



Qualitäts- Management- Handbuch

**SOTEC GmbH
Laudenbach**

**System-Integration
Software-Lösungen
Managed Print Services
IT-Dienstleistungen
bundesweit**

1 Vorwort

1.1 Präambel

Die Gründung der SOTEC GmbH in Laudenbach geht zurück auf das Jahr 1983. Zum Zeitpunkt der ISO-Zertifizierung existiert das Unternehmen somit seit fast schon 30 Jahren.

Dies allein ist ein Zeichen dafür, dass das Handeln der Mitarbeiter bei der SOTEC immer qualitativ hochwertig war. Das Überleben einer Firma über einen derart langen Zeitraum ist nur dann vorstellbar, wenn im Unternehmen ein Qualitätsbewusstsein nach innen und außen vorhanden war und gelebt wurde.

Über mehr als drei Jahrzehnte ist dieses unbewusst und mehr oder weniger unausgesprochen durch Vorbilder weiterentwickelt worden. Mit dem Audit Bericht Nr. 105-05/12 vom 09.05.2012 wurde der SOTEC GmbH Laudenbach das Zertifikat nach DIN EN ISO 9001:2008 für den Geltungsbereich „Systemhaus für innovative IT- und TK-Lösungen sowie technische Serviceleistungen“ erteilt.

In diesem Qualitätsmanagement-Handbuch werden die einzelnen Schritte der Umsetzung erläutert.

Laudenbach, im November 2013

Andreas Pohlmann
Geschäftsleitung

Siegfried Göpfert
Geschäftsleitung

Andreas Pohlmann
QM-Beauftragter

1.2 Unternehmensprofil

Die SOTEC GmbH in Laudenbach wurde am 01.03.1983 als EDV-Abteilung der Schmiedel Bürotechnik von Andreas Pohlmann gegründet. Siegfried Göpfert verstärkte 1984 das Team und beide übernahmen 1989 zusammen mit Volker Schmiedel die Geschäftsführung der Schmiedel Büro+ Datentechnik GmbH.

1994 wurde die Schmiedel Büro + Datentechnik GmbH in zwei selbständige GmbHs aufgeteilt- die Schmiedel Bürotechnik GmbH, welche von Volker Schmiedel weitergeführt wurde und die Schmiedel Systemhaus-GmbH- im alleinigen Besitz der Herren Pohlmann und Göpfert.

Im Jahre 1997 wurde die Schmiedel Bürotechnik GmbH veräußert und um Verwechslungen der beiden Gesellschaften am Markt zu verhindern, wurde die Schmiedel Systemhaus GmbH zum 01.06.1999 in die heutige SOTEC GmbH umbenannt.

Die SOTEC hat sich bedingt durch Ihre Herkunft als Hardware-System-Integrator im Markt innerhalb von mehr als zwei Jahrzehnten einen guten Namen erarbeitet.

Im Rahmen der Geschäftstätigkeit als Lieferant von IT-Hardware und zunehmend auch als Berater von Client/Server-Technologien entwickelte sich die SOTEC in der 90er Jahren weiter in Richtung Systemhaus. Als Full- Service Provider werden bis heute die Anforderungen der mittelständischen Kunden umfassend erfüllt.

Dieses Unterfangen war und ist allerdings mit einer Betriebsgröße von durchschnittlich 30 Mitarbeitern kaum zu realisieren. Daher hat sich die SOTEC auf eine überschaubare Anzahl von Geschäftsfeldern konzentriert. Um dennoch Ihre Kunden nicht im Regen stehen zu lassen, werden einige nicht im eigenen Hause vorhandenen Kompetenzen über strategische Partnerschaften abgebildet.

Die Geschäftsfelder der SOTEC gliedern sich in die nachfolgenden Bereiche auf:

- System-Integration
- Standard Software Lösungen
- Managed Print Services
- IT-Dienstleistungen und Services

bundesweit

2 Qualitätspolitik

Wir wissen, dass eine langfristig zufrieden stellende Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens nur dann erreichbar ist, wenn die Dienstleistungen einem hohen Qualitätsstandard entsprechen. Daher ist unsere Qualitätspolitik in Übereinstimmung mit den Unternehmensgrundsätzen und den kundenorientierten Qualitätsprinzipien festgelegt. Sie unterstützt die daraus abgeleiteten Ziele und Initiativen. Gleichzeitig schließt sie die Einhaltung externer Qualitätsnormen ein, die die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden bilden. Die Geschäftsleitung der SOTEC legt daher die im Folgenden festgeschriebene Qualitätspolitik fest:

- Alle Arbeiten sollen 100% richtig ausgeführt werden.
- Wir wollen zufriedene Kunden. Aus diesem Grund ist die hohe Qualität unserer Dienstleistung inkl. der dafür benötigten Produkte ein zentrales Unternehmensziel.
- Kostensenkung durch Fehlervermeidung – Jede Arbeit sollte schon von Anfang an richtig ausgeführt werden. Das verbessert nicht nur die Qualität, sondern senkt auch unsere Kosten. Qualität erhöht somit die Wirtschaftlichkeit.
- Unsere Kunden beurteilen unsere Dienstleistung. Deswegen müssen die Aufträge pünktlich und in korrektem Umfang erledigt werden. Die Qualität unserer Dienstleistung hängt auch von der Qualität der eingekauften Hard- und Software ab. Wir fordern deshalb von unseren Zulieferern höchste Qualität und überprüfen diese regelmäßig.
- Anfragen, Angebote, Reklamationen usw. sind gründlich und zügig zu bearbeiten. Zugesagte Termine müssen unbedingt eingehalten werden.
- Die Sicherung der Qualität ist ausschließlich eine Aufgabe der Geschäftsführung, des oberen Managements oder der Abteilungsleiter – jeder Mitarbeiter der SOTEC trägt an seinem Platz zur Verwirklichung der Qualitätsziele bei. Wer ein Qualitätsrisiko erkennt und dies im Rahmen seiner Befugnisse nicht abstellen kann, ist verpflichtet, seinen Vorgesetzten unverzüglich zu informieren.
- Das permanente Ziel der SOTEC ist die ständige Verbesserung aller Geschäftsprozesse durch entsprechende realistische und ehrgeizige Ziele und Einbeziehung aller Mitarbeiter in den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung.
- Nicht nur der Fehler selbst, auch die Ursache von Fehlern muss beseitigt werden. Fehlervermeidung hat Vorrang vor Fehlerbeseitigung.
- In der SOTEC werden die Erfordernisse des Arbeitsschutzes gemäß den gesetzlichen Vorgaben umgesetzt und den jeweiligen Betriebsabläufen angepasst.
- Das Erreichen unserer Qualitätsziele ist eine wichtige Führungsaufgabe. Bei der Leistungsbeurteilung der Mitarbeiter erhält die Qualität der Arbeit besonderes Gewicht.
- Unsere Qualitätspolitik ist für alle Mitarbeiter bindend. Zusätzliche Forderungen unserer Kunden müssen beachtet werden.

3 Welcher Anspruch folgt daraus für die SOTEC?

Die SOTEC möchte in allen Geschäftsbereichen Experte sein. Der Ausdruck „Experte“ bezieht sich heute nicht mehr ausschließlich auf die technische Realisierung, sondern schließt die gesamte Lösung für den Kunden inklusive seines Anwendungsnutzens ein. Daher ist es bis zu einem gewissen Grad unumgänglich, die Ablaufor-

ganisation und die Geschäftsvorgänge des Kunden zu kennen, zu analysieren und auch zu werten.

Die SOTEC will trotz der immer größeren Spezialisierung auf einzelne Hersteller grundsätzlich herstellerunabhängig bleiben. Sie ist nur ihren Kunden verpflichtet, nicht einem einzelnen Hersteller. Die SOTEC arbeitet individuell; sie passt die Technik dem Bedarf ihrer Kunden an – nicht umgekehrt.

Dennoch beschränkt sich die SOTEC im Beratungsauftrag ihrer Kunden auf möglichst wenige Hersteller, um sich innerhalb eines überschaubaren Portfolios zu qualifizieren.

Dies ist heute fast immer mit entsprechenden kundenspezifischen Zertifizierungen verbunden. Die SOTEC strebt bei diesen Zertifizierungen immer den höchsten Zertifizierungsgrad an, wobei die Zertifizierung zur DIN EN ISO 9001:2008 eine wichtige Voraussetzung ist. Die aktuellen DIN-Normen sind der SOTEC geläufig und finden Anwendung.

4 Welche Maßnahmen werden ergriffen?

Jeder Kunde wird von Anfang an von „seinem“ SOTEC-Mitarbeiter betreut. Dieser persönliche Kontakt erleichtert die Planung und hat sich als gute Voraussetzung für eine angenehme und ergebnisorientierte Zusammenarbeit und für eine problemlose Umsetzung erwiesen.

Die SOTEC schreibt den Service groß. Bereitschaftsdienst herrscht rund um die Uhr, 24 Stunden am Tag. Je nach Kundenanspruch steht dieser Service bis zu 7 Tagen in der Woche bereit, wobei Reaktionszeiten von 2 Stunden keine Seltenheit sind.

In- und externe Weiterbildung der Mitarbeiter werden in Zusammenarbeit mit Lieferanten und anderen externen Anbietern durchgeführt. Häufig finden auch interne Schulungen statt. Hier gibt ein Multiplikator seine Kenntnisse an die Kollegen weiter.

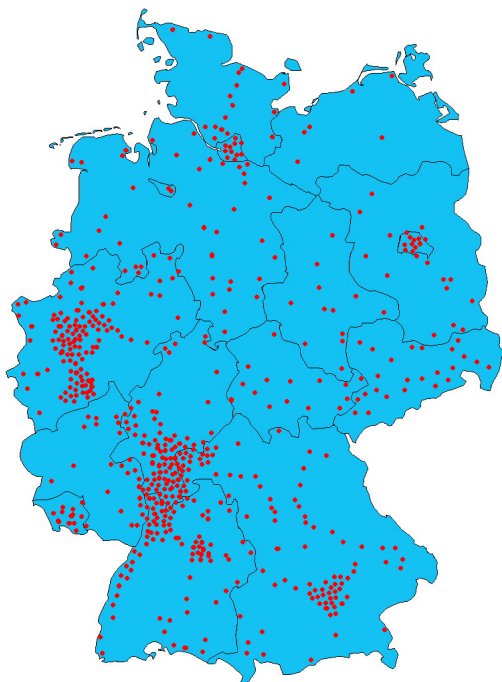
5 Geschäftsentwicklung

Um den Bestand, die Wirtschaftlichkeit und die Arbeitsplätze der SOTEC weiter zu sichern, ist es notwendig, neben der Fortführung der bisherigen Geschäftsfelder laufend neue Tätigkeitsfelder und Ideen in die Praxis umzusetzen. Dieser Prozess geschieht im Allgemeinen schrittweise so lange, bis er durch eine organisatorische Maßnahme Ausdruck findet.

Den vorhandenen Kunden sollen deshalb erweiterte Dienstleistungen wie z.B. Netzwerkanalyse und –Management, Migrationskonzepte, Server/Storage-Virtualisierung, Cloud Computing etc.. angeboten werden. Neukunden, welche zuerst mit den neuen Dienstleistungen geworben wurden, sollen auch Angebote zu anderen Dienstleistungen der SOTEC unterbreitet werden.

Um die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens dauerhaft sicherzustellen, wird eine stetige Umsatzsteigerung angestrebt. .

6 Geschäftsfelder



6.1 System-Integration

- IT-Hard- und Software-Lösungen
- Netzwerk-Analyse, -Administration und -Sicherheit
- Netzwerkmanagement und Migrationskonzepte
- Speichersubsysteme/Storage/SAN
- Server/Storage Virtualisierung
- Datensicherung und Archivierung
- Cloud-Readiness

6.2 Standard-Software-Lösungen

- CRM und Telefonie
- Internet-Security
- eMail-Archivierung
- Office-Informations-Systeme/e-Mail/Workflow
- Standard-Office-Anwendungen

6.3 Managed Print Services

- Rollout von Output-Systemen
- Remote Wartung/Fleet Management
- Automatisierte Verbrauchssteuerung

6.4 IT Dienstleistungen und Service

- Projektmanagement, Roll-Out, Inbetriebnahme
- IT Outsourcing und Consulting
- Ist-Analyse, Sollkonzept und Pflichtenheft
- Vor-Ort Service und SLAs bundesweit

7 Vorstellung des QM-Systems

7.1 Zweck

Das vorliegende QM-Handbuch soll den Kunden und Mitarbeitern der SOTEC einen schnellen Überblick in ihr QM-System vermitteln und dient gleichzeitig als Grundlage für interne / externe Audits sowie für die Schulung von Mitarbeitern.

Das QM-Handbuch inkl. der weiterführenden QM-Dokumentation hat für alle Mitarbeiter der SOTEC Anweisungscharakter. Sie sind verpflichtet, ihre Aufgaben gemäß den in der zugehörigen Dokumentation beschriebenen Abläufe zu erledigen.

7.2 Aufbau des QM-Systems in der SOTEC GmbH

Die Dokumentation des QM-Systems besteht aus drei großen Bereichen:

Führungsebene mit	QM-Handbuch, Qualitätspolitik, Unternehmenszielen
Umsetzungsebene mit	Verfahrensanweisungen / Arbeitsanweisungen
Unterstützungsebene mit	Formularen / Checklisten, Dokumenten / Nachweisen EDV / Intranet

Hierbei wird auf die in der Easy-QM Plattform hinterlegten Anweisungen verwiesen.

7.3 Geltungsbereich

Das vorliegende QM-Handbuch gilt für das gesamte Unternehmen gemäß DIN EN ISO 9001:2008 für den Geltungsbereich „Systemhaus für innovative IT- und TK-Lösungen sowie technische Serviceleistungen“ unter Ausschluß der Normelemente 7.3 und 7.6.

7.4 Pflege und Verteilung des QM-Handbuches

Für die Herausgabe und die Pflege dieses QM-Handbuches ist der QM-Beauftragte verantwortlich. Das Handbuch wird durch den QMB in regelmäßigen Abständen hinsichtlich Vollständigkeit und Aktualität überprüft und, falls erforderlich, überarbeitet. Änderungen aus Kundenvorgaben, vertraglichen Vereinbarungen, gesetzlichen Vorschriften, technischen Entwicklungen sowie internen Anweisungen und Änderungen von Qualitätssicherungsnormen werden eingearbeitet. Hierbei werden alle Mitarbeiter in die Verbesserung unserer Prozesse einbezogen.

Das QM-Handbuch und die weiterführende Dokumentation ist allen Mitarbeitern der SOTEC über ein Online-Tool zugänglich. Hier bedienen wir uns dem Online-QM-System Easy-QM. Alle Mitarbeiter erhalten Lesezugriff, Abteilungsleiter auch Editierrechte. Interessierten Kunden oder Lieferanten wird auf Wunsch ein Gastzugang zur Verfügung gestellt.

7.5 Unternehmensziele

Aus der Bewertung der Unternehmensleistung, dem geplanten Umsatz und den erwarteten Veränderungen am Markt erarbeitet die Geschäftsleitung am Anfang eines jeden Jahres die kurz- und mittelfristige Sollsituation des Unternehmens. Daraus werden die strategischen Ziele, gegliedert nach

- Finanzen
- Geschäftsprozesse
- Mitarbeiter

entwickelt und in einem Geschäftsplan aufgezeichnet. In den Zielvereinbarungen werden mit den verantwortlichen Führungskräften Maßnahmen und Mittel zur Umsetzung der Ziele festgelegt.

7.6 Verantwortung und Befugnisse

Das Organigramm zeigt die Aufbauorganisation der SOTEC. In Stellenbeschreibungen, den Verfahrensanweisungen, in einer Matrix sowie in der Unterschriftenregelung sind die jeweiligen Verantwortungen und Befugnisse dargestellt.

7.7 Die Geschäftsleitung

- Die GL legt die Organisation der SOTEC, die Aufgaben, die Verantwortlichkeiten und Befugnisse fest. Sie setzt insbesondere den QM-Beauftragten ein und stattet ihn mit den für die Verwirklichung des QM-Systems notwendigen Aufgaben und Befugnissen aus.
- Sie stellt ausreichende personelle und finanzielle Mittel zur Aufrechterhaltung des QM-Systems bereit.
- Sie setzt das QM-System und die notwendigen Änderungen in Kraft.
- Sie stellt die Qualitätspolitik auf und sorgt darauf aufbauend durch jährliche Vereinbarung und Überprüfung von Unternehmenszielen für deren konsequente Umsetzung.
- Sie untersucht die Wirksamkeit des QM-Systems mit Hilfe der QM-Bewertung und mit regelmäßigen Besprechungen.

7.8 Verantwortung und Befugnisse

Der GF Andreas Pohlmann wurde zum QMB benannt. Der QMB sorgt für die Umsetzung der Qualitätspolitik sowie für die Wirksamkeit des QM-Systems und die Pflege der QM-Dokumentation. Diese Aufgaben sind in einer Stellenbeschreibung detailliert hinterlegt. Zur Erfüllung dieser Aufgaben besitzt der QMB eine organisatorische Unabhängigkeit und die geeigneten Befugnisse und Mittel.

7.9 Mittel und Personal zu Aufgaben des Qualitätsmanagements

Für Qualitätsmanagementaufgaben sowie für interne und externe Qualitätsaudits werden die finanziellen Mittel und qualifiziertes Personal von der GL zur Verfügung gestellt, u.a. für die Qualifikation der Mitarbeiter durch interne und externe Schulungen, die Durchführung verschiedener Prüfungen und interner Qualitätsaudits und die Einleitung / Überwachung von Korrekturmaßnahmen und Verbesserungsvorschlägen. Die Umsetzung der Qualitätspolitik, das Erreichen der persönlichen Ziele sowie die qualitätssichernden Maßnahmen sind Aufgabe eines jeden Mitarbeiters.

7.10 Risikomanagement

Zur operativen Steuerung und Kontrolle der SOTEC und somit zur Risikobewertung / Risikovorsorge bedient sich die GL eines umfangreichen Instrumentariums sowohl im kaufmännischen als auch im gewerblichen Bereich. Es umfasst im Wesentlichen folgende Instrumente:

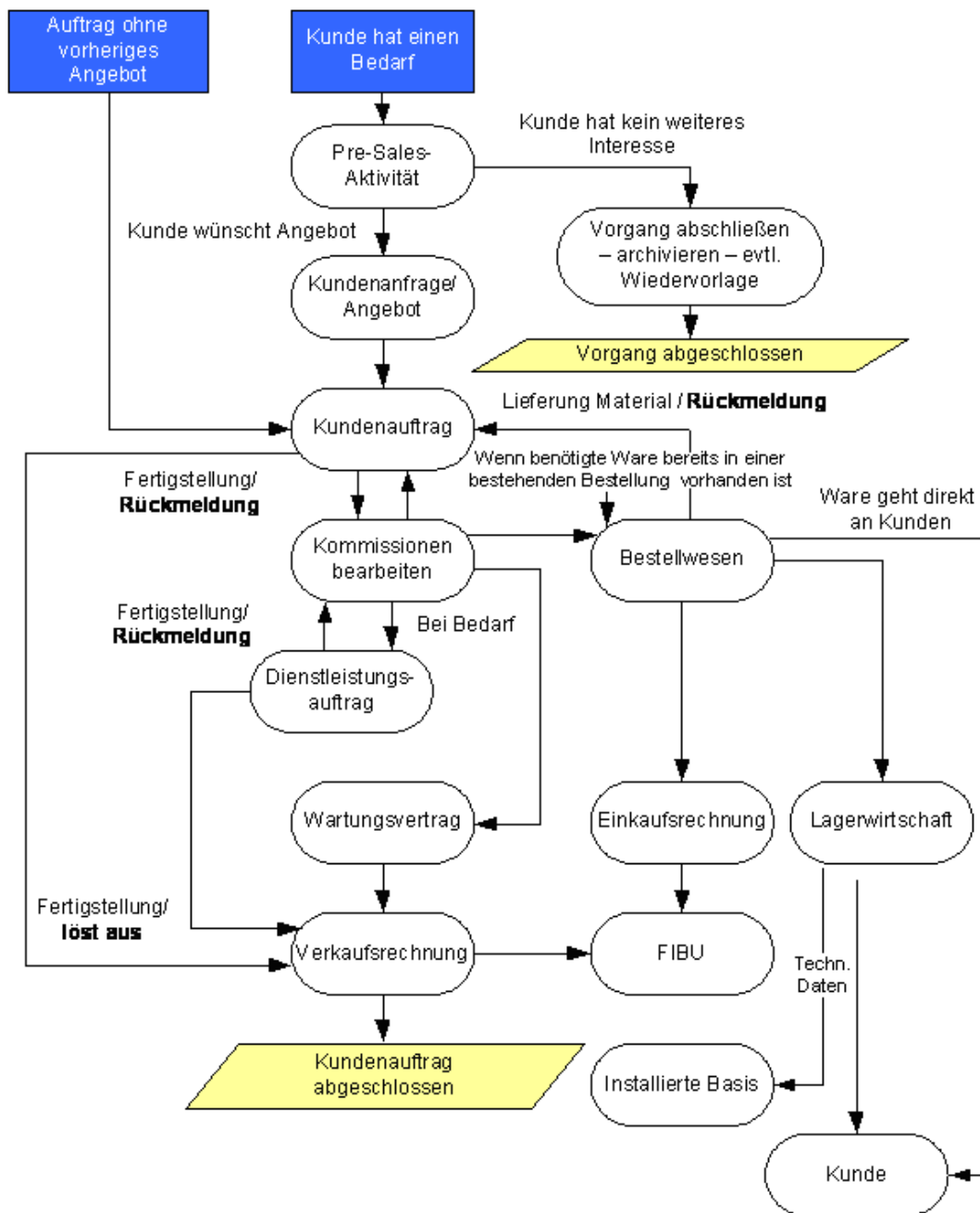
7.10.1 Kaufmännischer Bereich

- monatliche Umsatzmeldungen und DB-Meldungen inkl. Auftragsbestand
- jährliche Investitionsplanung mit Berechnung der Auswirkungen auf die Ertragslage
- Erfolgsplanung für das folgende Geschäftsjahr
- monatliche kurzfristige Erfolgsrechnung mit Gegenüberstellung der IST-Werte zu Planwerten, Darstellung der Abweichungen und laufende Aktualisierung der Vorschau in Form einer angepassten Hochrechnung
- Personalplanung

7.10.2 Technischer Bereich

Durchführung und Dokumentation von Projektanlaufberatungen bzw. Projektabschlussgesprächen für Großprojekte als Erfahrungsaustausch und Vorsorge für ähnliche Projekte gleicher Größenordnung.

8 Wechselwirkungen der betrieblichen Abläufe in der SOTEC



9 Auswahl der strategischen Partner der SOTEC GmbH



Es ist ein vorrangiges Ziel, die gleiche technische Kompetenz vorweisen zu können, wie sie die großen Hersteller- bzw. Partnerfirmen (IBM, Lenovo, HP) für die jeweilig eigenen Produkte haben.



Diese Kompetenz wird der SOTEC von ihren Partnerfirmen bestätigt.

Die SOTEC verfügt über die nachfolgenden Qualifikationszertifikate:

- IBM Premier Business Partner
- Lenovo Premium Business Partner
- Wortmann terra Partner
- Lexmark Business Dealer
- Samsung Silber Partner
- vmware Partner
- Microsoft Silver Partner
- COBRA Sales Partner
- NORMAN Business Partner



Gegenwärtig verfügt die SOTEC insgesamt über mehr als 20 Hersteller- und Produktzertifizierungen.



