



MANAGEMENT handbuch

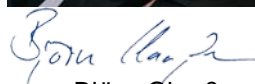
In diesem Handbuch wird das KEYMILE-Managementsystem beschrieben. Das Managementsystem definiert, wie die Qualität unserer Produkte und Prozesse unter Berücksichtigung der rechtlichen und umweltrelevanten Aspekte sichergestellt wird.

Inhaltsverzeichnis

1	Inkraftsetzung.....	2
2	Zertifizierungen	2
3	Geltungsbereich, Anwendungsbereich	2
4	Aufbau des Management-Systems.....	3
5	Ständige Verbesserung	3
6	Unternehmenspolitik	4
6.1	Unsere Qualitätspolitik	4
6.2	Unsere Umweltpolitik	4
7	Vision, Mission, Ziele, Strategie.....	4
7.1	Unsere Vision	4
7.2	Unsere Mission	4
7.3	Unsere Ziele.....	5
7.4	Unsere Strategie	5
8	KM Organisation	5
8.1	QM-/UM-Beauftragter	6
8.2	Prozesslandschaft	6
9	Umweltmanagement	7
10	TL9000	7

1 Inkraftsetzung

Für die Einhaltung der Festlegungen im Management Handbuch und den Prozessbeschreibungen ist die Geschäftsführung verantwortlich. Sie hat die Durchführungsverantwortung an die jeweiligen Führungskräfte delegiert. (Der Einfachheit halber wird in Folge der Begriff Mitarbeiter verwendet, wobei gleichermaßen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeint sind.)



Björn Claaßen
Vorsitzender der Geschäftsführung

2 Zertifizierungen

KEYMILE verfügt über ein integriertes Managementsystem. Dieses fasst die Anforderungen aus den Bereichen Qualität (ISO 9001, TL9000) und Umwelt (ISO 14001) in einer einheitlichen Struktur zusammen.

3 Geltungsbereich, Anwendungsbereich

Da die Qualität der Erzeugnisse von der gewissenhaften und fehlerfreien Arbeit aller Beteiligten abhängt, gilt das Managementsystem für alle Teile der KEYMILE-Gruppe und ist für alle Mitarbeiter verbindlich. Das Managementsystem gilt für die Entwicklung, Herstellung, Vertrieb, Montage und Service von Hard- und Software für Telekommunikationssysteme. Einschränkungen im Anwendungsbereich gelten für:

- TL9000: umfasst das Produktspektrum UMUX und MileGate
- ISO 14001 (Umweltmanagement): umfasst bzgl. rechtlicher Bestimmungen nur den Standort Hannover

4 Aufbau des Management-Systems

Das Management System ist im Intranet dargestellt und wie folgt gegliedert.

- Prozesslandschaft (Prozessbeschreibungen, Richtlinien und Formulare)
- Funktionale Organisation
- Legale Organisation
- Integriertes Management System
- Qualitäts- und Umweltpolitik
- Vision, Strategie und Ziele
- Management Handbuch
- Managementrollen
- Hauptaufgaben der Funktionen
- Umweltmanagement
- Zertifizierungen

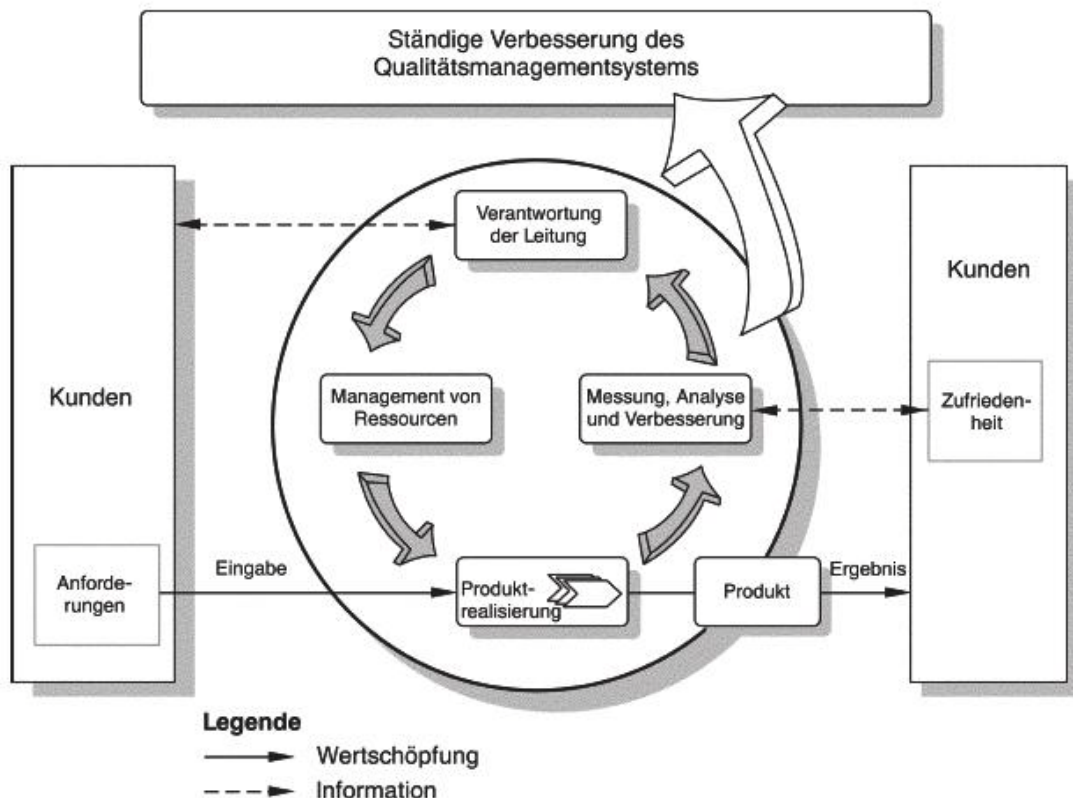
Die aktuellen Versionen befinden sich immer auf dem Intranet.

5 Ständige Verbesserung

Zum Sicherstellen der kontinuierlichen Verbesserung ist eine systematische Handhabung von Korrekturmaßnahmen unerlässlich (siehe Bild „Kreislauf der ständigen Verbesserung“). KEYMILE setzt hierzu auf allen Ebenen des Unternehmens effiziente Regelschleifen ein. Dazu dienen unter anderem die Bewertung der Key-Performance-Indikatoren.

Das konsequente Anwenden von vorbeugenden Maßnahmen ist effektiver als das Systematisieren von korrigierenden Maßnahmen, da vermiedene Fehler keine Kosten verursachen. Auch die vorbeugenden Maßnahmen sind im Rahmen der Unternehmensprozesse festgelegt.

Interne Audits dienen bei KEYMILE der kontinuierlichen Verbesserung des Managementsystems und insbesondere der Anpassung an sich ändernde Anforderungen.



6 Unternehmenspolitik

Die Qualitäts- und Umweltpolitik legen die wesentlichen Grundsätze unseres Qualitäts- und Umweltmanagements fest und sind Basis für die Qualitäts- und Umweltziele in allen Prozessen und in allen Ebenen der Organisation.

6.1 Unsere Qualitätspolitik

- Wir wollen in jeder Hinsicht Qualität bieten.
- Wir setzen uns dafür ein, Kundenerwartungen zu erfüllen und unsere Wettbewerbsfähigkeit zu sichern, indem wir unsere Produkte und Prozesse ständig verbessern, um so gegenseitig Anerkennung und Vertrauen zu gewinnen.
- Qualität ist Bestandteil unserer Produkte, unserer internen Betriebsabläufe und kennzeichnet unseren Umgang mit der Umwelt.
- Unsere Mitarbeiter werden durch Förderung und Schulung dazu ermutigt, sich aktiv an der Gestaltung und Umsetzung unserer Prozesse zu beteiligen, um gemeinsam die Ziele von KEYMILE zu erreichen.
- Die Qualität unserer täglichen Arbeit garantiert, dass unsere Leistung den Anforderungen genügt und für den Empfänger angemessen ist. Unser Bestreben ist, es gleich beim ersten Mal richtig zu machen.
- KEYMILE wird in einem umfassenden Managementsystem dargestellt, das alle legalen und funktionalen Bereiche umfasst. Auf der Basis dieses Managementsystems ist KEYMILE gemäß "ISO9001" zertifiziert. Darüber hinaus sind die Produktfamilien "UMUX" und „MileGate“ nach der Norm "TL9000" zertifiziert.
- Qualitätsziele werden festgelegt, auditiert, überprüft und neu gesetzt.

6.2 Unsere Umweltpolitik

- Alle von uns entwickelten Produkte und Verpackungen sollen
 - schonend für die Umwelt und
 - wieder verwendbar oder umweltgerecht zu entsorgen sein.
- Umweltbeeinflussende Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen werden ständig verbessert, um umweltschädliche Einflüsse zu minimieren. Wir streben eine Reduzierung des Verbrauchs der umweltrelevanten Stoffe an, um die Ressourcen zu schonen und die Umwelt zu entlasten.
- Wir verpflichten uns zur Einhaltung der geltenden Umweltgesetze, die in einem Rechtskataster genannt werden. Weitere behördliche oder örtliche Anforderungen zum Umweltschutz müssen von KEYMILE nicht berücksichtigt werden.
- Wir beurteilen die umweltschädlichen Einflüsse von Tätigkeiten, Produkten und Dienstleistungen auf Basis von Kennzahlen, um neue Ziele daraus abzuleiten.
- Unsere Umweltpolitik wird im Umweltmanagementsystem hinterlegt und regelmäßig bewertet.
- Unsere Mitarbeiter und Auftragnehmer sollen informiert und so geschult werden, dass sie ihre Verantwortung im Rahmen unserer Umweltpolitik wahrnehmen können.

Die Umweltpolitik wird im Internet für interessierte Kreise bereitgestellt.

7 Vision, Mission, Ziele, Strategie

7.1 Unsere Vision

Wir entwickeln mit unseren Kunden partnerschaftlich Multi-Service-Zugangssysteme von morgen schon heute.

7.2 Unsere Mission

KEYMILE ist als Spezialist der starke Partner für maßgeschneiderte Multi-Service-Zugangssysteme. Wir bieten innovative und qualitativ hochwertige Lösungen für vielfältige Telekommunikations-Dienste.

7.3 Unsere Ziele

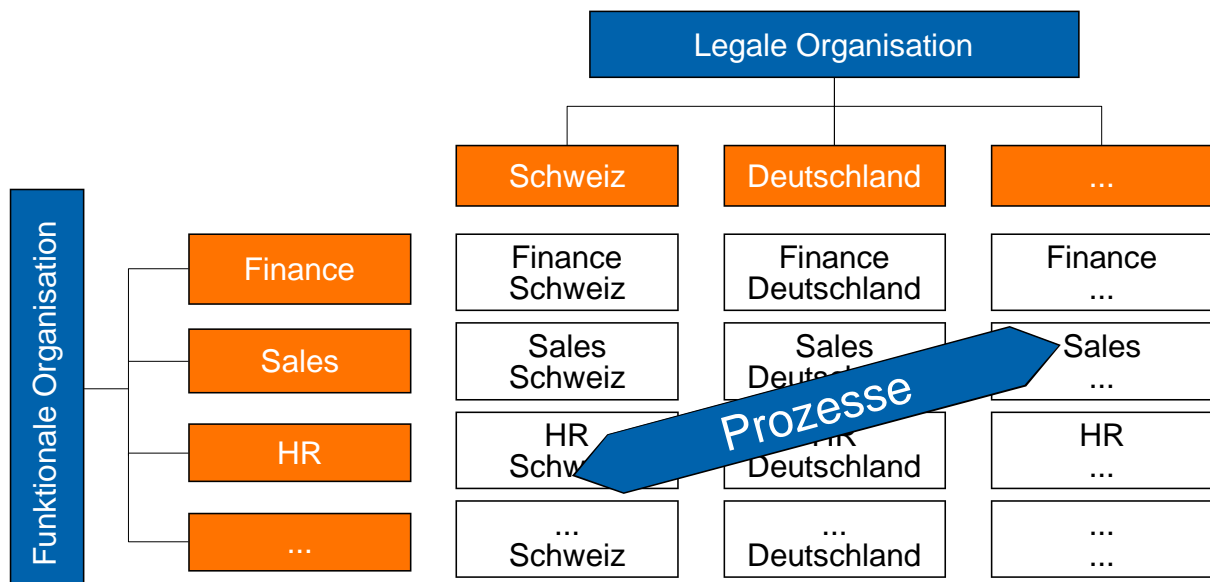
- Ein wirtschaftlicher Erfolg soll durch den Anstieg von Umsatz und Gewinn erzielt werden.
- Die detaillierten Ziele sind in den Key-Performance-Indikatoren (KPI) festgelegt.

7.4 Unsere Strategie

- Auf die Top 20-Kunden fokussieren.
- Unsere Stärken als Spezialist und Partner für maßgeschneiderte Multi-Service-Zugangssysteme ausbauen.
- Zusätzlichen Umsatz mit weiteren Kunden durch unsere regionalen Vertriebspartner erzielen.

8 KM Organisation

KEYMILE ist ein weltweit agierendes Unternehmen mit unterschiedlichen Kulturen und Traditionen. Für den reibungslosen Ablauf sorgt die prozessorientierte Organisation in der Matrix aus länderübergreifender funktionaler und länderspezifischer legaler Organisation.



Jeder Unternehmensprozess wird von einem Prozesseigner geführt, der für die Definition, Durchführung, Überwachung und Beurteilung seines Prozesses verantwortlich ist. Der Prozesseigner kann ein organisatorischer Vorgesetzter sein, muss es aber nicht. Prozesseigner nehmen ihre Rolle über die gesamte KEYMILE Gruppe wahr (Prozesse haben keine Ländergrenzen).

In der Organisationsmatrix ist die funktionale Organisation führend, um die enge Zusammenarbeit zwischen den KEYMILE Standorten zu fördern und Synergien länderunabhängig zu nutzen. Entscheidungen werden in der funktionalen Organisation getroffen, bei funktionsübergreifenden Themen in enger Abstimmung zwischen den beteiligten funktionalen Organisationen.

Zeitlich begrenzte Aufgaben werden in Projekten bearbeitet. Der Projektsponsor (gleichzusetzen mit Projektauftraggeber) startet, finanziert und lenkt das Projekt. Der Projektleiter führt das Projekt unter Einsatz der vorhandenen Ressourcen und Prozesse.

8.1 QM-/UM-Beauftragter

Henning Höfs ist als Qualitäts- und Umwelt-Management-Beauftragter im Auftrag der KEYMILE Geschäftsführung für die Standorte in Deutschland und der Schweiz tätig. Er hat die Verantwortung und die Befugnis, die für das Qualitäts- und Umwelt-Management-System erforderlichen Prozesse einzuführen, zu verwirklichen und aufrecht zu erhalten.

Die KEYMILE Gruppe wird gegenüber externen Qualitätsorganisationen vom Qualitäts- und Umwelt-Management-Beauftragten repräsentiert.

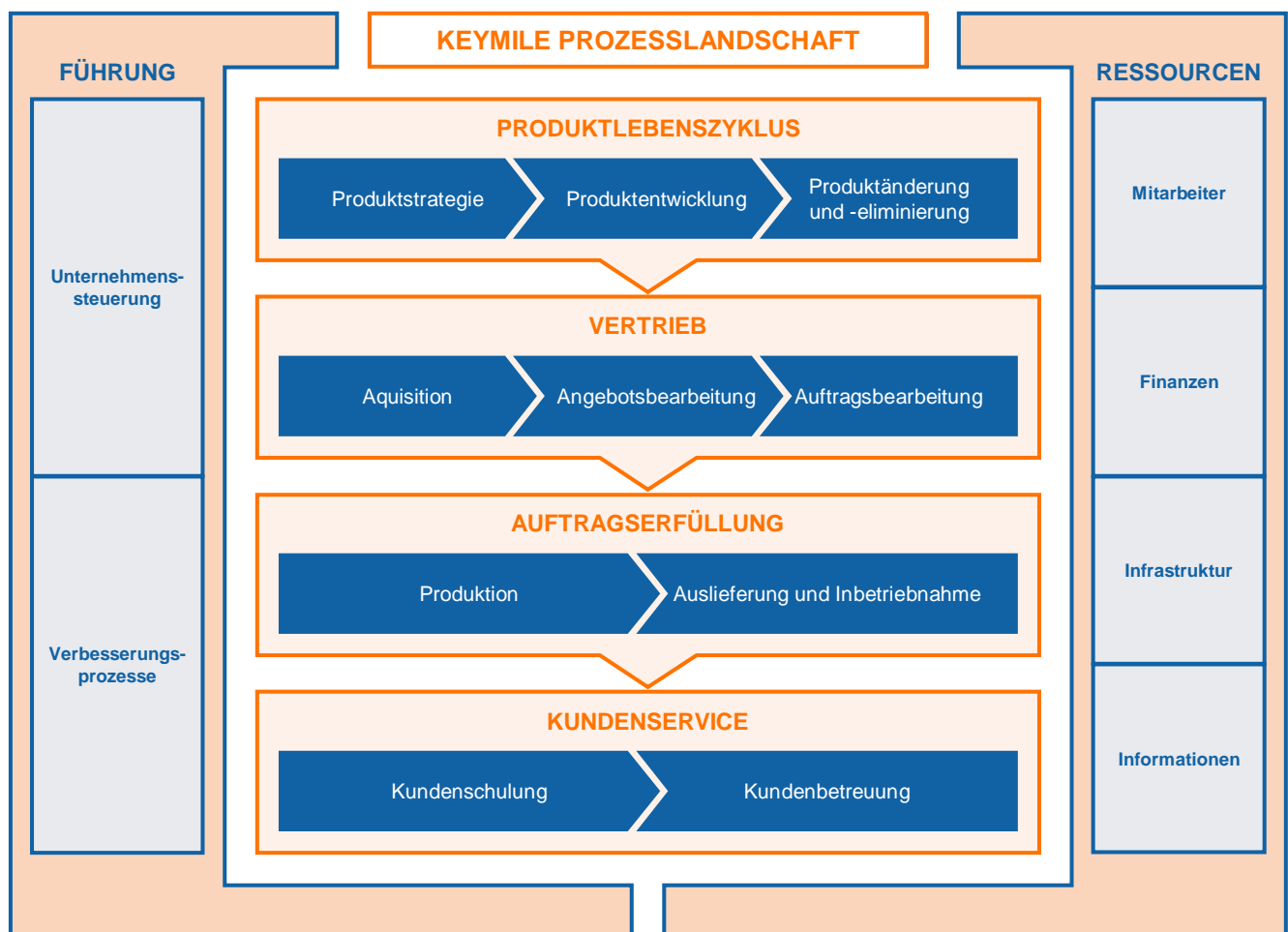
Björn Claaßen ist verantwortlich für das Qualitäts- und Umwelt-Management in der KEYMILE-Geschäftsführung. Ihm wird direkt vom QMB berichtet.

An den anderen Standorten werden die länderspezifischen Besonderheiten durch die jeweiligen Direktoren vertreten und das Management System verbessert.

8.2 Prozesslandschaft

Die Prozesslandschaft stellt die Hauptprozesse dar, die in Wertschöpfungs- und Unterstützungs-Prozesse aufgeteilt sind. Die Wertschöpfungsprozesse (innerer Bereich der Prozesslandschaft) beschreiben den Ablauf von der Produktstrategie bis zur Kundenbetreuung. Die Unterstützungsprozesse (äußerer Bereich der Prozesslandschaft) beschreiben die sekundären Aufgaben, die nicht direkt mit den Produktprozessen in Verbindung stehen.

Den Hauptprozessen sind diverse Prozesse mit den entsprechenden Prozessbeschreibungen und Formularen zugeordnet. Diese Dokumente sind über das Intranet für jeden Mitarbeiter zugänglich.



9 Umweltmanagement

Das Umwelt-Management-System (UMS) erfüllt die Anforderungen der ISO 14001. Der UMS-Beauftragte wird von UMS-Verantwortlichen aus den Bereichen unterstützt. Die Anforderungen zur Schonung der Ressourcen sind auf dem Intranet im UMS beschrieben.

Auf KEYMILE zutreffende rechtliche Anforderungen sind im Umweltrechtskataster aufgeführt und werden regelmäßig auf Einhaltung und Aktualität geprüft.

Alle verwendeten Gefahrstoffe sind im Gefahrstoffkataster mit Sicherheitsdatenblättern und Betriebsanweisungen hinterlegt.

Die Umweltaspekte sowie die eingehenden und ausgehenden Stoffmengen werden jährlich ermittelt. Aus den ermittelten Daten werden Kennzahlen abgeleitet, um entsprechende Umweltprogramme anzustoßen. Bezogen auf die Umweltaspekte werden Notfallsituationen ermittelt.

Auf der Seite „Mein Beitrag zum Umweltschutz“ sind für die Mitarbeiter diverse Maßnahmen zum umweltbewussten Handeln aufgelistet.

10 TL9000

Die Anforderungen der TL9000 basieren auf der ISO 9001 und ergänzen diese in Form von detaillierten Prozessanforderungen und der Erfassung und Meldung von Qualitätskennziffern. Die Anforderungen werden auf die Produktfamilien „UMUX“ und „MileGate“ übertragen.

Folgende Kriterien werden ausgewertet:

- Anzahl der Fehlermeldungen, die von den Kunden gemeldet werden
- Einhalten der Reaktionszeiten auf Fehlermeldungen, so wie mit den Kunden vereinbart
- Überfällige Reaktionszeiten auf Fehlermeldungen
- Termingerechte Auslieferung der Systemkomponenten
- Ausfallhäufigkeiten der Systemkomponenten zu definierten Laufzeiten

Die ermittelten Messwerte werden an ein unabhängiges Institut (QuEST Forum) gesendet und dort für ein Benchmarking ausgewertet. Damit hat der Kunde die Möglichkeit, die KEYMILE mit anderen Firmen hinsichtlich der Produktqualität und des Kundensupports zu vergleichen.

Mit unseren Niederlassungen und unserem globalen Partnernetz
betreuen wir Kunden in mehr als 100 Ländern.



Lokale Kontaktadressen finden Sie unter www.keymile.com

KEYMILE GmbH

Wohlenbergstraße 3
30179 Hannover
Deutschland
Telefon +49 511 67 47-0
Fax +49 511 67 47-450
E-Mail info@keymile.com

