

## Service und Sicherheit im Fokus

**IT-Unternehmen, Multimedia-Agenturen und andere innovative Dienstleister sehen sich zunehmend mit der Forderung nach einem zertifizierten Qualitätsmanagementsystem (QM) konfrontiert. Mit der Veranstaltungsreihe QM-Zertifizierungs-Offensive hilft die IHK Reutlingen gerade kleineren Unternehmen bei der Umsetzung.**



Unter dem Motto „Mehr Aufträge für die Region“ startete die IHK Reutlingen im Oktober 2006 die QM-Zertifizierungs-Offensive für kleine und ganz kleine Unternehmen. Zuletzt trafen sich die teilnehmenden Betriebe Ende März 2007 im Achalm-Hotel zu einer Informationsveranstaltung mit Fokus auf den Dienstleistungssektor, denn nicht zuletzt für Dienstleister hat sich das QM-Zertifikat zu einer Einstiegshürde für Kundenaufträge entwickelt. Wie das produzierende Gewerbe sind auch Dienstleistungsunternehmen im Wertschöpfungsprozess Ihrer Kunden integriert.

Marc Kulow von der Kittelberger media solutions GmbH in Reutlingen ist die Einführungsphase noch präsent. Viel Überzeugungsarbeit musste geleistet werden um neue Prozesse im Unternehmen zu etablieren. Überwiegend wurden die bestehenden Abläufe aber unverändert beibehalten, insbesondere aber in der Übergabe von Aufgaben zwischen den einzelnen Mitarbeitern konnten Verbesserungen im Rahmen der QM-Einführung erreicht werden. „Selbst anfängliche Skeptiker sind zwischenzeitlich von den Vorteilen überzeugt“, ist sich Kulow der Notwendigkeit einer breiten Akzeptanz bewusst und der Service für den Kunden habe sich dadurch verbessert.

„Manche Unternehmen Verhalten sich in Sachen IT-Sicherheit wie Autofahrer, die an einem öffentlichen Parkplatz ihr Auto mit Schlüssel und offener Tür stehen lassen“, führte Axel Allerkamp vom Fraunhofer Institut für Sichere Informationstechnologie SIT in Darmstadt in seinen Vortrag ein und machte das gleich auch an ein paar Beispielen fest. Im ICE habe er einmal alle Daten abgefangen die die Laptop-Nutzer umhergefunkt haben. Schnell haben sich viele heikle Informationen angesammelt, die er allerdings umgehend gelöscht hat. Sicherheit ist keine Sache der Technik alleine. Der sichere Umgang mit Daten ist eine Managementaufgabe. Skeptisch betrachtete er auch die All-in-One-Geräte mit FAX, Kopierer und Drucker. Diese haben große Speicher die leicht ausgelesen werden können. Externe Dienstleister haben über diese Geräte allzu leichten Zugang auf den gesamten Schriftverkehr.

Ingo Kern von der StrategicEnterprise AG in Reutlingen hob weitere Vorteile eines funktionierenden Qualitäts- und Sicherheitsmanagements im Unternehmen hervor. Mit einem Zertifikat nach ISO 9001:2000 und ISO 27001 dokumentiert man dies nach außen. Als Berater für die Einführung sei es für ihn immer wieder schön zu beobachten, wie die Unternehmen im Anschluss von der Zertifizierung profitieren und auch deutlich wachsen.

Die IHK Reutlingen wird ihre Zertifizierungsoffensive weiter fortsetzen. Mit gezielten Beratungen und weiteren Veranstaltungen wird es weiteren Unternehmen leichter fallen, sich für eine Zertifizierung zu entscheiden. Mitte des Jahres 2007 wird die IHK eine erste Zwischenbilanz ziehen.

Weitere Informationen zur IHK-QM-Zertifizierungsoffensive finden Sie [hier](#).

### Ansprechpartner



**Herr Dr. Stefan Engelhard**  
Leiter Innovation und Umwelt  
Abteilung: Innovation und Umwelt

[vCard herunterladen](#) (Kontaktdaten für Outlook)

[Zurück zur Übersicht](#)