

Qualitätssiegel Managementsystem für innovatives Software-Unternehmen

von Kathrin Wessalowski, Marketing Manager

Die LANDWEHR Computer und Software GmbH zählt zu den führenden Dienstleistern in der Entwicklung von hochspezialisierten Softwarelösungen für die Personal- und Gebäudedienstleistungsbranche sowie für Handels-, Produktions- und Agrarbetriebe. Das Unternehmen versteht sich aber nicht als reiner Software-Hersteller, sondern als Volldienstleister für seine Kunden - von der Beratung, über die Installation von Hard- und Software, bis hin zu umfassenden Serviceleistungen. Als eines der ersten Unternehmen der Branche hat LANDWEHR bereits 2001 ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt und von EQ ZERT nach ISO 9001 zertifizieren lassen. Seither arbeitet der Mittelständler daran, die bereits erreichten Qualitätsziele kontinuierlich auszubauen.

Der Software-Dienstleister hat sich durch die Einführung eines Managementsystems auf Basis von ISO 9001 dazu entschieden, klare Strukturen und Prozessabläufe im Unternehmen zu implementieren. Dabei ist es dem QM-Verantwortlichen Hubert Obermeyer jedoch wichtig, dass das Managementsystem kein starres Gebilde, sondern ein lebendes und vor allem lebendiges System sein soll. Nur durch die ständige Überprüfung der täglichen Abläufe und die Nutzung des Prozesses der ständigen Verbesserung unter Einbeziehen aller interessierten Parteien, kann die tägliche Arbeit optimiert werden.

Die Weiterentwicklung des QM-Systems durch das „Qualitätssiegel Managementsystem“ wurde bereits im November 2012 während des Überwachungsaudits beschlossen. Der eigentliche Weiterentwicklungsprozess für das Siegel startete dann im April 2013 und dauerte 6 Monate. Während dieses Zeitraums wurden viele Maßnahmen in Bezug auf die Kundenorientierung (Marktbeobachtung/Kundenmanagement, Kommu-

nikations- und Informationsmanagement, Angebots- und Auftragsbearbeitung, Reklamations- und Beschwerdemanagement, Kundenbindung und Analyse der Kundenzufriedenheit) sowie die ständige Verbesserung (Information und Einbindung der Eigentümer/Investoren, Einbindung und Förderung von Mitarbeitern, Zusammenarbeit mit Lieferanten und Partnern, Gesellschaftliche Verantwortung) auf den Prüfstand gestellt und intensiv weiterentwickelt. LANDWEHR ist ein Unternehmen, das sehr viel Wert auf Qualität und gute Arbeit legt. Mit dem „Qualitätssiegel Managementsystem“ wird durch externe Betrachtung des Systems dieser Anspruch besiegelt. Durch die Verleihung dieser Auszeichnung verpflichtet sich der Software-Dienstleister, immer weiter an diesen Kernthemen zu arbeiten. Denn nur ein innovatives und zukunftsorientiertes Unternehmen wird am Markt bestehen. Dazu gehören die Ansprüche des „Qualitätssiegels Managementsystem“.

"Mit dieser besonderen Auszeichnung für herausragende Qualität kann LANDWEHR nun gegenüber Kunden und Interessenten nachweisen, dass der Aspekt „Qualität“ im Zentrum unseres Handelns



von links: Michael Bickel, LANDWEHR WinLOG Software-Support Mitarbeiter; Hermann Winter, EQ ZERT-Auditor Foto: LANDWEHR

steht. Wir haben hierzu umfassende Programme zur Kundenorientierung sowie zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse und Produkte bzw. Dienstleistungen entwickelt", so Marc Linkert, Mitglied der Geschäftsleitung und Vertriebsleitung im Hause LANDWEHR.

Zur Sicherstellung des nachhaltigen Erfolgs ist es erforderlich, den Kunden und dessen Wünsche und Bedürfnisse in das Zentrum des Handelns zu stellen. Kundenzufriedenheit und die daraus resultierende langfristige Kundenbindung sind für den Erfolg ebenso erforderlich, wie das Gewinnen neuer Kunden durch Innovation und vorausschauende Planung und Gestaltung der angebotenen Softwarelösungen, Produkte und Dienstleistungen. Durch das Programm zur Kundenorientierung besteht nun eine umfassende Systematik zur Förderung von Kundengewinnung und Kundenbindung, die von allen Bereichen bei LANDWEHR getragen wird.



Seminardurchführung bei LANDWEHR in Wietmarschen-Lohne Foto: LANDWEHR