

## IHK-QM-Zertifizierungs-Offensive Kunden legen wert auf Service und Sicherheit

Immer mehr Kunden erwarten von IT-Unternehmen, Multimedia-Agenturen und anderen innovativen Dienstleistern ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem (QM). Sie legen dabei insbesondere wert auf Servicequalität und Sicherheit. Unter dem Motto „Mehr Aufträge für die Region“ startete die IHK Reutlingen schon im Oktober letzten Jahres die QM-Zertifizierungs-Offensive für kleine sowie ganz kleine Unternehmen und informierte jetzt auch die Dienstleistungsbranche.

In vielen Bereichen hat sich das QM-Zertifikat mittlerweile zu einer Einstiegshürde für Kundenaufträge entwickelt. „Dies gilt zunehmend auch für das Dienstleistungsgewerbe“, erklärt Dr. Stefan Engelhard vom IHK-Bereich Innovation und Umwelt. So wie das produzierende Gewerbe sind auch Dienstleistungsunternehmen im Wertschöpfungsprozess ihrer Kunden integriert. Mit einer Informationsveranstaltung führte die IHK Reutlingen daher kürzlich ihre Offensive mit Blick auf diese Branche fort.



Dr. Stefan Engelhard, Projektmanager im IHK-Bereich Innovation und Umwelt, Marc Kulow von Kittelberger media solutions GmbH in Reutlingen, Axel Allerkamp vom Fraunhofer Institut in Darmstadt, zuständig für Sichere Informationstechnologie (SIT) und Ingo Kern von der StrategicEnterprise AG in Reutlingen bei der Veranstaltung „QM für IT-Unternehmen, Multimedia-Agentur und innovative Dienstleister“.  
Fotos: IHK

ANZEIGE \_\_\_\_\_

**Über 175 Jahre  
Tradition und Fortschritt**



**EMIL STEIDLE GMBH & CO. KG**  
Geschäftsbereich BAU



Bild: Wohnanlage Tannerwäldle, Singen

### Schlüsselfertigbau

Mit unserem erfahrenen und eingespielten Team garantieren wir Ihnen die kosten- und termingerechte sowie qualitativ einwandfreie Erstellung Ihrer Bauprojekte.

## Bauen auf steidle.

Alte Krauchenwieser Str. 1 · 72488 Sigmaringen  
Tel. 07571 / 71-241 · Fax 07571 / 71-441  
BAU@steidle.de · www.steidle.de

### Skeptiker müssen überzeugt werden

Marc Kulow von Kittelberger media solutions GmbH in Reutlingen ist die QM-Einführungsphase noch präsent. Sie mussten viel Überzeugungsarbeit leisten, um neue Prozesse im Unternehmen zu etablieren. Überwiegend konnten sie aber bestehende Abläufe unverändert beibehalten. Verbesserungen konnten sie vor allem bei der Übergabe von Aufgaben zwischen den einzelnen Mitarbeitern erreichen. „Selbst anfängliche Skeptiker sind zwischenzeitlich von den Vorteilen überzeugt“, betont Kulow. Diese Akzeptanz sei notwendig. Der Service für den Kunden habe sich dadurch deutlich verbessert.

### Gefunkte Laptopdaten im ICE abgefangen

„Manche Unternehmen verhalten sich in Sachen IT-Sicherheit wie Autofahrer, die an einem öffentlichen Parkplatz ihr Auto mit Schlüssel und offener Tür stehen lassen“, berichtet Axel Allerkamp, zuständig für sichere Informationstechnologie (SIT) beim Fraunhofer Institut in Darmstadt. Während einer Fahrt im ICE habe er einmal alle Daten abgefangen, die die Laptop-Nutzer umherfunkten. Schnell habe er viele brisante Informationen gesammelt, die er, wie er versichert, natürlich wieder lösche. „Sicherheit ist keine Sache der Technik alleine“, betont der Experte. Der sichere Umgang mit Daten sei vielmehr eine Managementaufgabe. Skeptisch betrachtet Allerkamp auch die All-in-One-Geräte mit

FAX, Kopierer und Drucker. „Diese haben große Speicher, die leicht ausgelesen werden können.“ Externe Dienstleister hätten so über diese Geräte allzu leichten Zugang auf den gesamten Schriftverkehr.

### QM fördert das Image

Ingo Kern von der StrategicEnterprise AG in Reutlingen unterstreicht weitere Vorteile eines funktionierenden Qualitäts- und Sicherheitsmanagement im Unternehmen. Mit einem Zertifikat nach ISO 9001:2000 und ISO 27001 zeige man Service- und Sicherheitsbewusstsein. Dies fördert das Image eines Unternehmens. Als Berater für die Einführung sei es für ihn immer wieder schön zu beobachten, wie die Unternehmen von einem Qualitätsmanagementsystem profitieren und auch deutlich wachsen. Die IHK Reutlingen werde ihre Zertifizierungsoffensive weiter vorantreiben, berichtet Engelhard. „Mit gezielten Beratungen und weiteren Veranstaltungen“, ist Engelhard überzeugt, „werden sich weitere Unternehmen für eine Zertifizierung entscheiden.“ Mitte des Jahres werde die IHK eine erste Zwischenbilanz ziehen.

### IHK-Service

Fragen zur QM-Zertifizierungsoffensive der IHK Reutlingen beantwortet Dr. Stefan Engelhard vom IHK-Bereich Innovation und Umwelt unter Telefon: 071 21/2 01-1 19 oder per E-Mail: engelhard@reutlingen.ihk.de. ■