

Aces IT-Solutions

DispoCalc und die ISO 9001

Informationen zur Unterstützung bei der Umsetzung der ISO 9001-Norm

1 DispoCalc und die ISO 9001



Mit DispoCalc setzen Sie ein Werkzeug ein, das sie in vielfältiger Weise bei der Umsetzung der Anforderungen der ISO 9001 Norm unterstützt! Die QM-Norm ISO 9001 ist die sowohl national als auch international am weitesten verbreitete Norm im Qualitätsmanagement. Die Einführung dieser Norm unterstützt Ihr Unternehmen bei der Verbesserung der Unternehmensleistung in zahlreichen Bereichen. Prozessoptimierung, Reklamationsmanagement basierend auf einem permanenten Kreislauf der Verbesserung und klare Richtlinien zur Informationsverarbeitung sind nur einige der Vorteile, die sich aus der Umsetzung der ISO 9001-Norm ergeben.

DispoCalc ist als ERP-Lösung von Beginn an auf Prozessorientierung ausgelegt. Die Anwendung gibt hierbei nicht einfach Workflows und Prozesse vor, sondern ermöglicht Ihnen auf vielfältige Weise, Ihre im Rahmen der ISO 9001-Zertifizierung erarbeitete Prozesslandschaft abzubilden und alle Funktionen darauf auszurichten. Die Anforderungen zu Dokumentenmanagement, ein flexibles Rechtesystem, Controlling- und Auswertungsmöglichkeiten sind weitere Themenfelder, die Sie dabei unterstützen, sich mit DispoCalc für die ISO 9001-Norm zu zertifizieren.

Die folgenden Abschnitte zeigen Ihnen die Möglichkeiten auf, DispoCalc als zentrales Werkzeug für Ihr Unternehmen im Rahmen der ISO 9001 einzusetzen.

2 So unterstützt DispoCalc Ihr Unternehmen

2.1 Dokumentenmanagement-System

Im Qualitätsmanagement hat die nach ISO 9001 vorgeschriebene sichere Verwaltung und Lenkung dokumentierter Information einen zentralen Stellenwert. DispoCalc unterstützt Sie mit einem Dokumentenmanagement-System, welches die folgenden zentralen Aufgaben hierzu übernimmt:

- Automatisierte und prozessorientierte Erstellung von Dokumenten auf Basis von im Rahmen des Qualitätsmanagements freigegebenen Dokumentvorlagen
- Revisionssichere Speicherung der Dokumente
- Freigabeworkflow zur Bearbeitung von Dokumenten durch Bearbeiter (im Rahmen von Nebenrevisionen) mit anschließender Freigabeanforderung als Hauptversion durch Personen mit Dokumenten-Freigabeberechtigung
- Beliebig konfigurierbare Dateiablage-Partitionen mit eigenen Rechten und Freigabeprozess-Definitionen
- Automatische Bereitstellung von Dokumentenablagen für jedes einzelne Datenobjekt (z.B. Kontakt, Auftrag, Leistungsbericht) und automatischer Rechteverwaltung im Rahmen der Objektrechte-Definition
- Ordnerbasierte Dokumentenorganisation mit individuellen Rechtevergaben auf einzelne Ordner innerhalb einer Dateiablage-Partition
- Dokumentenlenkung durch automatische Erstellung von Dokumenten innerhalb von Dateiablagen an der korrekten Stelle (im korrekten Ordner). Workflowbasierte Konfigurationsmöglichkeit zur Weiterleitung/Versand der Dokumente an andere Dateiablagen oder externe Empfänger

- Automatische Konvertierung von Dokumenten workflowbasiert oder auf Anforderung in PDF
- Möglichkeit zur manuellen oder automatischen Archivierung von Dokumenten nach vorheriger Konvertierung in PDF/A Dokumente (wo möglich)
- Signierung von PDF-Dokumenten mittels elektronischer Signaturen
- Optionale Verschlüsselung von Dokumenten für den sicheren Versand mit separater automatischer Übermittlung des Dokumentenkennwortes an den berechtigten Empfänger

2.2 Rechteverwaltung und Datensicherheit

DispoCalc verfügt über ein granular konfigurierbares Rechtemanagement. Neben Standard-Rechten für einzelne Anwendungsmodul (etwa Rechte zur Verwendung der Bewerberverwaltung, Personalverwaltung, Vertrieb, CRM, etc.) können auch feingliedrig Rechte auf einzelne Objektdatensätze basierend auf den Workflows und Prozessen des Kunden eingerichtet werden. Zugriff auf bestimmte Elemente kann von komplexen Workflows abhängig gemacht werden, z.B. kann der Zugriff auf Aufträge für Personaldisponenten beschränkt werden, solange der Auftrag einen bestimmten Freigabestatus nicht erreicht hat.

Folgende Merkmale des Rechtesystems sind vorhanden:

- Einfache gruppenbasierte Rechte (Vollzugriff, Nur Lesen, Kein Zugriff) auf vorgefertigte Anwendungsmodul (z.B. Human Resources, CRM, Vertrieb, GL etc.)
- Individuell abgestufte Rechte auf einzelne Datenbereiche innerhalb von Objekten (z.B. Lesezugriff auf Mitarbeiter ohne Zugriff auf Gehaltsdaten und Verträge).
- Möglichkeit der Berechtigungen auf einzelne Datensätze oder Unterdatensätze von Objekten basierend auf der Implementierung von kundenspezifischer Businesslogik

2.3 Verwaltung der QMS-Dokumentation in DispoCalc

Das Dokumentenmanagement-System von DispoCalc eignet sich durch die oben beschriebenen Funktionen zur revisionssicheren Speicherung, Dokumentenlenkung und der Freigabeprozesse auch zur Ablage und Bearbeitung aller Dokumente des QMS (früher Qualitätsmanagement-Handbuch genannt) gemäß den Vorgaben der Norm.

Über die Werkzeuge zur Versionierung und Freigabe kann der durch ISO9001 vorgegebene „Plan-Do-Check-Act“-Zyklus prozessual abgebildet werden, ohne dass weitere externe Systeme benötigt werden.

2.4 Aktivitäten

DispoCalc verwendet Aktivitäten zur revisionssicheren Dokumentation von Prozessabläufen. Neben manuell erstellten Aktivitäten wie Terminen, Aufgaben, Notizen, Telefonaten etc. erstellt das System für bestimmte frei definierbare Workflowschritte eigene Aktivitätsdokumentation. So können Workflow- und Prozessschritte (etwa die Entwicklung eines Angebots zu einem Auftrag oder die Einstellung eines Mitarbeiters) dokumentiert werden.

Aktivitäten verfügen über die folgenden der ISO 9001-Norm dienenden Eigenschaften:

- Möglichkeit der revisionssicheren Speicherung von Aktivitäten (mit Versionierung, wenn Änderungen an Aktivitäten entstehen)

- Archivierung von Aktivitäten mit Wandlung von Aktivitätsinformationen und angehängten Dokumenten in das PDF/A-Format (wo möglich)
- Nicht änderbare Erstellung von Systemaktivitäten als Dokumentation für Workflows
- Automatisches Rechtesystem für Aktivitäten: Aktivitäten werden nur für die Personen angezeigt und/oder bearbeitbar gemacht, die über die Zuordnung der Aktivitäten zu entsprechenden Bereichen oder Objekten in DispoCalc (etwa die Zuordnung eines Termins zu einem Kundenkontakt) berechtigt sind, auf die Aktivität zuzugreifen. Die notwendige Sicherheitsebene ist vollständig datenbankbasiert implementiert

2.5 Abbildung der Prozesslandschaft des Unternehmens

DispoCalc ermöglicht dank des vorhandenen Workflow-Systems die einfache Abbildung der zentralen Unternehmensprozesse. Ob der Einstellungsprozess eines Bewerbers, die Entwicklung eines Kontakts vom Lead über Interessent zum Kunden oder die Weiterführung von Verkaufschancen über Angebote in Aufträge und Personaleinsätze – für alle Objekte lassen sich passende Workflow-Status definieren. So ist immer klar, in welchem Status sich ein Objekt (etwa ein Kunde) befindet.

Beispielsweise lässt sich ein Vertriebsworkflow für Kontakte mit den folgenden Workflowstatus abbilden: Nicht klassifizierter Kontakt, Neuer Lead, disqualifizierter Lead, wartender Lead, Interessent, disqualifizierter Interessent, Kunde, gesperrter Kunde.

DispoCalc liefert Werkzeuge zur prozessorientierten Arbeit direkt mit. Beispielsweise stehen im Vertriebs-Bereich Vertriebs-Pipeline-Ansichten zur Verfügung, welche Kontakte mit den jeweiligen Statusinformationen übersichtlich nebeneinander anzeigen. Das Weiterführen von Kontakten kann einfach funktionieren, indem die Kontakte in dieser Ansicht per Drag and Drop in die entsprechende Statusspalte gezogen werden. Selbstverständlich sind solche Workflowschritte rechteabhängig und werden durch die automatische Erstellung von Systemaktivitäten mitdokumentiert.

Ähnliche Workflows können selbstverständlich für alle anderen Prozesse eingerichtet werden. So lässt sich etwa das Weiterführen einer Verkaufschance über Angebote, das Warten auf die Annahme der Angebote durch die potenziellen Kunden und die Freigabe der weitergeführten Aufträge durch eine zentrale Unternehmensinstanz mit genau diesen frei konfigurierbaren Workflows abbilden.

Die Workflow-Konfigurationen verfügen über folgende Merkmale und Möglichkeiten:

- Freie Einrichtung beliebiger Workflow-Status für Objekte, die sich an den Prozessen Ihres Unternehmens orientieren und Ihre gemäß ISO 9001 definierte Prozesslandschaft abbilden
- Journalierung und Dokumentation der Änderung von Workflow-Status von einzelnen Objekten
- Möglichkeit der Definition von zusätzlichen Daten für bestimmte Workflowstatus, etwa ein Wiedervorlagendatum für wartende Interessenten oder einen Absagegrund bei der Absage eines Bewerbers
- Festlegen von Farben für einzelne Workflowstatus zur visuellen Sichtbarmachung des Status einzelner Objekte

2.6 Dokumentation der Beziehung von externen Kontakten

DispoCalc ermöglicht die Dokumentation der Beziehungen anderer Unternehmen (Interessenten, Kunden etc.) auf mehrschichtiger Ebene. Neben der Erfassung von Filialstrukturen sind auch Konzernhierarchien

und Querverknüpfungen abbildbar. So können das potenzielle Kundensegment der Unternehmenskontakte abgebildet und Zusammenhänge für Vertrieb und Kundenbetreuung direkt aus dem System heraus generiert werden.

Die Abbildung von Unternehmenshierarchien umfasst folgende Möglichkeiten:

- Abbildung von Filialstrukturen durch das In-Beziehung-Setzen von einzelnen Kontakten als „übergeordnete/untergeordnete Kontakte“
- Verwaltung von Abteilungen der Kontakte in hierarchischer Form
- Verwaltung von Ansprechpartnern der Kontakte in hierarchischer Form mit Vorgesetzten und Abteilungen. Für die Ansprechpartner sind individuelle Workflow-Status einsetzbar, die den Status des Ansprechpartners dokumentieren
- Abbildung von Konzernhierarchien und Querverknüpfungen zwischen Unternehmen (mit Qualifizierung des Bezugs, z.B. „ist Lieferant von“ oder „ist Einsatzort für“)
- Darstellung der Unternehmensbeziehungen als Organigramm oder hierarchischer Listen

2.7 Ressourcen- und Materialverwaltung

DispoCalc verfügt über ein Modul zur Verwaltung von Ressourcen und Arbeitsmaterial. Ressourcen stellen Inventar dar, welches produktiv eingesetzt werden kann (z.B. Werkzeugkoffer oder Messschieber mit Ausgabe an Mitarbeiter), während Arbeitsmaterial z.B. Arbeitskleidung oder andere nicht inventarisierte Einzelobjekte beinhaltet.

Für Ressourcen kann mit Hilfe eines frei definierbaren Lifecycles der Status der Ressource festgelegt werden. Die Ausgabe, Rücknahme oder Übergabe von Ressourcen wird normgerecht durch ein Buchungsjournal protokolliert, sodass sowohl Status als auch Standort jeder Ressource jederzeit nachverfolgbar ist. Dasselbe gilt für Arbeitsmaterial, nur dass hier nicht die einzelne Material-Entität, sondern die Materialklasse nebst einer entsprechenden Menge (z.B. ausgegebene Arbeitsschuhe) protokolliert wird.

Die Protokollierung kann elektronisch über Apps oder per Übergabe-Dokument erfolgen, welches im Rahmen des Dokumentenmanagement-System revisionssicher und sowohl dem Mitarbeiter als auch der Ressource zugeordnet wird.

2.8 Reklamationsmanagement

Zur Abwicklung von Reklamationen bei Aufträgen gerade im technischen Bereich bietet DispoCalc die Möglichkeit, Reklamationsaufträge mit workflowbasierter Nachverfolgung und zum Beispiel 8D-Report-Datenerfassung zu verwalten. Hierdurch werden die Prozesse der Qualitätssicherung bei Reklamationen optimal unterstützt. Das Reklamationsmanagement bietet die Möglichkeit, nach dem „Plan-Do-Check-Act“-Verfahren vorzugehen und mit den oben genannten Werkzeugen wie Dokumentenmanagement-System, Aktivitäten und Workflows die Qualitätssicherung ordnungsgemäß zu dokumentieren.

2.9 DSGVO/Datenschutz und Sicherheit

DispoCalc beinhaltet Werkzeuge zur Sicherstellung der durch die DSGVO vorgegebenen Richtlinien. Hierzu gehören die folgenden Funktionen:

- Automatische Löschfristüberwachung für Personenkontakte wie z.B. Bewerber, Ansprechpartner und Mitarbeiter). Hierbei werden die gesetzlichen Fristen vorgegeben, können aber durch eigene Policies (etwa „Erlaubnis zur Datenverarbeitung als Kandidat“ durch einen Bewerber) ergänzt und erweitert werden
- Dokumentation von Einverständnis- und Widerrufserklärungen durch Personenkontakte
- Funktion zur direkten Erzeugung der Dokumentation personenbezogener Daten bei der Anfrage eines Betroffenen. Die Dokumentation wird wie von der DSGVO gefordert in leicht lesbarem elektronischen Format auf Knopfdruck erzeugt (z.B. Microsoft Excel) und enthält alle Angaben zu personenbezogenen Daten, die im System für den betroffenen vorhanden sind. Sie kann direkt aus dem System heraus auf verschlüsselte Art und Weise an den betroffenen gesendet werden.

2.10 Sanktionsüberwachung

Zur Erfüllung der Sanktionsprüfungspflicht kann in DispoCalc der Abgleich von Mitarbeiter-, Bewerber- und Kundendaten mit den offiziellen Sanktionslisten zur Terrorabwehr des Bundesamtes für das Auswärtige erfolgen. Hierbei werden aus Datenschutzgründen keine personenbezogenen Daten der zu prüfenden Personen in das Web hochgeladen, sondern die jeweils aktuellen Sanktionslistendaten werden lokal verarbeitet.

2.11 Controlling und Kalkulation

DispoCalc unterstützt das betriebswirtschaftliche Controlling. Aufträge lassen sich durch Kalkulationshilfen und flexible, kundenspezifisch anpassbare Kalkulationswerkzeuge sowohl als Vorkalkulation sowie in Form von Zwischen- als auch Nachkalkulationen auswerten.

Folgende Auftrags-Kalkulatoren stehen z.B. anpassbar zur Verfügung:

- Vorkalkulation zur Berechnung von Stückpreisen für Werkteile-Bearbeitung bei angenommenem Bearbeitungsdurchsatz, Lohnkosten und Aufwands-Umlagen
- Vorkalkulation zur Berechnung des Mindest-Verrechnungssatzes für Aufträge (z.B. im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassung) auf Basis der EG-Einstufung des einzusetzenden Mitarbeiters, eventueller auftragsbezogener oder über den Tarifvertrag hinausgehender freiwilliger Zulagen und Rahmenbedingungen wie Verpflegungsmehraufwand, Urlaubs- und Weihnachtsgeld, angenommene Krankheit etc.
- Zwischen- und Nachkalkulation für den Gesamt-Deckungsbeitrag eines Auftrags basierend auf Lohnkosten (inkl. aus der Finanzbuchhaltung übernommener Personalkosten), Umlagekosten basierend auf erfassten Eingangsrechnungen und abgegrenzten Buchungen sowie den fakturierten Umsätzen
- Vorkalkulation für die Ermittlung von Break-Even-Zeiträumen für Aufträge, bei denen Stückpreise/Pauschalpreise verrechnet werden und Kosten im Bereich Lohn und anderer Umlagen entstehen

Die in DispoCalc vorhandene Nebenbuchhaltung lässt sich z.B. per DATEV-Schnittstelle mit der Finanzbuchhaltung Ihres Unternehmens verbinden. Durch den Abgleich der kontierten Buchungssätze können DispoCalc auch alle finanzbuchhalterisch erfassten Daten zur Verfügung stehen. Zusammen mit den in DispoCalc erstellten fakturierten Rechnungen lassen sich auf diese Weise kostenträger- und kostenstellengenau Auswertungen über den Deckungsbeitrag ermitteln.

Finanzdaten sind zeitlich auswertbar und ermöglichen so die Nachverfolgung der Unternehmensperformance über Perioden hinweg. Auswertungen zu gewünschten Kennzahlen lassen sich auch als Hintergrundprozesse laufend einrichten und mit Warnschwellen und Indikatoren (z.B. über Controlling-Dashboards) versehen.

Für die Finanzüberwachung der Kunden stehen diverse Werkzeuge wie Kreditlinienüberwachung, Überwachung offener Salden und Bestellvolumina zur Verfügung.

3 Weitergehende Informationen

Gerne stehe wir für Sie auch persönlich für weitere Informationen zur Unterstützung Ihres Unternehmens durch DispoCalc und die enthaltenen umfangreichen Funktionen zur Verfügung.

3.1 Ihr persönlicher Ansprechpartner

Als persönlicher Ansprechpartner zu DispoCalc stehe ich Ihnen gerne für alle Fragen rund um den Einsatz unserer ERP-Lösung in Ihrem Unternehmen zur Verfügung. Sprechen Sie mich gerne an!



Joachim Blank

Geschäftsführender Gesellschafter,
Leiter Software-Entwicklung

Tel.: +49 (7141) 48874-40

E-Mail: jblank@aces-online.de

Web: www.aces-online.de