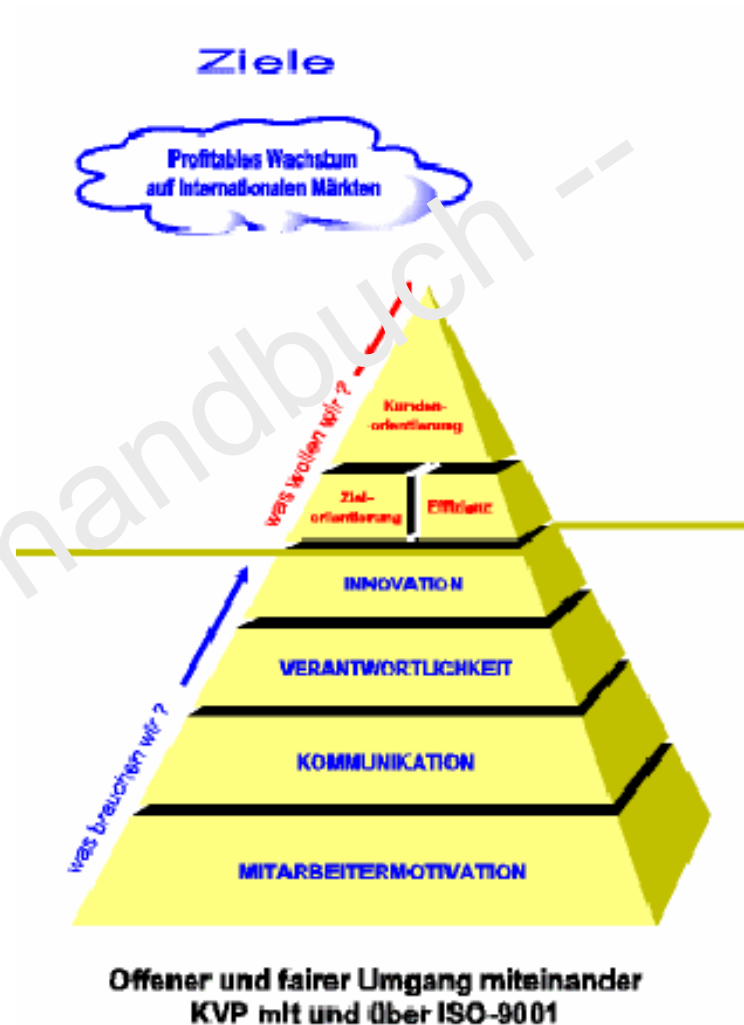
Grundsätze für das Management und die Vorgehensweise für die Prozessorientierung werden in diesem Management Handbuch vorgestellt.

Verpflichtung der Leitung

- ▶ Die Kundenforderungen werden kontinuierlich analysiert und bewertet. Das Ziel ist es, durch entsprechende Produkte und Dienstleistungen die Zufriedenheit unserer Kunden zu steigern.
- ▶ Durch die prozessorientierte Ausrichtung der Organisation wird eine ständige Entwicklung und Verbesserung des Managementsystems in Bezug auf seine Wirksamkeit und Effizienz angestrebt.
- ▶ Die zentrale Qualitätspolitik und Zielsetzungen sind in Definitionen festgelegt. Entsprechend den aktuellen Anforderungen werden diese Ziele auf konkrete und messbare Vorgaben heruntergebrochen und vom Management überwacht.
- ▶ Über die jährliche Bewertung des Managementsystems, durch die Geschäftsleitung, auf Basis von Audit-/QM-Berichten, wird die Angemessenheit, Wirksamkeit und stetige Verbesserung des Systems sichergestellt.

Leitbild und Visionen

- ◆ Was wollen wir?
 - ▶ Kundenorientierung
 - ▶ Zielorientierung
 - ▶ Effizienz
- ◆ Was brauchen wir?
 - ▶ Innovation
 - ▶ Verantwortlichkeit
 - ▶ Kommunikation
 - ▶ Motivation

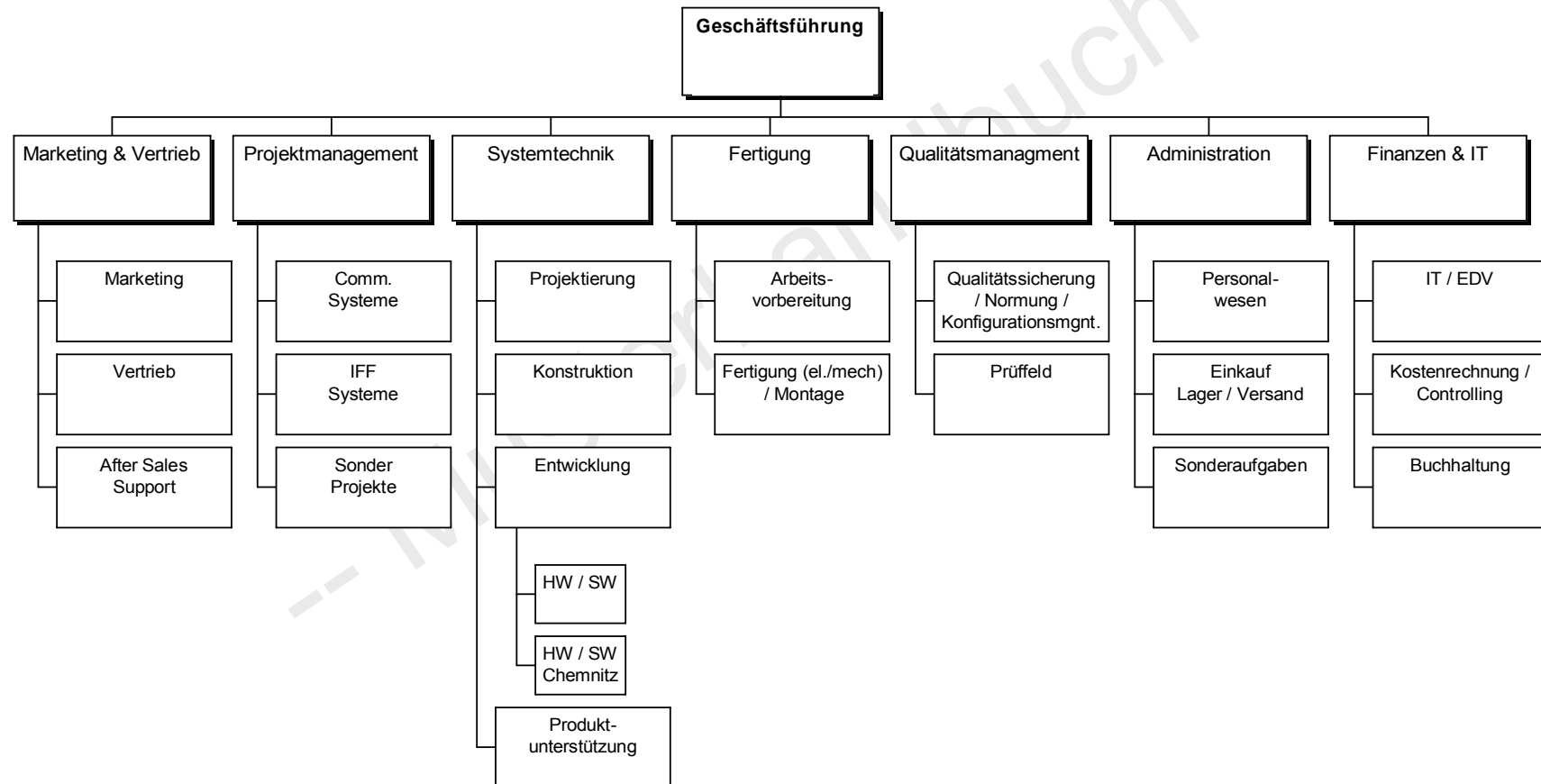


Inkrafttreten des Führungssystems

- ◆ Das vorliegende Management Handbuch sowie die mitgeltenden Unterlagen sind unsere Führungsinstrumente. Es ist für das gesamte Unternehmen gültig.
- ◆ Dies von uns praktizierte Managementsystem basiert auf der Norm ISO 9001 (Revision 2000) und ist nach den hier vorgestellten Prozessen umgesetzt.
- ◆ Die Geschäftsleitung und der Qualitätsbeauftragte der obersten Leitung setzt das vorliegende Managementsystem in Kraft.
- ◆ Die Mitunterzeichner bestätigen mittels ihrer Unterschrift, ihre Aufgaben gemäß diesem Managementsystem wahrzunehmen.
- ◆ Das Managementsystem ist für die gesamte Belegschaft verbindlich.
- ◆ Jeder Mitarbeiter ist für die Qualität in seinem Tätigkeitsbereich verantwortlich

Verantwortung / Befugnis

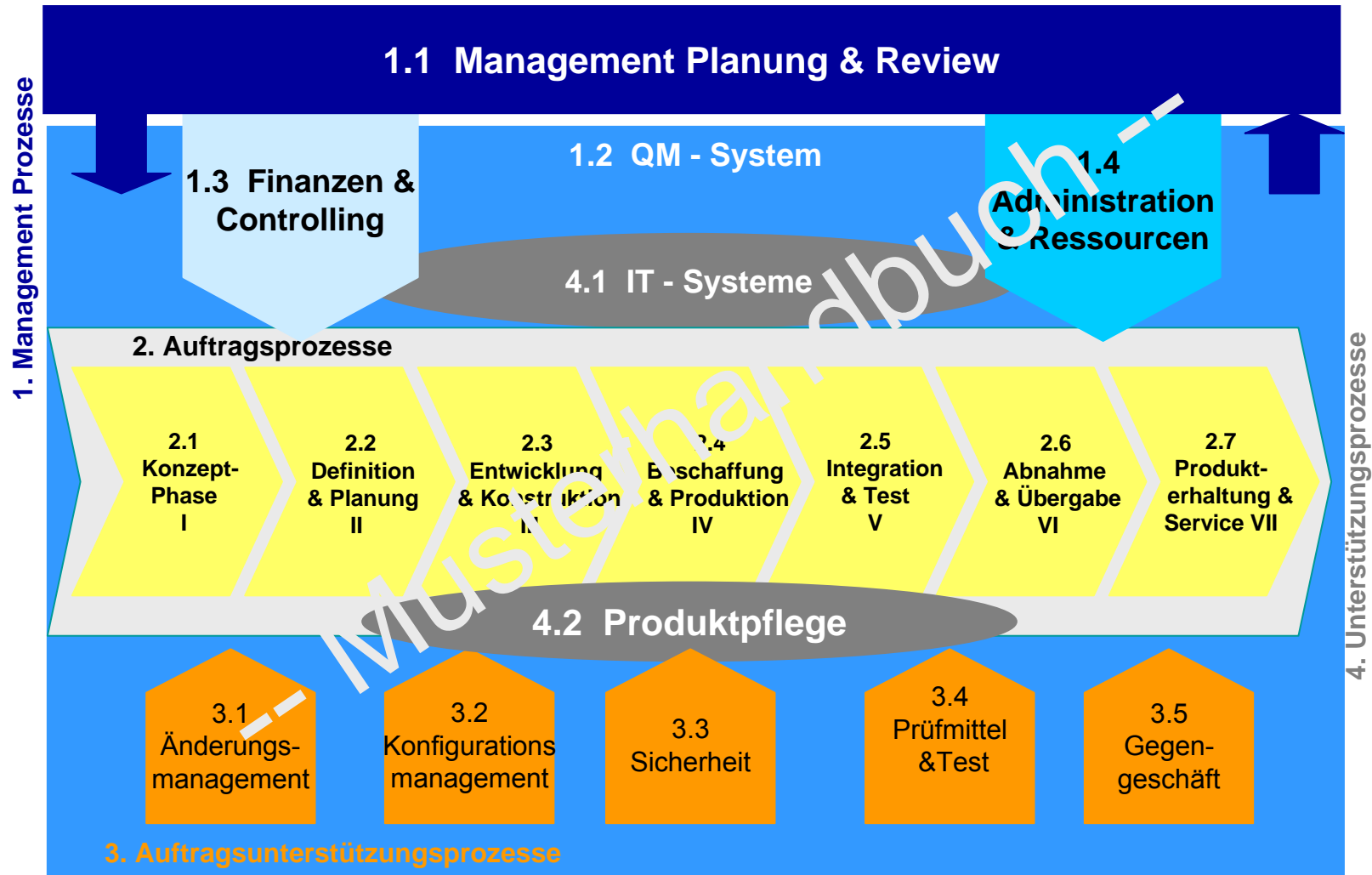
Organigramm



Prozessansatz, Kommunikation und Bewertung

- ◆ Um die miteinander verknüpften Tätigkeiten zu erkennen, zu leiten und zu lenken nutzt das Musterunternehmen den „prozessorientierten Ansatz“. Damit wird ein wirksames Funktionieren der Organisation erreicht. Wechselwirkungen zwischen Tätigkeiten und den Prozessbeteiligten werden erkannt und transparent dargestellt.
- ◆ Dies ermöglicht eine effiziente Kommunikation entlang der definierten Prozesse. Unterstützt wird dies durch eine geeignete IT-Infrastruktur und durch zentrale Informations-/Managementsysteme. In regelmäßigen Projekt- und Fach-Meetings findet der prozess- oder bereichsübergreifende Informationsaustausch statt.
- ◆ In regelmäßigen Managementrunden wird eine kontinuierliche Kommunikation bezüglich der Wirksamkeit des Managementsystems geführt. Korrektur und Vorbeugemaßnahmen werden ggf. eingeleitet und ihre Wirksamkeit überwacht.

Prozessübersicht



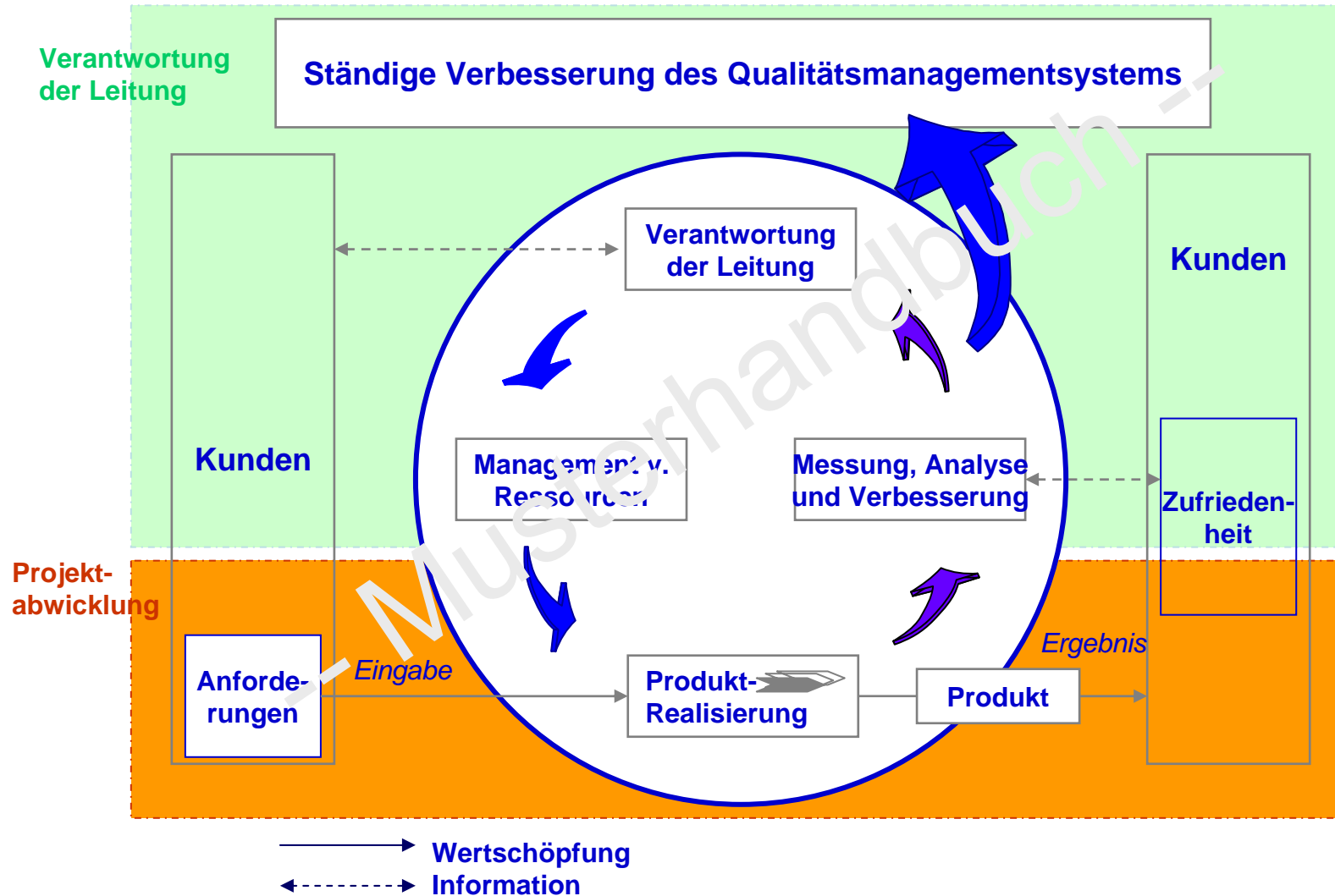
Schlüsselprozesse (1)

Nr.	Prozess	Geltende Unterlagen	ISO9001:2000
1.	Management (Führungsprozesse)		
1.1	MB Planung & Review	mhb01d.ppt, qmh01-2.doc	5/ 5.1/ 5.2/ 5.3/ 5.4.1/ 5.4.2/ 5.5.1/ 5.5.2/ 5.5.3/ 5.6
1.2	QM System	qmh02-2.doc, qmh05.doc	4/ 4.2.1/ 4.2.2/ 4.2.3/ 4.2.4/ 8.2/ 8.2.1/ 8.2.2/ 8.2.3/ 8.4/ 8.5/ 8.5.1/ 8.5.2/ 8.5.3
1.3	Finanzen & Controlling	hdh01va.doc	5.4 / 8.4
1.4	Administration	qmh18.doc, qmh01-2.doc	6/ 6.1/ 6.2/ 6.4
2.	Auftragsprozesse (Kernprozesse)	qmplan-d01.vsd	
2.1	Konzeptphase – I	qmh03.doc	7.2/ 7.2.1/ 7.2.2/
2.2	Definition & Planung – II	qmh04.doc	7.2.3/ 7.3/ 7.3.1/ 7.3.2/ 7.3.4
2.3	Entwicklung & Konstruktion – III	qmh04.doc	7.3.3
2.4(a)	Beschaffung (MaWi)	qmh06.doc	7.4/ 7.4.1 / 7.4.2/ 7.4.3
2.4(b)	Produktion - IV	qmh09.doc	7.5/ 7.5.1/ 7.5.2/ 7.5.3/ 7.5.4/ 8.2.3

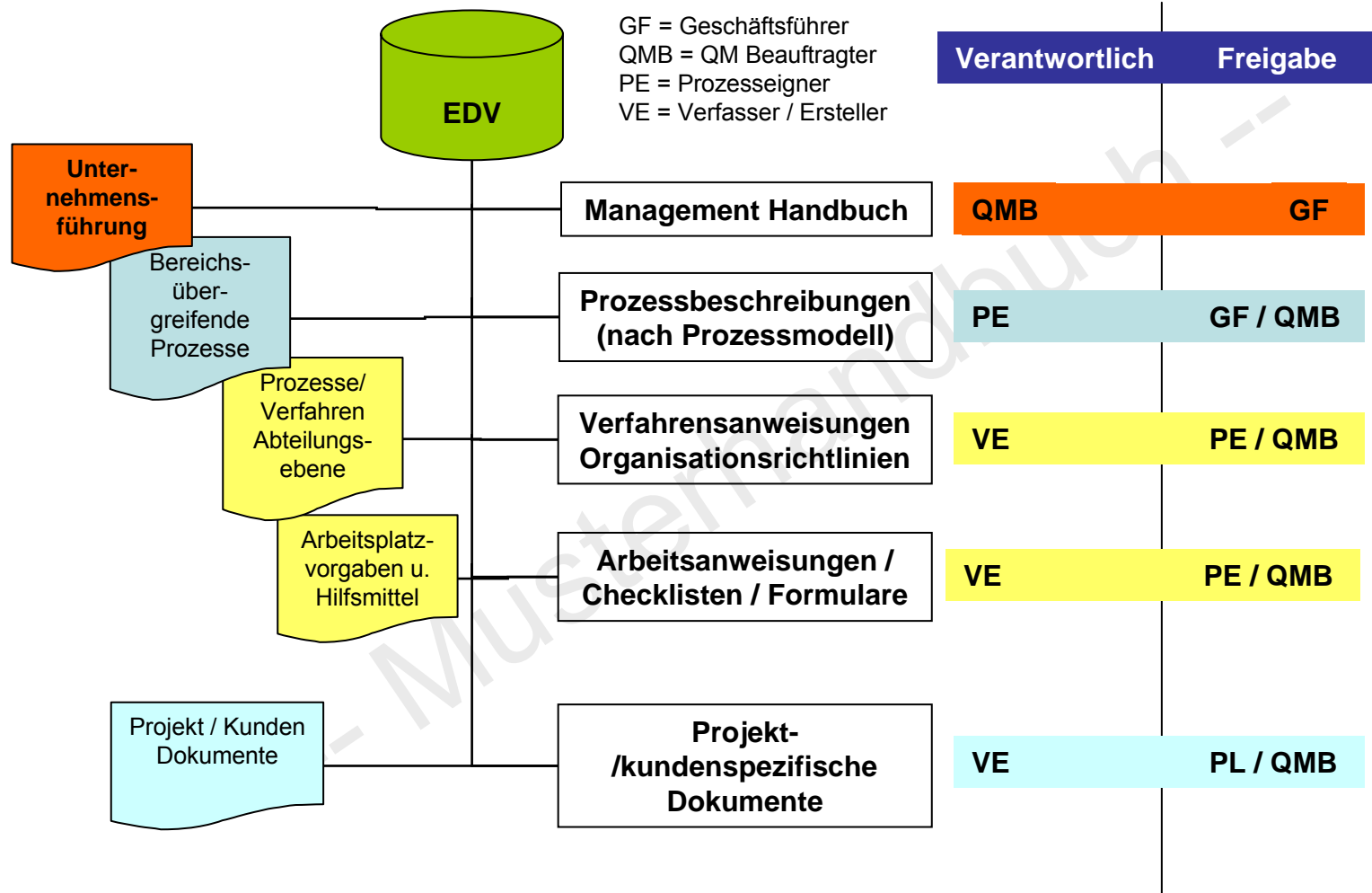
Schlüsselprozesse (2)

Nr.	Prozess	Geltende Unterlagen	ISO9001:2000
2.5	Integration & Test – V	qmh10.doc	7.3.5
2.6	Abnahme & Übergabe – VI	qmh10.doc	7.3.6
2.7	Produkterhaltung & Service - VII	qmh19.doc	7.5.5
3	Auftragsunterstützungsprozess		
3.1	Änderungswesen	qmh13.doc, oaw-100	7.3.7/ 8.3
3.2	Konfigurationsmanagement	hdh04km00.doc, oaw-100	7.5.3
3.3	Sicherheit	<i>In Arbeit</i>	5.2
3.4	Prüfmittel & Test	qmh11.doc	7.6/ 8.2.3
3.5	Gegengeschäft	<i>In Arbeit</i>	5.2
4	Unterstützungsprozess		
4.1	IT Systeme	qmh23.doc	6.3
4.2	Produktpflege	Qmh04.doc	7.1

Prozessansatz und Regelkreis



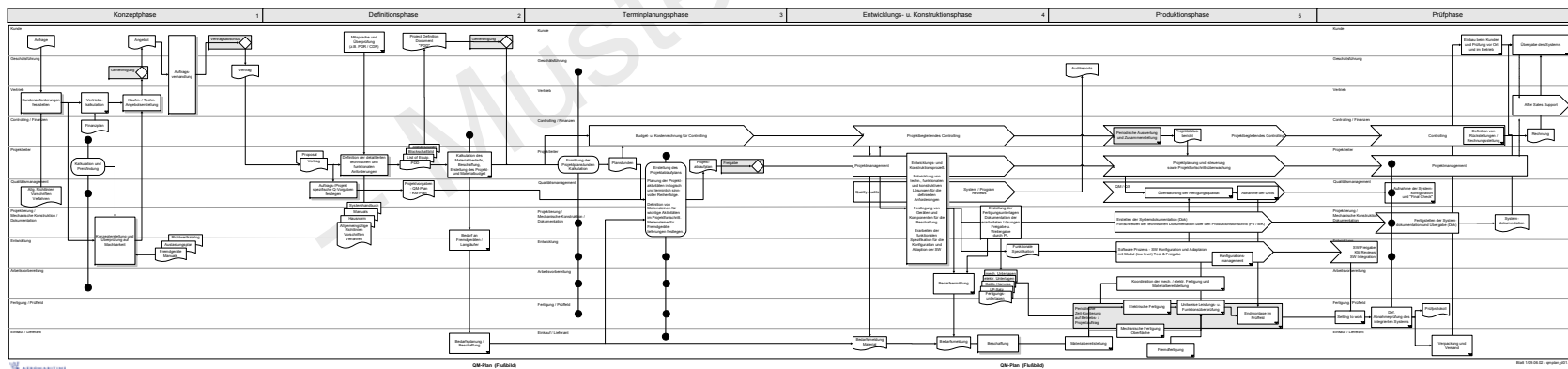
Management und Dokumentation



Der Auftragsprozess (Kernprozess)

- ◆ Als Systemhaus arbeitet das Musterunternehmen schon seit vielen Jahren prozessorientiert. Die Auftragsabwicklung erfolgt nach den folgenden Phasen:

- Konzeptphase (Machbarkeitsprüfung und Angebot)
- Definitionsphase (Spezifikation d. Anforderungen, Realisierungskonzept)
- Planungsphase (Termin- und Aufgabenplanung)
- Entwicklungs-/Konstruktionsphase (Detaillösungen / Fertigungsunterlagen)
- Produktionsphase (Beschaffung und Produktion)
- Prüfphase (System Integration, Validierung und Abnahme / Übergabe)



Zu diesem Handbuch

- ◆ Informationen für den Benutzer (für betriebsinterne Verwendung)
 - ▶ Alle Mitarbeiter sind verpflichtet die enthaltenen Informationen für Ihr Arbeitsgebiet zu berücksichtigen und den QMB auf mögliche Verbesserungen oder Abweichungen hinzuweisen.

- ◆ Verwaltung von Änderungen / Korrekturen / besondere
 - ▶ Änderungen / Neuerungen werden im Dokument über die Kommentarfunktion kenntlich gemacht.
 - ▶ Erstausgabe, Mai 2002 (Entwurf / Intern)

- ◆ Die Weitergabe an Extern / Dritte erfolgt als PDF Datei (für Acrobat Reader) und unterliegt nicht der Versionskontrolle.