



# Qualitätsmanagement COI-Quality Management Solution

Business White Paper

1	Zusammenfassung	3
2	Einführung	4
3	COI-Quality Management Solution	5
3.1	Leistungsmerkmale	5
3.2	Anwenderumgebung	5
3.2.1	Allgemeiner SharePoint-Funktionsbereich	6
3.2.2	QM-Navigationsbereich	6
3.2.3	QM-Strukturansicht	6
3.2.4	Favoritenbereich	7
3.2.5	Meine Aufgaben	7
3.2.6	Dokumentanzeige	7
3.2.7	Suche von Dokumenten	8
3.2.8	Konfiguration der Suche	8
3.2.9	Dokumenterstellung und -bearbeitung	8
3.2.10	Versionierung von Dokumenten	9
3.2.11	Dokumenteigenschaften	9
3.3	Workflow-Aktionen	9
3.3.1	Prüfungs- und Genehmigungsworkflow	9
3.3.2	Lesebestätigungsworkflow	10
3.4	Installation	10
3.5	Konfigurationsumgebung	10
3.6	Administration	10
4	Resümee	11

## 1 Zusammenfassung

Die für Zertifizierungen notwendigen Dokumente, Beschreibungen, Prozessdefinitionen, Protokolle und Historiennachweise sind vielfältig und betreffen alle Bereiche eines Unternehmens. Werden die damit verbundenen Prozesse, wie z. B. die Auditierungen, IT-technisch durchgängig unterstützt, kann der Aufwand für administrative Verwaltungstätigkeiten und das Bereitstellen der QM-Dokumentation stark vereinfacht werden. Alle Informationen der Zertifizierung stehen zentral im Qualitätsmanagementportal in der Web-Anwendung zur Verfügung.

Die zentrale elektronische Erstellungs- und Ablageplattform der COI-Quality Management Solution bietet eine Reihe von Vorteilen und erleichtert die Umsetzung der ISO-Prozesse. Die auf Microsoft SharePoint entwickelte COI-Lösung bietet folgende Vorteile:

- Schnell einsetzbare Standardlösung zur direkten Integration in ein Unternehmensportal
- Vorgefertigte Qualitätsmanagementstrukturen
- Umfangreiche QM-Vorlagen inklusive anpassbaren Beispielinhalten
- Option zur revisions sichereren Archivierung von Daten und Informationen aus der QM-Anwendung

COI GmbH – Ihr ECM- und Microsoft SharePoint-Partner

Die COI GmbH ist Gold-zertifiziertes Partnerunternehmen von Microsoft und bietet lang-jähriges ECM-Know-how in Verbindung mit der Collaboration-Plattform Microsoft SharePoint.



**Microsoft**® Partner

Gold Digital Marketing

Silver Content Management

Silver Portals and Collaboration

Silver Midmarket Solution Provider

## 2 Einführung

Der Einsatz von Microsoft SharePoint als zentrale Portal-, Informations- und Collaboration-Plattform nimmt stetig zu. Durch die umfassende Integration der Microsoft-Technologie in bestehenden Anwendungen, wie z. B. MS Office, schätzen Anwender die Vorzüge der Microsoft SharePoint-Technologie und verlagern zunehmend Informationen und Prozesse in diese Umgebungen. Der erste Anlaufpunkt für Informationsrecherchen der Mitarbeiter ist damit SharePoint, da hier alle Daten, Dokumente, Aktionen (Collaboration), sowie der Informationsaustausch, zusammenlaufen.

Die COI-Quality Management Solution als zentrale Lösung für die QM-Daten und QM-Prozesse integriert sich vollkommen in die SharePoint-Plattform. Sie lässt sich einfach installieren und kann unkompliziert administriert werden. Die mitgelieferten und bereits vorgefüllten Templates ermöglichen einen schnellen Einstieg in die Erstellung eines Qualitätsmanagementhandbuchs. Bereits bestehende Unterlagen und Dokumente lassen sich direkt in die Lösung integrieren.

Zum Schutz und zur langfristigen Aufbewahrung der QM-Informationen empfiehlt sich die revisions sichere Archivierung mit COI-BusinessFlow unter Microsoft SharePoint. Die optionale Erweiterung ermöglicht die Anbindung eines revisions sicheren Archives mit verschiedenen Regelmechanismen und integrierten Archivierungsfunktionen. Die Funktionen können vollautomatisch im Hintergrund arbeiten, sodass die Anwender in den SharePoint-Applikationen keine zusätzlichen Archivierungsaufgaben leisten müssen.

### 3 COI-Quality Management Solution

Die Quality Management Solution der COI GmbH ist eine Standardlösung für den schnellen Einstieg in die Erstellung und Verwaltung aller für den Prozess des Qualitätsmanagements relevanten Dokumente, Daten und Informationen. Die Lösung beinhaltet fertige Strukturen und Dokumentvorlagen, inklusive direkt nutzbarer Dokumentinhalte einer Musterfirma zur Abbildung eines QM-Handbuchs nach ISO9001:2008. Die Vorlagen lassen sich auf die Unternehmensbedürfnisse anpassen, sodass die Lösung in kürzester Zeit produktiv genutzt werden kann.

#### 3.1 Leistungsmerkmale

Im Paket der COI-Quality Management Solution sind enthalten:

- QM-Lösungssoftware
- QM-Beispieldaten und -vorlagen
- Strukturvorlage eines QM-Managementhandbuchs gem. ISO 9001:2008
- Prüfungs-, Freigabe- und Lesebestätigungsworkflow
- Installationsanleitung
- Benutzerhandbuch

Die Lösung bietet zum einen eine komplette Anwenderumgebung zur zentralen Erstellung und Bereitstellung des Qualitätsmanagementhandbuchs, zum anderen verfügt sie über ein vorgefertigtes QM-Handbuch einer Musterfirma. Dieses Muster-QM-Handbuch kann direkt angepasst und erweitert werden. Dies reduziert die Einführungszeit der QM-Lösung erheblich und unterstützt den Einführungsprozess bei Unternehmen, welche die ISO-Zertifizierung anstreben und die QM-Dokumentation auf digitaler Basis erstellen und verwalten möchten.

Die webbasierte Anwendung kann direkt in eine bestehende Microsoft SharePoint-Umgebung eingebunden werden. Sie integriert sich nahtlos in bestehende Web-Anwendungen.

Zusätzlich unterstützt die COI-Quality Management Solution die QM-Verantwortlichen bei der Erstellung, Prüfung, Genehmigung und Verteilung der Dokumente und Informationen. Ebenfalls enthalten ist eine Funktion zur Protokollierung der Lesebestätigung von QM-Informationen.

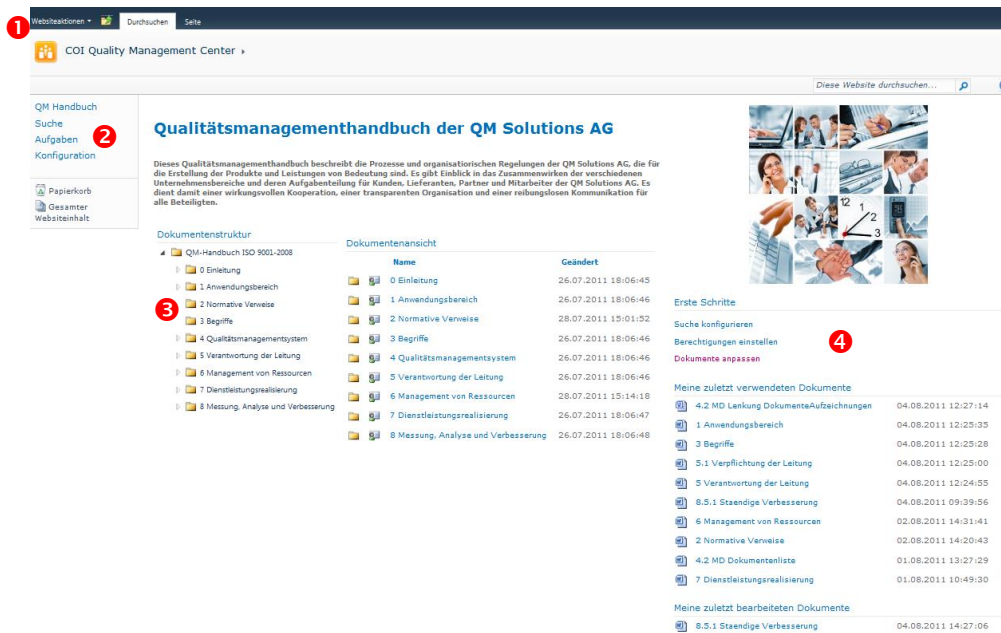
Die über ein Setup installierbare Lösung lässt sich in kürzester Zeit einrichten. Die Administrationsoberfläche bietet die Funktionen für die Verwaltung und Berechtigungsvergabe der QM-Benutzer. Für die QM-Verantwortlichen existiert ein eigener Konfigurationsbereich, über den die Lösung bzgl. der Oberflächendarstellung angepasst werden kann.

#### 3.2 Anwenderumgebung

Den Anwendern stehen in der Oberfläche der COI-Quality Management Solution alle Informationen in der Hauptmaske zur Verfügung.

Die Oberfläche der Anwendung unterteilt sich in die Bereiche:

- Allgemeiner SharePoint-Funktionsbereich
- QM-Navigationsbereich
- QM-Strukturansicht
- Favoriten- und Aufgabenbereich



**Qualitätsmanagementhandbuch der QM Solutions AG**

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt die Prozesse und organisatorischen Regelungen der QM Solutions AG, die für die Erstellung der Produkte und Leistungen von Bedeutung sind. Es gibt Einblick in das Zusammenwirken der verschiedenen Unternehmensbereiche und deren Aufgabenteilung für Kunden, Lieferanten, Partner und Mitarbeiter der QM Solutions AG. Es dient damit einer wirkungsvollen Kooperation, einer transparenten Organisation und einer reibungslosen Kommunikation für alle Beteiligten.

Dokumentenstruktur	Dokumentenansicht																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>QM-Handbuch ISO 9001:2008 <ul style="list-style-type: none"> <li>0 Einleitung</li> <li>1 Anwendungsbereich</li> <li>2 Normative Verweise</li> <li>3 Begriffe</li> <li>4 Qualitätsmanagementsystem</li> <li>5 Verantwortung der Leitung</li> <li>6 Management von Ressourcen</li> <li>7 Dienstleistungserstellung</li> <li>8 Messung, Analyse und Verbesserung</li> </ul> </li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Name</th> <th>Geändert</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0 Einleitung</td><td>26.07.2011 18:06:45</td></tr> <tr><td>1 Anwendungsbereich</td><td>26.07.2011 18:06:46</td></tr> <tr><td>2 Normative Verweise</td><td>28.07.2011 15:01:52</td></tr> <tr><td>3 Begriffe</td><td>26.07.2011 18:06:46</td></tr> <tr><td>4 Qualitätsmanagementsystem</td><td>26.07.2011 18:06:46</td></tr> <tr><td>5 Verantwortung der Leitung</td><td>26.07.2011 18:06:46</td></tr> <tr><td>6 Management von Ressourcen</td><td>28.07.2011 15:14:18</td></tr> <tr><td>7 Dienstleistungserstellung</td><td>26.07.2011 18:06:47</td></tr> <tr><td>8 Messung, Analyse und Verbesserung</td><td>26.07.2011 18:06:48</td></tr> </tbody> </table>	Name	Geändert	0 Einleitung	26.07.2011 18:06:45	1 Anwendungsbereich	26.07.2011 18:06:46	2 Normative Verweise	28.07.2011 15:01:52	3 Begriffe	26.07.2011 18:06:46	4 Qualitätsmanagementsystem	26.07.2011 18:06:46	5 Verantwortung der Leitung	26.07.2011 18:06:46	6 Management von Ressourcen	28.07.2011 15:14:18	7 Dienstleistungserstellung	26.07.2011 18:06:47	8 Messung, Analyse und Verbesserung	26.07.2011 18:06:48
Name	Geändert																				
0 Einleitung	26.07.2011 18:06:45																				
1 Anwendungsbereich	26.07.2011 18:06:46																				
2 Normative Verweise	28.07.2011 15:01:52																				
3 Begriffe	26.07.2011 18:06:46																				
4 Qualitätsmanagementsystem	26.07.2011 18:06:46																				
5 Verantwortung der Leitung	26.07.2011 18:06:46																				
6 Management von Ressourcen	28.07.2011 15:14:18																				
7 Dienstleistungserstellung	26.07.2011 18:06:47																				
8 Messung, Analyse und Verbesserung	26.07.2011 18:06:48																				

### 3.2.1 Allgemeiner SharePoint-Funktionsbereich

Im allgemeinen SharePoint-Funktionsbereich (1) befinden sich, je nach Konfiguration und Berechtigung:

- unterschiedliche Websiteaktionen
- Navigationsfunktion
- Funktionen für die Bearbeitung von Objekten

### 3.2.2 QM-Navigationsbereich

Im QM-Navigationsbereich (2) sind die immer wieder benötigten Einstiegspunkte enthalten für:

- den Sprung auf den Hauptbereich der Anwendung
- den Zugriff auf die Suche
- die Aufgabenübersicht
- den Konfigurationsbereich der Anwendung

Darüber hinaus existieren ein Papierkorb, sowie der Aufruf der Funktion „gesamter Websiteinhalt“.

### 3.2.3 QM-Strukturansicht

Die Dokumentenstruktur (3) bietet den Anwendern die Möglichkeit, über Ordnerstrukturen direkt auf die für ihn interessanten Dokumente zu navigieren. Die Art und Weise der Navigation entspricht der gewohnten Arbeitsweise im Microsoft Datei-Explorer. Die Baumansicht zeigt die Standardstruktur eines ISO9001:2008 QM-Handbuchs.

Der Anwender navigiert sehr schnell und komfortabel zu den gewünschten Informationen, entsprechend der Vorgehensweise bei der Nutzung des Handbuchs in Papierform.

Je nach gewählter Dokumentenstruktur zeigt die Anwendung in der Dokumentenansicht die jeweiligen zugeordneten Dokumente des ausgewählten Ordners bzw. die darin enthaltenen Unterordner.

### 3.2.4 Favoritenbereich

Der Favoritenbereich (4) listet:

- die vom Anwender zuletzt verwendeten Dokumente
- die vom Anwender zuletzt bearbeiteten Dokumente

Über den Favoritenbereich kann der Anwender direkt auf die zuletzt genutzten Dokumente zugreifen.

### 3.2.5 Meine Aufgaben

Unterhalb des Favoritenbereichs listet die COI-Lösung die für den Anwender im Zusammenhang mit der QM-Anwendung anstehenden Aufgaben.

#### Meine Aufgaben

Typ	Aufgabe	Elementhyperlänk	Fälligkeitsdatum
	Approval: QM-Handbuch ISO 9001-2008/8 Messung, Analyse und Verbesserung/8.1 Allgemeines/8.1 Allgemeines.docx	8.1 Allgemeines	28.07.2012 00:00
	Approval: QM-Handbuch ISO 9001-2008/1 Anwendungsbereich/1 Anwendungsbereich.docx	1 Anwendungsbereich	28.07.2012 00:00
	Approval: QM-Handbuch ISO 9001-2008/4 Qualitätsmanagementsystem/4.2 Dokumentationsanforderungen/Mitgeltende Dokumente/4.2 MD Dokumentenliste.docx	4.2 MD Dokumentenliste	01.08.2012 00:00
	Approval: QM-Handbuch ISO 9001-2008/5 Verantwortung der Leitung/5 Verantwortung der Leitung.docx	5 Verantwortung der Leitung	02.08.2012 00:00

### 3.2.6 Dokumentanzeige




Die COI-Quality Management Solution verfügt über eine integrierte Dokumentanzeige. Das jeweilige Dokument wird direkt in der Webanwendung angezeigt.

#### Qualitätsmanagementsystem

Als Qualitätsmanagementsystem wird das im Unternehmen *QM Solutions AG* verwendete Verfahren bezeichnet, welches die Prozesse zur Erlangung der festgelegten Qualität sicherstellt. Hierbei wird nicht nur auf die Einhaltung der festgelegten Verfahren Wert gelegt, sondern vor allem auch auf die kontinuierliche Verbesserung.

Das System dient zur Beschreibung der Methodik und gibt den Leitfaden vor, nach welchem die internen Abläufe und Prozesse zur Herstellung eines Produktes oder einer Dienstleistung erfolgen.

#### Dokumentenansicht

	Name	Geändert
	4 Qualitätsmanagementsystem.docx	28.07.2011 15:13:29
	4.1 Allgemeine Anforderungen	26.07.2011 18:06:46
	4.2 Dokumentationsanforderungen	26.07.2011 18:10:48

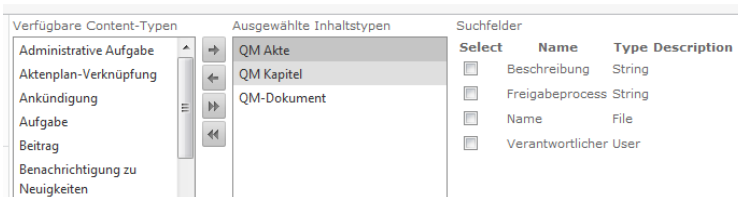
Unterhalb der Dokumentenansicht werden der Dokumentenlink und ggf. weiterführende Orderstrukturen gelistet.

### 3.2.7 Suche von Dokumenten

Das Auffinden eines Dokuments erfolgt über den Aufruf der Suche. Die Suche bietet, je nach Konfiguration, unterschiedliche Möglichkeiten der Recherche.

### 3.2.8 Konfiguration der Suche

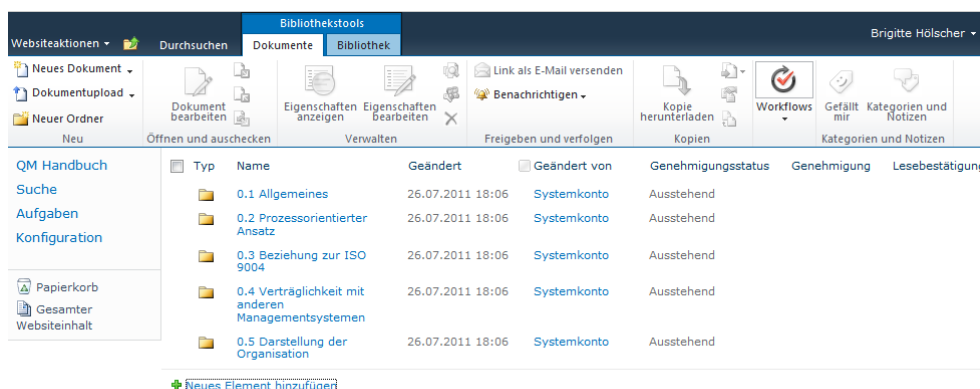
Die COI-Quality Management Solution bietet die Möglichkeit der Konfiguration der Suche. Nach Aufruf der Konfigurationsfunktion listet die Anwendung alle verfügbaren Suchinformationen und ermöglicht die Zusammenstellung eigener Suchmasken per Mausclick.



### 3.2.9 Dokumenterstellung und -bearbeitung

Erstellungs- und Bearbeitungsfunktionen stehen über das Standard-Bibliothekentool zur Verfügung. Funktionen sind u. a.:

- Neues QM-Dokument erstellen
- Neues QM-Kapitel erstellen
- Einfacher oder mehrfacher Dokumentenupload
- Neuen Ordner erstellen
- Dokument bearbeiten, auschecken, einchecken
- Dokumenteigenschaften anzeigen oder bearbeiten
- Versionsverlauf anzeigen
- Dokumentberechtigungen anzeigen oder anpassen
- Dokument löschen
- Dokument als Link in E-Mail versenden
- Benachrichtigung für ein Dokument definieren
- Dokumentkopie downloaden
- Workflow-Aktion anstoßen: Veröffentlichung, Genehmigung



Die angebotenen Funktionen, wie z. B. die Dokumenterstellung und -bearbeitung, hängen direkt von den zugeordneten Berechtigungen des einzelnen Anwenders ab.

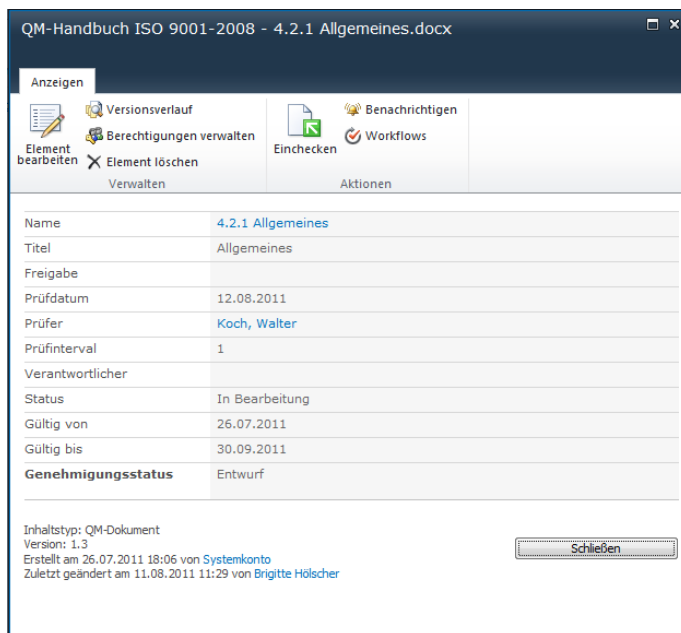
### 3.2.10 Versionierung von Dokumenten

Bei der Dokumenterstellung und -bearbeitung unterstützt die COI-Quality Management Solution durchgängig das Prinzip der Versionierung von Dokumenten. Neue Dokumentversionen stehen bis zur Freigabe als geschützte Dokumente nur den berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung. Sobald diese Dokumente überarbeitet, korrigiert und freigegeben wurden, ersetzen sie die älteren Versionen. Dem lesenden Nutzer stehen im Standard immer nur die letzten freigegebenen Dokumentbestände zur Verfügung.

Über die Funktion des Versionsverlaufes greifen berechtigte Anwender auf Vorgängerversionen des Dokuments zurück.

### 3.2.11 Dokumenteigenschaften

Die in der COI-Quality Management Solution bereits enthaltenen Dokumentkategorien verfügen über vordefinierte Eigenschaftsmerkmale. In den Dokumenteigenschaften finden sich die beschreibenden Attribute zum Dokument, damit dieses schnell auffindbar wird. Zum anderen verwaltet die Anwendung hier die Status-, Prüf- und Gültigkeitsinformationen.



## 3.3 Workflow-Aktionen

Die COI-Lösung beinhaltet im Standard zwei vordefinierte Workflows:

- Prüfungs- und Genehmigungsworkflow
- Lesebestätigungsworkflow

### 3.3.1 Prüfungs- und Genehmigungsworkflow

Nach der Erstellung eines Dokuments in der COI-Quality Management Solution kann zur Prüfung und Genehmigung die integrierte Workflow-Komponente genutzt werden. Diese schickt das Dokument an die definierten Prüfer, z. B. Fachabteilung zur Prüfung der definierten Prozessbeschreibungen. Der Prüfer erhält die Aufgabe der Prüfung des Dokuments in seinem COI-Nutzerbereich. Die erfolgreiche Abarbeitung der Prüfungsaufgabe wird protokolliert. Bei Bedarf kann auf die Prüfprotokollierung zurückgegriffen werden.

COI Quality Management Center ▸ Aufgaben ▸ Alle Aufgaben ▾  
Mithilfe der Aufgabenliste können Sie über Ihre ausstehenden Aufgaben, oder die Ihrer Gruppe, auf dem Laufenden bleiben.

Diese Website durchsuchen...

QM Handbuch	☐	📄	Typ	Titel	Zugewiesen an	Status	Priorität	Fälligkeitsdatum	% abgeschl:
Suche		📄		Approval: QM-Handbuch ISO 9001-2008/8 Messung, Analyse und Verbesserung/8.1 Allgemeines/8.1 Allgemeines.docx	Brigitte Hölscher	Nicht begonnen	(2) Normal	28.07.2012	
Aufgaben		📄		Approval: QM-Handbuch ISO 9001-2008/1 Anwendungsbereich/1 Anwendungsbereich.docx	Brigitte Hölscher	Nicht begonnen	(2) Normal	28.07.2012	
Konfiguration		📄		Approval: QM-Handbuch ISO 9001-2008/4 Qualitätsmanagementsystem/4.2 Dokumentationsanforderungen/Mitgeltende Dokumente/4.2 MD Dokumentenliste.docx	Brigitte Hölscher	Nicht begonnen	(2) Normal	01.08.2012	
Papierkorb		📄		Approval: QM-Handbuch ISO 9001-2008/2 Normative Verweise/2 Normative Verweise.docx	Koch, Walter	Nicht begonnen	(2) Normal	01.08.2012	
Gesamter Websiteinhalt		📄		Approval: QM-Handbuch ISO 9001-2008/5 Verantwortung der Leitung/5 Verantwortung der Leitung.docx	Brigitte Hölscher	Nicht begonnen	(2) Normal	02.08.2012	

➤ Neues Element hinzufügen

### 3.3.2 Lesebestätigungsworkflow

Beim Workflow der Lesebestätigung nutzt die Anwendung die Collaboration-Funktionen von Microsoft SharePoint. Anwender, die eine Aufgabe zum Lesen eines Dokuments gestellt bekommen, können zum Ende des Lesevorgangs eine Lesebestätigung abschicken. Diese wird protokolliert und kann bei Bedarf während der QM-Prüfung als Nachweis herangezogen werden.

### 3.4 Installation

Die auf der Microsoft SharePoint Technologie aufbauende COI-Lösung wird über eine Standardinstallationsroutine auf einer bestehenden SharePoint-Plattform installiert. Die Abfrage von nur wenigen Parametern genügt, um die Anwendung im Unternehmen verfügbar zu machen.

### 3.5 Konfigurationsumgebung

Die Konfigurationsumgebung ermöglicht dem QM-Beauftragten die individuelle Festlegung der Einstellungen für die COI-Quality Management Solution. Zwar wird die COI-Lösung bereits im Standard vorkonfiguriert ausgeliefert, sie kann aber vom QM-Verantwortlichen seinen Anforderungen entsprechend angepasst werden.

### 3.6 Administration

Die Administration der COI-Quality Management Solution erfolgt über den Administrationsbereich der MS SharePoint Plattform.

## 4 Resümee

Die COI-Quality Management Solution ist eine Standardlösung, welche als Web-Anwendung in bestehende IT-Umgebungen, wie z. B. einem Unternehmensportal, direkt eingebunden werden kann. Die bereits vorkonfigurierten Strukturen und Dokumente für die Musterfirma sind inhaltlich so aufgebaut, dass diese direkt genutzt oder den Anforderungen des Unternehmens entsprechend angepasst werden können.

Die Basis der COI-Quality Management Solution ist Microsoft SharePoint und nutzt die modernen Collaboration-Möglichkeiten der Microsoft-Technologie. Neben den Standardfunktionen der Bearbeitung, Anzeige und Einaktung bietet sie verschiedene Möglichkeiten, Kommunikationsprozesse, z. B. für die inhaltliche Abstimmung, Korrektur und Freigabe, zentral zu steuern und in einer anwenderfreundlichen Umgebung abzubilden.

## Microsoft SharePoint & ECM - moderne Lösungen aus dem Hause COI.

Ihr Vorteil: Einzigartige Integrationsfähigkeit,  
umfassende Prozessoptimierung und  
übergreifendes Informationsmanagement.

Mit diesen innovativen Lösungen werden Visionen von morgen  
schon heute Realität.

COI – Consulting für Office und Information Management GmbH  
Am Weichselgarten 23 – 91058 Erlangen  
Telefon: +49 (0)9131 / 9399 0 - Telefax: +49 (0)9131 / 9399 4959  
E-Mail: [info@coi.de](mailto:info@coi.de)  
Web: [www.coi.de](http://www.coi.de)

© Copyright COI GmbH V\_H11: Die Weitergabe und/oder Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch die COI GmbH nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. COI<sup>®</sup>, COI-BusinessFlow<sup>®</sup>, COI-BusinessArchive<sup>®</sup>, BusinessFlow<sup>®</sup> sowie das COI-Logo sind eingetragene Marken der Consulting für Office und Information Management GmbH. Andere Produktnamen und Logos werden nur zur Identifikation der Produkte und Hersteller verwendet und können eingetragene Marken der entsprechenden Hersteller sein. Alle Angaben ohne Gewähr.