

EmergencyEye®-Technologie
Transparenz, wenn es darauf ankommt!
Sicherheit, Erfolg und Hilfe

Ein Produkt der COREVAS GmbH & Co. KG

Vertreten durch die Geschäftsführende Gesellschafterin

Dipl. Des. Carola Petri

Alt-Mühlrath 22

41516 Grevenbroich

www.corevas.de; www.emergencyeye.de

carolapetri@corevas.de

Allgemeiner Hinweis:

Bei der Nennung männlicher oder weiblicher Formen bzw. Schreibweisen im Allgemeinen, geht es um die vereinfachte Lesbarkeit. Selbstverständlich gilt eine Neutralität eines jeden Individuums hinsichtlich Gesundheit, Sexualität, Religion, Politik, Interessen oder sonstigen Merkmalen.

Wird allgemein der Plural verwendet so kann sich das auf ein zukünftiges Bild des Unternehmens beziehen oder auch um eine Situation mit externen Beteiligten.



Inhaltsverzeichnis:

1. Anwendungsbereich	4
1.1 Allgemeine Informationen bzgl. QMS und QMHB	4
1.2 Geltungsbereich des QMS	5
1.3 Das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG	5
1.3.1 Unternehmenszweck	5
1.3.2 Unternehmensprinzipien	6
1.3.3 Unternehmenswerte	6
1.3.4 Unternehmensgeschichte	7
1.3.5 Definition Mitarbeiter	7
1.3.6 Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit der Corevas GmbH & Co.KG	8
2. Normative Verweisungen	9
3. Die Corevas GmbH & Co.KG im Kontext	10
3.1 Das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG in seinem Kontext verstehen	10
3.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien an die Corevas GmbH & Co.KG	11
3.3 Festlegung des Anwendungsbereichs des QMS	11
3.4 Das QMS und seine Prozesse	12
3.4.1 Umfassendes Qualitätsmanagementmodell der Corevas GmbH & Co.KG	12
3.4.2 Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen	15
4. Führung	20
4.1 Führung und Verpflichtung	20
4.2 Kundenorientierung	20
4.3 Qualitätspolitik	20
4.4 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	21
5. Planung	23
5.1 Umgang mit Chancen und Risiken	23
5.2 Planen und Erreichen von Qualitätszielen	24
5.3 Etablierten des QMS im Unternehmen „Change Management“	24
6. Unterstützende Prozesse	25
6.1 Ressourcen	25
6.1.1 Mitarbeiter	25
6.1.2 Infrastruktur	25
6.1.3 Prozess- und Umgebungsfaktoren	26
6.1.4 Mess- und Überwachungsmechanismen	26
6.1.5 Das Wissen des Unternehmens Corevas GmbH & Co.KG	27
6.2 Kompetenzen	28
6.3 Bewußtsein	28
6.4 Kommunikation	29



6.5	Dokumentation von Information	30
7.	Betrieb des Unternehmens	31
7.1	Betriebliche Planung und Steuerung	31
7.2	Anforderung an Produkte und Dienstleistungen	32
7.2.1	Kommunikation mit Kunden	32
7.2.2	Ermittlung und Überprüfung von Produkthanforderungen	32
7.2.3	Änderung der Produkthanforderungen	33
7.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	33
7.3.1	Impulse und Planung zu Neu- oder Weiterentwicklungen	34
7.3.2	Lenkung der Entwicklungsmaßnahmen	35
7.3.3	Ergebnissicherung	36
7.3.4	Schutz der IT- Infrastruktur	37
7.3.5	Steuerung nichtkonformer Prozesse	40
7.3.6	Wenn Prozesse, Produkte oder Dienstleistungen schief gehen	41
8.	Leistungsbewertung des QMS	42
8.1	Methoden zur Messung, Überwachung, Auswertung und Bewertung	42
8.1.1	Kundenfeedback	42
8.1.2	Analyse und Bewertung des QMS	43
8.2	Interne Audits	43
8.3	Management Bewertung	44
9.	Kontinuierliche Verbesserung des QMS	45
9.1	Umgang mit Fehlern	45
9.1.1	Nichtkonformität mit dem QMS	45
9.1.2	Korrekturmaßnahmen	46
9.2	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	47
10.	Schlusswort	48



1. Anwendungsbereich

1.1 Allgemeine Informationen bzgl. QMS und QMHB

Das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMHB) der Corevas GmbH & Co.KG informiert interne wie externe interessierte Parteien (Kunden, Partner, Stakeholder) in einer übersichtlichen und verständlichen Darstellung über Vorgänge und Abläufe innerhalb des Unternehmens mit der Absicht, einerseits das Qualitätsmanagementsystem (QMS) zu beschreiben und andererseits dieses erlebbar zu machen. Ablafoptimierung und Kostensenkung sowie das Aufdecken und Beseitigen von Schwachstellen durch regelmäßige Evaluation sorgen dafür, dass die angebotenen Leistungen und Produkte der Corevas GmbH & Co.KG im Interesse der Kunden und Partner einen stets hochwertigen Qualitätsstandard erfüllen.

Durch eine ständige Verbesserung der organisatorischen Rahmenbedingungen (KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) und der personellen fachlichen Weiterentwicklung, wird die Qualität kontinuierlich verbessert, werden Kundenanforderungen erfüllt und Ressourcen zielführend und effizient eingesetzt.

Für die Pflege des QMHB ist die Unternehmensführung zuständig. Diese wird durch einen externen Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) unterstützt. Sofern es zu relevanten Änderungen oder Ergänzungen des QM-Handbuches kommt, sind die Mitarbeitenden der Unternehmung darüber zu informieren. In jedem Falle ist ein jährliches Training aller Mitarbeiter bzgl. des QMHB zwingend.

Die Geschäftsleitung sichert die Verbindlichkeit dieses Handbuches und sämtlicher nachgeschalteter Arbeitshinweise/Anweisungen und sorgt für deren reibungslose Umsetzung.

Das QMHB gilt in allen Bereichen der Corevas GmbH & Co.KG und wird allen Mitarbeitern in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Alle Mitarbeiter, Auftraggeber, interessierte Kunden, Partner oder andere Interessenten können das QMHB uneingeschränkt einsehen. Das im QMHB beschriebene QMS umfasst alle Aktivitäten, die erforderlich sind, um das Produkt- und Leistungsportfolio kundenorientiert anbieten zu können und deren Qualität durch Validierung und fortlaufende Verbesserung sicherzustellen.

Werden für die Durchführung von besonderen Projekten vertragliche Forderungen erhoben, die eine Abweichung vom bestehenden QMS ergeben, so werden diese Abweichungen festgehalten, sofern sie mehr als einmal auftreten. Eine jährliche Sichtung der abweichenden Anforderungen wird durchgeführt, um eine kontinuierliche Verbesserung an Kundenanforderungen sicherzustellen.



1.2 Geltungsbereich des QMS

Entsprechend der DIN ISO 9001:2015 legt das Unternehmen die Grenzen und die Anwendbarkeit ihres QMS fest. Dabei muss die Organisation die internen und externen Themen sowie die Anforderungen der relevanten interessierten Parteien zugrunde legen, was sich ebenfalls auf die Produkte und Dienstleistungen der Organisation bezieht.

Die Produkte und Dienstleistungen der Corevas GmbH & Co.KG fokussieren auf die Verbesserung der Notfall-, Krisen- und Servicekommunikation. Im Zentrum des Portfolios steht EmergencyEye, ein Produkt im Sinne einer Software-as-a-Service. Die Corevas GmbH & Co.KG entwickelt, vertreibt, erhält und verbessert seine Produkte und Dienstleistungen.

Daher erstreckt sich das QMS über den gesamten Innovationsprozess, von der Ideenfindung über die technische Umsetzung, den Vertrieb bis hin zum Kundendienst.

1.3 Das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG

Das Unternehmen Corevas GmbH & CO.KG mit Sitz in Alt-Mühlrath 22, 41516 Grevenbroich ist seit dem 11.02.2015 bei dem Amtsgericht Mönchengladbach mit der Registernummer HA 7300 eingetragen.

Persönlich haftender Gesellschafter ist die corevas Verwaltungs GmbH (Amtsgericht Mönchengladbach HRB 16403).

Die Rechtsform ist die einer Kommanditgesellschaft. Die Kommanditisten sind Prof. Dr. med. Günter Huhle (60%) und Dipl. Des. Carola Petri (40%).

1.3.1 Unternehmenszweck

Im Jahr 2050 wird die Erdbevölkerung auf rund neun Milliarden Menschen anwachsen. Wir werden zahlreiche neue Herausforderungen meistern müssen und zunehmend werden virtuelle Lösungen Althergebrachtes ablösen. Die virtuelle Realität wird wesentlicher Bestandteil unserer Kultur und wird vielerorts direkte Interaktionen ablösen. In diesem Trend sehen wir zum einen enorme globale Herausforderungen, z.B. bzgl. Datensicherheit und Stress aufgrund allzeitiger Erreichbarkeit, zum anderen aber viele Chancen, insbesondere für Bildung und Kommunikation.

In dem Unternehmen corevas GmbH & CO.KG schaffen und managen wir Lösungsansätze zu Problemstellungen in der Virtuellen Realität. Wir verfolgen hochwertige, authentische Produkte mit Leidenschaft und hoher Qualität. Wir verbinden den wirtschaftlichen Erfolg, unsere gesellschaftliche Verantwortung mit der Freude und dem Schutz der Menschen. Mit Innovationen helfen wir, in der Virtuellen Realität heute und in Zukunft, d.h. nachhaltig, die Bedürfnisse der Gesellschaft zu erfüllen und Sicherheit zu generieren. Gegenstand des Unternehmens ist die Generierung von Lösungen zu gesellschaftlichen Schwerpunktthemen wie Gesundheit und digitaler Kommunikation. Das Unternehmen wird unter Nutzung der



neuen Medien eine Brücke zu traditionellen Techniken und Werten schlagen. Dies umfasst die Begleitung und das Projektmanagement im Innovationsprozess, von der Ideenfindung, über die Projektentwicklung bis zur Markteinführung und schließlich die Vermarktung. Die corevas GmbH & Co.KG fördert dabei insbesondere die Vernetzung und Kooperation mit den verschiedensten Leistungserbringern, u.a. von Wirtschaft, Politik und Universitären Einrichtungen. Die Gesellschaft wird zu diesem Zweck Projekte im Auftrag entwickeln und auch Projekte/Produkte in den verschiedensten Entwicklungsphasen erwerben und/oder lizenzieren.

1.3.2 Unternehmensprinzipien

Wertschöpfung. Wir werden Produkte fördern und umsetzen, welche einen Beitrag für die Gesellschaft leisten, der anderorts nicht verwirklicht ist, d.h. wir werden Mehrwert schaffen.

Nachhaltigkeit. Wir werden sicherstellen, dass die Belange der Umwelt und der Menschen mit sozialen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten im Einklang sind.

Zusammenarbeit. Unsere Lösungen werden wir in enger Zusammenarbeit mit nationalen und internationalen Einrichtungen erarbeiten. Wir werden mit führenden Wissenschaftlern und Einrichtungen kooperieren, um gemeinsam die besten Ergebnisse zu produzieren.

Innovation. Neben schrittweisen Verbesserungen werden wir unser Augenmerk auf deutliche Neuerungen legen. Wir werden uns eng am Interesse der Menschen orientieren und auf deren Vorschläge reagieren, aber auch unerwartete, bahnbrechende und möglicherweise unerkannte Innovationen verfolgen.

1.3.3 Unternehmenswerte

Offenheit. Wir fordern und fördern Feedback und leben von der Zusammenarbeit.

Verantwortung. Wir fühlen die Verantwortung als Unternehmer und Entwickler neuer Lösungen. Wir richten uns nach den höchsten Compliance-Anforderungen und stellen uns fortlaufend in den Zweck unserer Gesellschaft.

Kreativität und Entfaltung. Wir stellen den Status Quo in den Kontext der fortlaufenden Entwicklung. Hierzu stellen wir einen Dialog mit den führenden Schaffenskräften unserer Gesellschaft her und sichern so eine fortlaufende Weiterentwicklung unserer Produkte und Ideen.

Unternehmerisches Handeln. Wir sichern einen nachhaltigen Unternehmenserfolg durch Ausrichtung unserer Lösungen an den Marktgegebenheiten. Hierzu zählt eine kritische und zielgerichtete Investitionskultur, getragen von unserem talentierten, engagierten und qualifizierten Team



1.3.4 Unternehmensgeschichte

Die corevas GmbH & CO.KG wurde 2015 von Prof. Dr. med. Günter Huhle (Mediziner, Wissenschaftler und Leiter der Internationalen Geschäftsentwicklung bei Janssen/Johnson & Johnson) und Dipl. Des. Carola Petri (Unternehmerin und Gestalterin) gegründet. Ziel der corevas GmbH & CO.KG ist die Erfindung, Entwicklung und anschließenden Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen, die die Möglichkeiten technologischer Neuerungen nutzen, um die Gesundheit in der Gesellschaft deutlich zu erhöhen. Dabei priorisierte das Unternehmen Produktideen, die eine gesellschaftliche Bedeutung erlangen können.

Die besondere Stärke der corevas ist die Vernetzung und Kooperation mit den verschiedensten Leistungserbringern u.a. aus Wirtschaft, Politik und Universitären Einrichtungen.

Seit Mitte 2016 fokussiert die corevas ihre Aktivitäten auf die Entwicklung des Produktes EmergencyEye®. EmergencyEye® wurde von Viktor Huhle (Schüler, 17 Jahre) im Rahmen seiner Abschlussarbeit an der Akademie für Juniormanager an der Fachhochschule für Ökonomie und Management in Neuss entwickelt und in das Unternehmen Corevas GmbH & CO.KG eingebracht. Alle Marken- und Produktrechte sind Eigentum der Corevas GmbH & CO.KG.

Das Unternehmen Corevas ist eine GmbH & CO.KG, finanziert von den Kommanditisten Prof. Dr. med. Günter Huhle (60% Firmenanteile) und Dipl. Des. Carola Petri (40% Firmenanteile). Komplementärin der Corevas GmbH & CO.KG ist die Corevas Verwaltungs-GmbH (Prof. Dr. med. Günter Huhle mit 60% Firmenanteilen und Dipl. Des. Carola Petri mit 40% Firmenanteilen). Eingesetzte Geschäftsführerin der Corevas Verwaltungs-GmbH und Corevas GmbH & CO.KG ist Dipl. Des. Carola Petri. Firmensitz ist Mühlrath bei Düsseldorf, NRW, Deutschland.

Bereits 2017 gelang den Gründern der Corevas GmbH & CO.KG Fördermittel des EIT-Health und des Bundeswirtschaftsministeriums einzuwerben. Im Jahr 2018 folgte dann eine Förderung im Rahmen des Horizon 2020 Rahmenprogrammes.

Seit September 2018 generiert die Corevas GmbH & CO.KG Umsatz durch den Vertrieb von SaaS Lizenzen für EmergencyEye

1.3.5 Definition Mitarbeiter

Als Mitarbeiter der Corevas GmbH & Co.KG werden alle Personen bezeichnet, die in einem Anstellungsverhältnis mit der Corevas GmbH & Co.KG stehen. Demnach sind sowohl sozialversicherungspflichtige als auch freie Mitarbeiter der Corevas GmbH & CO.KG als Mitarbeiter zu betrachten.



1.3.6 Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit der Corevas GmbH & Co.KG

Das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG hat sich verpflichtet, nach den guten Prinzipien des Unternehmerischen Handelns zu agieren. Hierzu gehören unter anderem:

- das Entdecken von Chancen, um in der Lage sein, systematische Geschäftsideen zu generieren, zu bewerten und auszuwählen, sowie persönliche Chancen wahrzunehmen und umzusetzen.
- Durchsetzen von Innovationen, neue Geschäftsideen zu entwickeln und in Modelle und Prototypen umzusetzen und schließlich zu vermarkten. Dies gilt auch für Prozesse, Dienstleistungen und auch für neue Geschäftsmodelle.
- Erschließung und Nutzung von Ressourcen, um Projekte umsetzen zu können.
- Tragen von Risiken, um neue Wege gehen zu können.
- frühzeitig eigene Fehlentwicklungen zu erkennen und zu korrigieren oder zu beenden.
- Tragen von Verantwortung und das Bemühen um Nachhaltigkeit, um das Unternehmen in den gesellschaftlichen Kontext zu stellen, ökonomisch, ökologisch und sozial.

Die Corevas GmbH & Co.KG veröffentlicht jährlich ihre Geschäftsberichte in Form der Jahresabschlussberichte, demonstriert die Integrität des Unternehmens u.a. in Form von Präqualifizierungsverfahren.



2. Normative Verweisungen

Die Corevas GmbH & Co.KG berücksichtigt bei der Erstellung des QMS die folgenden Richtlinien

- DIN EN ISO 9001:2015 QMS
- Richtlinien des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der europäischen Datenschutzgrundverordnung (EU DSGVO)
- technischen Richtlinien des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)
- European Foundation for Quality Management (EFQM) Excellence Modell



3. Die Corevas GmbH & Co.KG im Kontext

3.1 Das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG in seinem Kontext verstehen

Das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG wurde gegründet mit dem Ziel der Erfindung, Entwicklung und anschließenden Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen, die die Möglichkeiten technologischer Neuerungen nutzen, um die Gesundheit und das Wohlbefinden in der Gesellschaft deutlich zu erhöhen.

Das Verständnis über den externen Kontext wird im QMHB erweitert, um Themen die sich aus dem gesetzlichen, technischen, wettbewerblichen, marktbezogenen, kulturellen, sozialen oder wirtschaftlichen Umfeld ergeben, besser verstehen zu können. Der interne Kontext bezieht sich auf Werte, Kultur, Wissen und Leistung der Organisation.

Das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG hat sich verpflichtet, ein wirksames, qualitätsförderndes und wirtschaftliches Qualitätsmanagementsystem zu dokumentieren und aufrechtzuerhalten.

Die Geschäftsprozesse stehen unter kontinuierlicher Kontrolle und werden ständig von allen an der Organisation Mitwirkenden durch das Einholen von Feedback verbessert. Um das QM-System aufrecht zu erhalten und zu verbessern, ist die Geschäftsführung bestrebt, das eingeholte Feedback in das Qualitätssystem einfließen zu lassen. Für diese Aufgabe wird die Geschäftsleitung durch einen externen DSB unterstützt.

Das QMS ist Teil ständiger Verbesserungsmaßnahmen zur Entwicklung der Corevas GmbH & Co.KG zur Schaffung einer integralen Organisation mit den folgenden wesentlichen Grundsätzen:

- Selbst-Management, Verantwortung und Gewissenhaftigkeit in allen Bereichen
- Innovative, kreative und nachhaltige Herangehensweise bei allen Tätigkeiten
- Respektvolles, rechtschaffendes und professionelles Auftreten

Das Unternehmen ermittelt interne wie externe Sachverhalte, die den Zweck des Unternehmens und seine strategische Ausrichtung betreffen könnten, die Befähigung des Unternehmens beeinflussen könnten, seine beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen.

Das Unternehmen hält Ausschau nach Informationen, und ermittelt, ob diese einen Einfluss auf die Strategie oder auf das Leitbild haben können. Hierzu wird mindestens einmal jährlich, aber auch bei Eintreten eines besonderen Sachverhaltes (z.B. die Corona Pandemie, die grundlegend die Marktsituation veränderte), Kultur, Werte und Leistungsfähigkeit des Unternehmens hinterfragt.

Des Weiteren ist fortlaufend die Umgebung zu betrachten, in die das Unternehmen eingebettet ist, und zwar bezüglich der Dimensionen Gesetze, Technologie, Markt, Wettbewerb, kulturell und sozial, Natur und Umwelt.



Das auch in dem QMHB dargelegte Leitbild der Corevas ist eine schriftliche Erklärung der Organisation über das eigene Selbstverständnis und die selbst auferlegten Grundprinzipien. Es formuliert den Zielzustand (realistisches Idealbild). Nach innen soll unser Leitbild Orientierung geben und somit handlungsleitend und motivierend für die gesamte Organisation als Ganzes sowie auf die einzelnen Mitarbeiter wirken. Nach außen (Öffentlichkeit, Kunden) soll es deutlich machen, wofür unsere Organisation steht. Es ist die Basis für die Corporate Identity unserer Organisation. Unser Leitbild beschreibt die Mission und Vision unserer Organisation sowie die angestrebte Organisationskultur. Es ist Teil des normativen Managements und bildet den Rahmen für Strategien, Ziele und operatives Handeln.

Unser Leitbild soll unsere innovative Unternehmens-, Technologie- und Managementstrategien ausrichten. Das Leitbild wird mindestens einmal jährlich bei dem Strategietreffen am Anfang des Jahres bestätigt bzw. hinterfragt und als Dokument abgelegt.

Unter unserer Strategie verstehen wir die geplanten Verhaltensweisen der Unternehmen zur Erreichung unserer Ziele. In diesem Sinne zeigt unsere Unternehmensstrategie, auf welche Art unser kurzfristiges (bis zu 2 Jahren), mittelfristiges (ca. 2–4 Jahre) oder langfristiges (ca. 4–8 Jahre) Unternehmensziel erreicht werden soll. Im Zusammenhang mit unserer Unternehmensstrategie bestätigen oder revidieren wir mindestens einmal jährlich die vorgeordneten Konzepte der Vision und des Unternehmensleitbildes sowie das strategische Management. Als nachgeordnet werden Teilstrategien (Marketingstrategie, Finanzierungsstrategie etc.) und die taktische (mittelfristige) sowie die operationale (kurzfristige) Ebene angesehen und festgelegt.

3.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien an die Corevas GmbH & Co.KG

Die Kenntnis über die Anforderungen unserer Kunden, Partner und Stakeholder an uns und an unsere Produkte hat wesentlichen Einfluss auf unser tägliches Verhalten und den Einsatz unserer Ressourcen. Wir überwachen fortlaufend diese Anforderungen und passen Prozesse, Produkteigenschaften, die Produktqualität, Vertragsdokumente etc. fortlaufend an. In wöchentlichen Jour Fixes mit dem Vertriebs- und Technik-Team werden diese Sachverhalte besprochen, intern begutachtet und umgesetzt. Diese Aspekte werden innerhalb des Business Modelling nach Canvas visualisiert und in Form von einer Präsentation abgelegt.

3.3 Festlegung des Anwendungsbereichs des QMS

Entsprechend der DIN ISO 9001:2015 legt das Unternehmen die Grenzen und die Anwendbarkeit ihres QMS fest. Dabei muss die Organisation die internen und externen Themen sowie die Anforderungen der relevanten interessierten Parteien zugrunde legen, was sich ebenfalls auf die Produkte und Dienstleistungen der Organisation bezieht.



Die Produkte und Dienstleistungen der Corevas GmbH & Co.KG fokussieren auf die Verbesserung der Notfall-, Krisen- und Servicekommunikation. Im Zentrum des Portfolios steht EmergencyEye, ein Produkt im Sinne einer Software-as-a-Service. Die Corevas GmbH & Co.KG entwickelt, vertreibt und erhält seine Produkte und Dienstleistungen.

Daher erstreckt sich das QMS über den gesamten Innovationsprozess von der Ideenfindung über die technische Umsetzung, den Vertrieb bis hin zum Kundendienst.

3.4 Das QMS und seine Prozesse

Das QMS der Corevas GmbH & Co.KG unter Einbeziehung aller erforderlichen Prozesse und ihrer Wechselwirkungen ist im QMHB beschrieben. Alle Unterlagen, welche eine direkte oder indirekte Relevanz hinsichtlich Qualitätsoptimierung aufweisen, werden im Dateimanagementsystem auf dem Server gespeichert.

Der Zugriff auf die gesamten Unterlagen ist den Mitarbeitenden jederzeit mit Leserecht möglich.

Das Dateimanagementsystem der Corevas GmbH & Co.KG erlaubt außer der Geschäftsführung keinem Mitarbeiter das Löschen von Dokumenten. Selbst bei Bearbeitung ermöglicht das Dateimanagementsystem der Corevas GmbH & Co.KG eine Wiederherstellung ursprünglicher Dateien.

Sämtliche qualitätsrelevanten Unterlagen - in neuer oder bearbeiteter Form – werden in der aktuellen Fassung dokumentiert und abgespeichert.

Auf diese Weise wird sichergestellt, dass selbst neue Mitarbeitende stets auf aktuellem Stand sind und die Anforderungen der Kunden erfüllen.

3.4.1 Umfassendes Qualitätsmanagementmodell der Corevas GmbH & Co.KG

Das Qualitätsmanagementmodell der Corevas GmbH & Co.KG ist eine auf der Mitwirkung aller ihrer Mitglieder gestützte Managementmethode, die Qualität in den Mittelpunkt stellt und durch Zufriedenstellen der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für die Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft zielt.

Qualität als oberstes Ziel der Corevas GmbH & Co.KG

Der Begriff Qualität bezieht sich bei der Corevas GmbH & Co.KG auf die beiden Begriffe Prozesse und Produkte, wobei hervorragende Produkte das Ergebnis herausragender Prozesse sind.



Engagement der Geschäftsführung

Die Einführung des umfassenden Qualitätsmanagementmodell in der Corevas GmbH & Co.KG ist eine strategische Entscheidung und ein Grundpfeiler der gesamten Unternehmensstrukturen. Die Geschäftsführung nimmt in diesem Kontext ihre Führungsaufgabe wahr durch vorbildliches Verhalten.

Führen und Führungskräfteentwicklung

Das umfassende Qualitätsmanagementmodell in der Corevas GmbH & Co.KG basiert auf der Mitwirkung aller Mitglieder der Organisation. Führung reduziert sich hierbei nicht nur auf die Aufgaben der Führungskräfte sondern auf alle Mitarbeiter. Ein jedes Mitglied der Organisation übernimmt Führungsaufgaben, u.a. in den Interaktionen mit Kunden und der Anwendung von Prozessen. Daraus ergibt sich ein eindeutiges Rollenverständnis und auch eine unternehmerische Verantwortung für jeden Mitarbeiter. Dies fordert ein Umfeld, das die Kreativität und den Einsatzwillen aller Mitarbeiter unterstützt, und neue Formen der Zusammenarbeit, die die gesamte Bandbreite der Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter anspricht. Mitarbeiter sollen nicht nur ausführen, sie sollen mitgestalten.

Die Geschäftsführung schafft daher in der Corevas GmbH & Co.KG offene Beziehungen unter allen Beteiligten, basierend auf Teamarbeit und Vernetzung aller Mitarbeiter hinter den Grundwerten des Unternehmens.

Führungspersönlichkeiten werden für diese Form der Zusammenarbeit ausgewählt bzgl. der Aspekte: soziale Kompetenz, Kommunikationsfähigkeit, Moderationsfähigkeit, Einfühlungsvermögen, Kreativität, Persönlichkeit und Vorbildfunktion. Um diese Führungsfähigkeiten zielgerichtet zu entwickeln, wurde das gewünschte Verhalten in Form von Werten und Normen des Unternehmens Corevas GmbH & Co.KG erarbeitet. Dies wird bei Einstellung der Mitarbeiter gelehrt, jährlich trainiert, täglich gelebt. Eine gelebte Feedback Kultur garantiert fortlaufende Korrekturen bei Verlassen der vereinbarten Werte und Normen.

Mitarbeiterorientierung

In der Corevas GmbH & Co.KG ist ein Arbeitsumfeld geschaffen worden, in dem Mitarbeiter selbständig denken und eigenverantwortlich handeln. Hierdurch steigt der natürliche Einsatzwille, die Kreativität und am Ende auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Die Mitarbeiter erhalten zu Beginn ihrer Tätigkeit einen Vertrag, der beiderseits gezeichnet wird und mindestens die folgenden Informationen enthält:

- Start und Dauer der Tätigkeit
- Verantwortungsbereich
- Gehalt und Urlaubsregelung
- Umfang der Stelle
- Über-/Unterordnung



Bei Einstellung durchläuft der Mitarbeiter einen individuellen Trainingsplan und wird u.a. in den Prinzipien des umfassenden Qualitätsmanagements geschult.

Kundenorientierung

Der Kunde - nicht das Unternehmen - definiert, was unter Qualität zu verstehen ist. Die Kundenzufriedenheit wird zum letztlich relevanten Qualitätsmaßstab. Zufriedene Kunden sind die Existenzgrundlage des Unternehmens und das Mittel, mit dessen Hilfe der langfristige Unternehmenserfolg gesichert wird. Um Kundenzufriedenheit zu erreichen, sind Tätigkeiten und Prozesse des Unternehmens auf die Wünsche, Anforderungen und Erwartungen der Kunden ausgerichtet. Die Höhe der Kundenzufriedenheit ergibt sich aus dem Grad der Übereinstimmung von Kundenerwartungen und Produktmerkmalen.

Feedback der Kunden wird systematisch erfasst und im Customer Relationship Management (CRM)-System der Corevas GmbH & Co.KG nachgehalten und bearbeitet.

Integration von Partnern und Dienstleistern

Im Verlauf des Wertschöpfungsprozesses werden Partner und Dienstleister u.a. in die direkte Kundeninteraktion, aber auch in interne Gruppenarbeiten und Entwicklungsprozesse eingebunden. Daher legt das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG die Qualitätsmanagementprinzipien in diesen Interaktionen vor und wählt Partner und Dienstleister nach deren Qualitätsmanagementprinzipien aus.

Unternehmenszweck

Der Unternehmenszweck, die Werte und Normen dienen in der Corevas GmbH & Co.KG als Grundwerte für das Handeln. Diese sind u.a. in dem Leitbild der Corevas GmbH & Co.KG niedergeschrieben als tragende und dauerhafte Grundsätze des Unternehmens und als eigenständiges Dokument für jeden Mitarbeiter einsehbar.

Zielorientiertes Handeln

Zu Jahresbeginn werden die Unternehmensziele in Gruppenarbeit mit allen Mitarbeitern erarbeitet. Die Ziele des aktuellen Jahres werden in Teilziele aufgeteilt, diese wiederum den entsprechenden Verantwortungsbereichen zugeordnet, mit Maßnahmen kombiniert und als Zielvereinbarung der Organisation abgelegt. Die Ziele werden quartalsweise überprüft und auf der Grundlage von Fakten und neuen Erkenntnissen evtl. korrigiert.

Kaizen – Ständige Verbesserung auf allen Ebenen

Die Corevas GmbH & Co.KG lebt nach dem Prinzip des „Kaizen“, bedeutet Veränderung zum Besseren und drückt das Streben nach ständiger Verbesserung aus. Der



Verbesserungsprozess, PDCA-Zyklus, selbst gliedert sich in die Aktivitäten Planen (Plan), Ausführen (Do), Überprüfen (Check) und Anpassen (Adjust).

Prozessorientierung

Die Prozessorientierung berücksichtigt den natürlichen Verlauf des Wertschöpfungsprozesses im Unternehmen und unterstützt die Kundenorientierung. Der Begriff Qualität bezieht sich bei der Corevas GmbH & Co.KG auf die beiden Begriffe Prozesse und Produkte, wobei hervorragende Produkte das Ergebnis herausragender Prozesse sind. Die strategische Lenkung oder Veränderung sämtlicher Prozessschritte obliegt der Geschäftsführung, beraten durch den QMB.

Die Prozesslenkung erfolgt durch persönliche Verfahrensanweisungen der Geschäftsleitung und die Schlüsseldokumente zur Prozesssteuerung sind auf der Unternehmenscloud der Corevas GmbH & Co.KG für alle Mitarbeiter einsehbar und werden jährlich von allen Mitarbeitern trainiert.

3.4.2 Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen

Sämtliche QM-relevanten Unterlagen werden bei der Corevas GmbH & Co.KG an einem zentralen Ort, dem Daten Management Systems (DMS) verwaltet und gespeichert. An diesem Ort werden außerdem alle Dokumente für Verfahrensweisen der Geschäftsprozesse abgelegt. Alle Geschäftsprozess-Vorlagen werden dabei zentral von der Geschäftsführung verwaltet und gemäß der Struktur im QM-Handbuch mit Anlagen/Listen/Verzeichnissen zentral auf dem Server gespeichert. Der Zugriff ist dabei von jedem Computerarbeitsplatz nach einer Zweifaktorauthentifizierung möglich.

Zugriff auf Dokumente

Alle Mitarbeiter – intern wie extern - haben Leserechte und Rechte, Dokumente herunterzuladen. Löschrechte als auch Rechte, M-Dokumente hochzuladen besitzt alleine die Geschäftsführung.

Das DMS ermöglicht ein Nachverfolgen von bearbeiteten Dokumenten und Wiederherstellung bearbeiteter Dokumente.

Mit Hilfe der gemeinsamen Datenbasis greifen die berechtigten Autoren somit auf die jeweils gültige Version der Dokumente zu. Das gilt ebenso für die QM Dokumentenlenkung und das QM-Handbuch mit den QM-Anlagen.

Datensicherung

Die Sicherung sämtlicher Daten erfolgt durch ein wöchentliches Backup durch die Geschäftsleitung und eine permanente redundante Sicherung auf dem Server der Corevas GmbH & Co.KG. Ein Totalverlust der Daten ist demnach nicht möglich. Das Backup auf dem Server der Corevas GmbH & Co.KG beinhaltet als 1:1-Kopie sämtlicher



Daten des DMS, Dateien, Benutzer, Einstellungen und Historie der Dokumente. Ist eine Rücksicherung nötig, kann auf einem neu installierten System das komplette DMS durch Einspielen des Backups wiederhergestellt werden. Eine weitere Sicherung der Daten des DMS werden monatlich von der Geschäftsführung auf einem externen Laufwerk durchgeführt. Diese Daten stehen rückwirkend für 3 Monate zur Verfügung.

Neben den klassischen Dokumenten werden auch die Notizen, Bilder, Kanban-Boards und andere zukünftige Features im Rahmen der Serversicherung gesichert.

Lenkung der Managementdokumente

Es erfolgt eine einheitliche Lenkung der Management-Dokumente innerhalb der COREVAS GmbH & Co. KG und im Projekt EmergencyEye®.

Damit wird sichergestellt, dass von der Erstellung bis zur Verteilung eines M-Dokumentes ein bestimmter Prozessablauf eingehalten wird, der gewährleistet, dass das aktuelle M-Dokument zur richtigen Zeit am richtigen Platz bereitgestellt werden kann. Weiter wird sichergestellt, dass ungültige M-Dokumente zurückgezogen werden.

Dokumentenarten und Dateinamen-Codierung:

Es werden folgende Dokumentenarten verwendet:

- MHB = Managementhandbuch
- MPA = Managementprozessanweisung
- MTA = Managementtabelle
- MAA = Managementarbeitsanweisung
- MPR = Managementpräsentation
- MFB = Managementformblatt

Der Dateiname unterliegt einer definierten Kodierung (Beispiel):

Dokumentenart	Ablageordner	Fortlaufende Nr.	Dokumentenname	Version
MAA	4320	01	IT-Freigaben	V1.0
Muster:	MAA-4320-01-IT Freigaben-V1.0			

Aufbau der Dokumente: Die grundsätzliche Schriftart aller QM-Dokumente ist Calibri. Mit Ausnahme der Managementpräsentation (MPR) enthalten alle Dokumente eine Kopf- und eine Fußzeile.

Kopfzeile: Die Kopfzeile enthält die Dokumentenart, den Dokumentennamen und das EmergencyEye® Logo. Verwendet wird die Schriftart Calibri, hier ein Beispiel:





Die Schriftgröße der Dokumentenart ist 16, der RGB Farbcode lautet 0 | 168 | 165.

Die Schriftgröße des Dokumentennamens ist 14, der RGB Farbcode lautet 210 | 84 | 37

Mittelteil: Die durchgehende Schriftgröße ist in der Regel 11. Aus Platzgründen kann in größeren Tabellen auf die Schriftgröße 10 reduziert werden. Die Schriftfarbe ist schwarz.

Im Mittelteil werden die einleitenden Worte jeden Kapitels in Fettschrift dargestellt. Auf ein automatisches Inhaltsverzeichnis mit Verlinkungen wird in der Regel verzichtet. Der Mittelteil eines jeden Dokumentes enthält eine Präambel. Sie dient der Zielbeschreibung des QM-Dokumentes. In der Präambel wird auch der Geltungsbereich festgelegt. In Managementarbeits- und Prozessanweisungen folgt auf die Präambel der eigentliche Inhalt, bei Managementformblättern und -tabellen folgt auf die Präambel eine kurze Ausfüllanleitung.

Inhalte: In diesem Kapitel werden die Definitionen der Inhalte definiert:

- Aufzählungszeichen werden als Punkt (Dott) und mit dem RGB Farbcode 210 | 84 | 37 definiert.
- Verweise auf mitgeltende Dokumente (interne Managementdokumente und externe Dokumente) werden mit einem Code dargestellt, es erfolgt keine Verlinkung.
- Zeilen- und Spaltenköpfe der Tabellen werden in Fettschrift definiert, es folgt eine graue Trennlinie zu den Inhaltsfeldern. Auch die dünnen Rahmenlinien sind grau.

Arbeitsanweisungen: Sie dienen der Beschreibung von Arbeitsabläufen und Verfahren. Diese werden hierbei so eindeutig beschrieben, dass der Anwender eine genaue Beschreibung seiner Tätigkeiten erhält. Arbeitsanweisungen sind überall dort erforderlich, wo ohne die Beschreibung keine kontinuierliche Qualität der Abläufe sichergestellt werden kann, z.B. wenn komplexe Abläufe von mehreren Mitarbeitern ausgeführt werden. Der Umfang der Arbeitsanweisung ist von der Qualifikation der Mitarbeiter und von dem Schwierigkeitsgrad der Tätigkeit abhängig.

Formblätter: Sie sind als Hilfsmittel für routinemäßig ausgeführte Tätigkeiten gedacht. Sie können als Vorgabe- und Nachweisdokumente eingesetzt werden.

Tabellen: Sie sind eine besondere Form der Darstellung, bei denen Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten in Form einer Tabelle dargestellt werden. Tabellen werden auch zur systematischen Darstellung von Daten genutzt. Tabellen enthalten einen aktuellen Stand der letzten Bearbeitung in Form des Datums.

Prozessanweisungen: Prozessanweisungen sind schriftlich fixierte Durchführungsbestimmungen für die im Handbuch (MHB) erwähnten Prozesse. Sie enthalten die detaillierte Beschreibung der internen Abläufe sowie eindeutige Regelungen hinsichtlich der Zuständigkeiten.

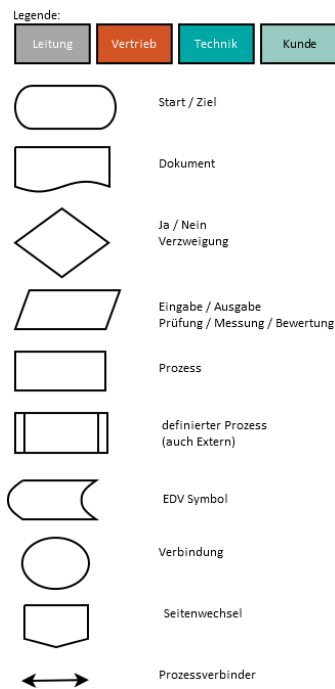
Präsentationen: Für Produktpräsentationen und Schulungen werden häufig PowerPoint Präsentationen verwendet. Das Design richtet sich nach den CI Grundsätzen der COREVAS



GmbH & Co. KG. Die erste Folie enthält Ort und Datum der Veranstaltung, die letzte Folie enthält einen Hinweis auf den oder die Ersteller sowie eine Versionierung. Die letzte Folie wird ausgeblendet.

Risikomanagement: Bei Risikorelevanten Arbeits- und Prozessanweisungen erfolgt eine Bewertung der Risiken am Ende des Mittelteils. Einer Tabelle stellt die Risikobewertung in übersichtlicher Form dar. Es können unterschiedliche Bereiche (Kunde (KD), Rechenzentrum (RZ), Technik (TE) und Vertrieb (VT)) betroffen sein. Es wird jeweils die Eintrittswahrscheinlichkeit (EW) und das Schadensausmaß (SA) mit der Wertigkeit von 1 (niedrig) bis 5 (hoch) bewertet, die Multiplikation der beiden Bewertungen ergibt den Risikoindex (RI). Ab einem Risikoindex von 12 besteht Handlungsbedarf, ab 18 dringender Handlungsbedarf. Zuletzt werden mögliche Maßnahmen aufgezeigt.

Ablaufdiagramme: In Prozessanweisungen werden häufig Ablaufdiagramme verwendet. In den Ablaufdiagrammen werden Symbole und Farbcodes verwendet:

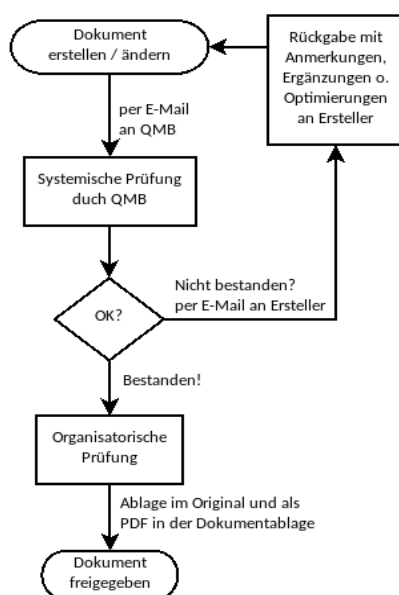


Fußzeile: Die Fußzeile besteht aus einer Tabelle mit vier Spalten ohne Spaltenkopf und ohne Rahmenlinien. Sie enthält alle Angaben zum Erstellungs- und Freigabeprozess sowie zur Dateirevision. In der Fußzeile wird neben den Dokumenteneigenschaften (Dateiname, Versionierung) dokumentiert wer das Dokument wann erstellt, geprüft und freigegeben hat (Beispiel):



Versionierung und Änderungen und Sperrung von Dokumenten: Versionen bis zur Versionsnummer 1.0 sind Entwürfe. Die erstmalige Freigabe eines Dokuments erfolgt mit der Versionsnummer 1.0. In der Folge wird in zwei Versionsänderungen unterschieden:

- kleine Versionssprünge (z.B.: von Version 1.0 zu Version 1.1) enthalten in der Regel redaktionelle Änderungen und kleinere Anpassungen. Änderungen werden **gelb** markiert, Löschungen werden ~~durchgestrichen~~ dargestellt. Beim nächsten Versionssprung (von 1.1 zu Version 1.2) werden die erfolgten Änderungen entfernt.
- Große Versionssprünge (z.B.: von Version 1.0 zu Version 2.0) enthalten vielfältige Änderungen und Anpassungen, oft auch strukturelle Anpassungen. Innerhalb dieser Versionssprünge werden keine Änderungen markiert.
- Gesperrte, überarbeitete oder zurückgezogene Dokumente werden vom allgemeinen Dokumentenspeicher in das Archiv verlegt. Sie werden für 5 Jahre archiviert. Auf das Archiv kann nur die Geschäftsleitung zugreifen.



Erstellen, Prüfen und Freigeben von Dokumenten: Jeder kann ein QM-Dokument erstellen. Der Ersteller nutzt sein Namenskürzel und das Erstelldatum in der zweiten Spalte der Fußzeile. Die Prüfung des Dokuments erfolgt im 4-Augen-Prinzip, der Prüfende nutzt ebenfalls sein Namenskürzel in der dritten Spalte der Fußzeile. In der Regel enthält die Prüfung auch die systemische Prüfung durch den QMB oder seinen Stellvertreter. Die Freigabe erfolgt durch die Geschäftsleitung, in der vierten Spalte werden Datum und Namenskürzel genutzt. Nach der Freigabe erfolgt der Upload auf den Dokumentenspeicher.

Namenskürzel: Die Namenskürzel werden dem Organigramm entnommen.

Weitergabe der Dokumente: Die Weitergabe der Dokumente erfolgt in der Regel als PDF Dokument.



4. Führung

4.1 Führung und Verpflichtung

Mit diesem QM – Handbuch verpflichtet sich die Leitung zu einem QMS nach DIN EN ISO 9001:2015, dieses aufrecht zu erhalten und weiter zu entwickeln. Die Qualitätspolitik und Qualitätsziele der Corevas GmbH & Co.KG wurden in ihrer strategischen Ausrichtung auf das QMS übertragen. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird durch eine positive Feedback- und Fehlerkultur unterstützt und gefördert.

4.2 Kundenorientierung

Die Geschäftsführung stellt sicher, dass die Anforderungen der Kunden und zutreffende gesetzliche sowie behördliche Anforderungen bestimmt, verstanden und beständig erfüllt werden. Der Kunde steht im Mittelpunkt unserer Arbeit. Das Feedback des Kunden und Anregungen zur Weiterentwicklung des Unternehmens Corevas GmbH & Co.KG und deren Produkte wird kontinuierlich und strukturiert durch geeignete Softwarewerkzeuge (Ticket-System für technische Informationen und das CRM-System Hubspot für sonstiges Kundenfeedback und Anregungen) erfasst. In wöchentlichen Gruppentreffen werden die gesammelten Informationen besprochen, priorisiert und Verantwortlichkeiten festgelegt. Laufende Projekte werden ebenfalls wöchentlich bzgl. Status und Entwicklung besprochen.

Kunden werden fortlaufend über Status und Entwicklung ihrer Eingaben über das Ticketsystem informiert.

Es liegt im Interesse der Unternehmensführung, dass Chancen für den Kunden zu einem greifbaren Element umgesetzt werden, da dies den Vertriebs Erfolg der Produkte und Dienstleistungen erhöht.

4.3 Qualitätspolitik

Die Geschäftsführung hält die Qualitätspolitik der Unternehmung mit der Fortschreibung der Formulierungen im QMHB aufrecht und setzt sie im QMS mit den Schwerpunkten der Kundenorientierung inklusive der behördlichen Erwartungen und dem prozessorientierten Ansatz um, der mit den Hauptprozessen Managementprozesse / wertschöpfende Prozesse / unterstützende Prozesse die Sollvorgaben mit den Istwerten vergleicht. Bei Abweichungen werden Verbesserungen und Veränderungen definiert und geplant. Somit schließt sich der Kreis im QM-Kreislauf Plan - Do - Check - Adjust.

Nach extern wird das QMHB über die Website des Unternehmens Corevas GmbH & Co.KG als PDF sichtbar zugänglich gemacht und kann durch die darin vermerkten Versions- oder Datumsangaben auf ihre Aktualität hin überprüft werden. Das QMHB wird intern von den Mitarbeitern mindestens einmal jährlich gelesen und bei Verfehlungen erneut trainiert. Somit wird die Qualitätspolitik in der Organisation bekannt



gemacht und es wird dafür gesorgt, dass sie richtig verstanden und angewendet wird. Jeder Mitarbeitende wird bei seiner Anstellung ausreichend zu den Qualitätsrichtlinien dessen zugeteiltem Arbeitsprozess instruiert und eingewiesen. Darüber hinaus erhält jeder Mitarbeiter einen für seinen Bereich spezifischen Trainingsplan mit Fokus auf QM-Prozesse. Die Mitarbeiter sind verpflichtet die dokumentierten QM-Prozesse umzusetzen. Zeitgleich wird die aktive Beteiligung der Mitarbeiter hinsichtlich Qualitätsverbesserung gefördert, um das Wissen der Mitarbeiter für die Weiterentwicklung des QMS der Corevas GmbH & Co.KG zu nutzen und des Weiteren die Akzeptanz des QMS zu erhöhen.

Aus dem Leitbild ergibt sich ein Anspruch an die eigene Arbeit: Immer innovativ zu sein. Dazu gehört auch, kontinuierlich die Qualität zu verbessern und das inhaltliche Portfolio zu schärfen.

4.4 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die einzelnen Verantwortungsbereiche und Befugnisse von leitenden, ausführenden und prüfenden Mitarbeitern sind in den QM-relevanten Dokumenten und in den Anstellungsverträgen festgelegt.

Das Organigramm vermittelt die hierarchischen Beziehungen zwischen den einzelnen Stellen im Unternehmen und die Berichtslinien. Das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG ist hierarchisch flach organisiert und es gibt nicht mehr als 2 Hierarchien. Auch bei weiterem Wachstum des Unternehmens wird auf flache Hierarchien geachtet werden. Auf Grund der Größe unseres Unternehmens liegt die Verantwortung, dass allen Mitarbeitern die aktuellen Richtlinien der QM-Dokumentation bekannt sind und diese eingehalten werden, bei der Unternehmensleitung, die dabei von einem externen QMB unterstützt wird. Von der Geschäftsleitung wird ein Mitglied ernannt, der

- die notwendige organisatorische Fähigkeit/Ausbildung und Befugnis besitzt, um das QMS mit seinen Prozessen einzuführen, zu erhalten, zu überprüfen und weiter zu entwickeln
- den Mitarbeitern das Bewusstsein um die Kundenanforderungen und -bedürfnisse vermittelt
- die Unternehmensleitung bei der Erstellung des Management-Berichts unterstützt
- in Qualitätsfragen mit externen Qualitätsorganisationen (Kunden, Lieferanten, ...) Kontakt hält.

Die interne Kommunikation ist das Mittel um Informationen (Anforderungen und Erwartungen) an alle Mitarbeiter im Unternehmen weiterzugeben. Eine funktionierende interne Kommunikation und die Steuerung des Informationsflusses hat großen Anteil am Erfolg eines Unternehmens. Durch die Verwendung von Formularen beziehungsweise Dokumentvorlagen und Anweisungen, die in den MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs festgelegt sind, wird die interne Kommunikation unterstützt. Der Informationsfluss wird damit dokumentiert und ist für alle nachvollziehbar.



Das Funktionieren des Informationsflusses wird im Zuge interner Audits überprüft.



5. Planung

Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG berücksichtigte bei Planung des QMS einerseits die Unternehmenswerte, die Unternehmensstrategie und die festgelegten Unternehmensziele.

Die wesentlichen Aspekte der Kundenzufriedenheit und höchsten Produkt- und Dienstleistungsqualität stehen hier als Resultanten der Prozessexzellenz im Vordergrund.

5.1 Umgang mit Chancen und Risiken

Auf dem Weg zum Erreichen der Ziele werden Chancen und Risiken ermittelt, adressiert und fortlaufend reflektiert, ob

- das QMS die erwarteten Resultate bringt,
- das Unternehmen die Produkt-/Dienstleistungskonformität und Kundenzufriedenheit erreicht
- unerwünschte Effekte ausbleiben oder wenigstens reduziert, erwünschte Effekte dagegen verstärkt werden
- Qualitätsverbesserungen erreicht werden.

Es gibt durchaus Situationen, bei denen eine Risikovermeidung nicht gänzlich möglich ist. Hier ist die Tolerierung des Risikos entsprechend im Vorfeld zu dokumentieren und das Ausmaß des Risikos, um eine Chance wahrzunehmen, abzuschätzen.

Wichtig ist, dass regelmäßige Prüfungen bzgl. der Effekte des QMS auf die Zielerreichung erfolgen. Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG führt daher mindestens einmal jährlich eine alle Mitarbeiter und Schlüsselpartner einbeziehende Strategiesitzung durch, während derer u.a. die Unternehmens- und auch Marktbetrachtung bis hin zur Zielerreichung und neuen Zielfestlegung vorgenommen wird. Diese Strategiesitzungen werden bei Bedarf und insbesondere bei größeren Marktverwerfungen unterjährig wiederholt, um Maßnahmen zu planen, um die ermittelten Chancen und Risiken anzugehen und evtl. Maßnahmen den akuten Gegebenheiten anzupassen.

In Beratung durch den QMB werden Maßnahmen gegebenenfalls in die bestehenden QMS Prozesse integriert und/oder bestehende Prozesse angepasst, sowie die Wirksamkeit dieser Maßnahmen bzgl. der Auswirkungen auf die Produkt- und Dienstleistungskonformität und die Kundenzufriedenheit reflektiert.

Wissen aus Kundenfeedback, von vorausgegangen Projekten als auch internen und externen Reklamationen geht in die Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen ein, genauso wie gewonnene Erkenntnisse aus Rückrufaktionen, Produktaudits, Feldbeanstandungen und Reparaturen und Nacharbeit.



5.2 Planen und Erreichen von Qualitätszielen

Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG stellt für die relevanten Ebenen, Prozesse und Funktionen messbare Qualitätsziele auf, die einerseits mit der Qualitätspolitik im Einklang sind und andererseits für Produkt-, Dienstleistungskonformität und Kundenzufriedenheit relevant sind.

Die Planung und Bewertung der Ziele beziehen sich überwiegend, aber nicht ausschließlich, auf:

- Qualität des Aufnehmens, Bewertens und Umsetzens von Kundenfeedback
- Qualität der Dokumentation der Interaktionen mit Kunden und Partnern
- Qualität der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
- Performance der Produkte und Dienstleistungen
- Qualität des Kunden- und Partnermanagements

Diese Qualitätsziele werden fortlaufend von der Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG mit den Mitarbeitern thematisiert und bei Bedarf angepasst. Alle Mitarbeiter sind in den Prozess der Zielplanung, Umsetzung und Messung bis hin zur Zielbewertung involviert. Die Ziele werden im DMS dokumentiert und sind allen Mitarbeitern frei zugänglich.

Die Qualitätsziele wie auch die Ziele der einzelnen Abteilungen bis hin zu den persönlichen Zielen folgen dem Prinzip SMARTer Ziele:

S	=	spezifisch
M	=	messbar
A	=	ambitioniert
R	=	realistisch
T	=	terminiert

Dazu wird auch in den Projektmanagementwerkzeugen, die von der Corevas GmbH & Co.KG genutzt werden, festgelegt, welche Personen welche Tätigkeiten bis zu welchem Termin erledigt haben müssen.

5.3 Etablierten des QMS im Unternehmen „Change Management“

Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG hat in Form des QMHB eine Qualitätspolitik erarbeitet, die sich an der Philosophie des Unternehmens orientiert und sowohl dem Unternehmen, den Partnern, Kunden und der Gesellschaft nutzt. Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG bietet mit dem QMHB nicht nur einen Rahmen, um Qualitätsziele daraus abzuleiten, sondern führt diesen Prozess aktiv an und sorgt für eine regelmäßige Überprüfung der bestehenden Standards im Sinne der fortlaufenden Verbesserung (Kaizen). Änderungen am QM-System erfolgen aufgrund von Neuerungen, Verbesserungen oder Fehlerbehebungen. Das Vorgehen innerhalb des QMS erfolgt geplant anhand von Arbeitsanweisungen oder Verfahrensanweisungen.



6. Unterstützende Prozesse

Damit das QMS aufgebaut, eingeführt werden konnte als auch weiterhin erhalten und kontinuierlich verbessert werden kann, stellt das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG die dazu notwendigen Ressourcen bereit.

6.1 Ressourcen

6.1.1 Mitarbeiter

Die Geschäftsführung stellt durch persönliche Bewertung sicher, dass bei der Festlegung von Kompetenzen und Verantwortungen das zugeordnete Personal über eine entsprechende Ausbildung und die notwendigen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügt. Speziell für das QMS ist ein QMB rekrutiert worden.

Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG ist seit mehr als 25 Jahren in Unternehmensführung und Mitarbeiterführung erfahren und stellt gemeinsam mit dem QMB sicher, dass die Mitarbeiter laufend über die Einführung oder Änderung von Produkten, Verfahren und organisatorischen Abläufen informiert sind.

Der QMB führt Informationsveranstaltungen in Form von Schulungen oder Vorträgen durch, bei denen er über Neuheiten, Erweiterungen und Änderungen des QM-Systems berichtet und einen Erfahrungsaustausch zwischen den Bereichen, im Hinblick auf qualitätsbeeinflussende Tätigkeiten ermöglicht.

Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG stellt des Weiteren sicher, dass Mitarbeiter ein standardisiertes Onboarding und Offboarding auf ihrer Position erfahren, um schnellstmöglich eine hohe Arbeitsqualität zu erreichen und gewonnene Erkenntnisse zu sichern und deren Übergabe auf Nachfolger zu garantieren.

Alle Mitarbeiter erhalten bereits in den ersten Arbeitstagen ihr Trainingscurriculum als erforderliches Grund-Training ausgehändigt. Individueller Trainingsbedarf wird fortlaufend ermittelt und bei Bedarf durch geeignete Maßnahmen adressiert.

Die Trainingsdokumente werden auf dem Server der Corevas GmbH & Co.KG abgelegt.

6.1.2 Infrastruktur

Arbeitsmaterialien und Technik werden den wachsenden Anforderungen angepasst und ausgebaut. Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG hat für das Unternehmen eine Infrastruktur festgelegt, die eine virtuelle Arbeitsweise zur Herstellung fehlerfreier Softwareprodukte unterstützt und aufrechterhält. In der Zentrale des Unternehmens sind Arbeitsplätze und angeschlossene Einrichtungen von der Anordnung und der Beschaffenheit her sowohl nach wirtschaftlichen als auch nach qualitätsrelevanten und umweltfreundlichen



Aspekten konzipiert. Dazu gehören auch die Ausrüstung mit der entsprechenden Hard- und Software, die vorbeugende Instandhaltung und andere unterstützende Dienstleistungen.

Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG hat für die über mehrere Jahre erforderliche Aufbewahrung wirtschaftlich relevanter Dokumente, wie Verträge, Rechnungen und damit zusammenhängende Dokumente als auch für Messematerialien, Messestände, Marketingmaterialien und sonstige Verbrauchsmaterialien, Räume angemietet.

Das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG arbeitet überwiegend remote.

Für die erforderlichen Gruppentreffen und die zeitweise erforderliche Büroarbeit hält das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG die hierfür erforderliche Infrastruktur bereit. Dies umfasst u.a.:

- Gebäude, Container, Lagerflächen oder Versorgungseinrichtungen,
- Ausrüstung, einschließlich Hardware und Software,
- Transporteinrichtungen und
- Informations- und Kommunikationstechnik

6.1.3 Prozess- und Umgebungsfaktoren

Die Mitarbeiter der Corevas GmbH & Co.KG arbeiten überwiegend aus dem eigenen Büro heraus und sind für die Ausstattung der Büros selbst verantwortlich. Es handelt sich bei den Arbeitsplätzen fast ausschließlich um Computerarbeitsplätze. Es wird darauf geachtet, dass alle Mitarbeiter auf dem für die Aufgabenerfüllung erforderlichen technologischen Standards arbeiten. Dies ist insbesondere bei dem remote-Arbeiten über Video-Konferenzen eine Grundvoraussetzung für eine reibungslose Kommunikation.

6.1.4 Mess- und Überwachungsmechanismen

Die Produkte und Dienstleistungen der Corevas GmbH & Co.KG betreffen Leistungen für Einrichtungen der kritischen Infrastruktur. Daher werden Daten und Software-Informationen auf redundanten IT-Systemen abgelegt und nachgehalten. Des Weiteren unterliegen die Erstellung und der Betrieb der Systeme einem Überwachungssystem, das eine Störung oder Ausfall sofort signalisiert.

Die personellen Kapazitäten für die technische Unterstützung stellt die Corevas GmbH & Co.KG innerhalb der Geschäftszeiten zur Verfügung und sichert somit während der Geschäftszeiten eine Antwortzeit innerhalb von 60 Minuten. Die Reaktionszeiten und Ressourcen für die Bereitstellung des technischen Services sind mit der Entwicklungsorganisation in Form eines SLA vertraglich vereinbart.

Die Erwartung des Kunden ist einerseits ein funktionierendes Produkt und andererseits eine sofortige Problemlösung.

Um die Kundenerwartungen zu erfüllen, werden von der Corevas GmbH & Co.KG Produkte und Dienstleistungen nur nach intensiven und standardisierten Tests freigegeben.



Des Weiteren werden die Kunden der Corevas GmbH & Co.KG geschult, mittels eines Ticketsystems innerhalb kurzer Zeit Störungen oder Probleme zu melden. Diese werden entsprechend der Kategorien Niedrig- Mittel-Hoch priorisiert und abgearbeitet. Außerdem erhält der Kunde Zugang zu einem Helpdesk zur Selbsthilfe.

Alle Messwerte und Daten werden fortlaufend abgelegt und sind uneingeschränkt zurückzuverfolgen. Insbesondere die Datenbank der Corevas GmbH & Co.KG speichert Daten in fortlaufenden Versionen, so dass bereits überarbeitete Informationen jederzeit wieder herstellbar sind.

6.1.5 Das Wissen des Unternehmens Corevas GmbH & Co.KG

Während Wissen die wesentliche Grundlage des Unternehmens zur Sicherung des Wertes für Kunden, das Unternehmen und die Gesellschaft darstellt, ist Zeit nicht unendlich. Daher ist auch der Wissensprozess einer Struktur und Priorisierung zu unterwerfen.

Die wesentlichen Prioritäten bzgl. Wissens bestehen bei der Corevas GmbH & Co.KG in:

- das erforderliche Wissen bestimmen
- dieses Wissen aufrechterhalten, also aktuell halten und zur Verfügung stellen
- sich ändernde Erfordernisse berücksichtigen
- festlegen, wie Wissen erlangt werden soll oder wie darauf zugegriffen werden kann

Durch eine gezielte Anreicherung und Sicherung von relevantem Wissen werden wir:

- potenziellen Risiken vermeiden und Veränderungen meistern,
- Fehler durch falsche Informationen bzw. Informationsweitergabe reduzieren
- Verlust von Informationen durch das Ausscheiden von Mitarbeitern reduzieren
- Abhängigkeit vom Know-how externer Dienstleister und Lieferanten reduzieren
- Entwicklungen im Markt oder Wettbewerb nicht verpassen
- gesetzeskonform agieren können.

Somit steht das Wissensmanagement als Ressource für das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG an oberster Stelle. Jedoch muss Wissen auch erarbeitet werden und dies erfolgt durch interne Quellen wie z. B. Lessons Learned sessions und Mitarbeiterfeedback oder über externe Quellen wie z. B. Kongress- und Messebesuche, Kundenfeedback, Produktbeschwerden etc..



Der systematische Umgang mit Informationen und Daten ist die Grundlage unseres Wissensmanagements. Dies ist garantiert durch:

- eine zentrale Dateiablage
- eine einheitliche Ordnerstrukturen mit klarer Dateinomenklatur
- eine gute Datenpflege / Archivierung
- Nextcloud als gemeinsame Informationsplattform
- geregelte Verteilung von Informationen (Push) bzw. Zugriff auf Informationen (Pull)
- klare Verantwortlichkeiten für Kommunikation, Datenablage und Lösungsrechte

6.2 Kompetenzen

Für Personen, die innerhalb des Unternehmens Corevas GmbH & Co.KG qualitätsrelevante Tätigkeiten ausüben, stellt die Geschäftsführung sicher, dass die dafür nötigen Kompetenzen ermittelt und vermittelt bzw. extern rekrutiert werden. Diese Kompetenzen können auf entsprechender Ausbildung, Schulung oder Erfahrung gründen bzw. werden erlernt.

Die Geschäftsführung dokumentiert einerseits die bestehende Kompetenz und andererseits die Trainingsmaßnahmen. Des Weiteren stellt die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG per MAAs sicher, dass Mitarbeiter ein standardisiertes Onboarding und Offboarding auf ihrer Position erfahren, um schnellstmöglich eine hohe Arbeitsqualität zu erreichen und gewonnene Erkenntnisse zu sichern sowie deren Übergabe auf Nachfolger zu garantieren.

Alle Mitarbeiter erhalten bereits in den ersten Arbeitstagen ihr Trainingscurriculum als erforderliches Grund-Training ausgehändigt. Individueller Trainingsbedarf wird fortlaufend ermittelt und bei Bedarf durch geeignete Maßnahmen adressiert.

6.3 Bewußtsein

Die Qualitätspolitik und Qualitätsziele der Corevas GmbH & Co.KG wurden in ihrer strategischen Ausrichtung auf das QMS und schließlich in das QMHB übertragen. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird durch eine positive Feedback- und Fehlerkultur unterstützt und gefördert.

Nach extern wird das QMHB über die Website des Unternehmens Corevas GmbH & Co.KG als PDF sichtbar zugänglich gemacht. Das QMHB wird intern von den Mitarbeitern mindestens einmal jährlich gelesen und bei Verfehlungen erneut trainiert. Somit wird die Qualitätspolitik in der Organisation bekannt gemacht und es wird dafür gesorgt, dass sie richtig verstanden und angewendet wird. Jeder Mitarbeitende wird bei seiner Anstellung ausreichend zu den Qualitätsrichtlinien dessen zugeteiltem Arbeitsprozess instruiert und eingewiesen. Darüber hinaus erhält jeder Mitarbeiter einen für seinen Bereich spezifischen Trainingsplan mit Fokus auf QM-Prozesse. Die Mitarbeiter sind verpflichtet die dokumentierten QM-Prozesse umzusetzen. Zeitgleich wird die aktive Beteiligung der Mitarbeiter hinsichtlich Qualitätsverbesserung gefördert, um das Wissen der Mitarbeiter für die Weiterentwicklung des QMS der Corevas GmbH & Co.KG zu nutzen und des Weiteren die Akzeptanz des QMS zu erhöhen.



Aus dem Leitbild ergibt sich ein Anspruch an die eigene Arbeit, immer innovativ und informiert zu sein. Dazu gehört auch, kontinuierlich die Qualität zu verbessern und das inhaltliche Portfolio zu schärfen.

6.4 Kommunikation

Für die externe Kommunikation sind die Rechte und Regeln eindeutig in dem Anstellungsvertrag festgelegt. Offiziell darf nur die Geschäftsleitung das Unternehmen nach extern vertreten. Dies bezieht sich auch auf die Vertragsverhandlungen und ist in entsprechenden MAA geregelt.

Die Vertreter der einzelnen Fachbereiche dürfen funktionsbezogen das Unternehmen nach extern vertreten und erhalten zu diesem Zweck Personen- und Funktions-bezogene E-Mailadressen und Visitenkarten. Dies gilt auch für freie Mitarbeiter. In Abstimmung mit der Geschäftsführung und der Dokumentenfreigabe-MAA folgend nutzen alle Mitarbeiter freigegebene Standarddokumente für QMS-relevante Kommunikationen. Diese sind in entsprechenden MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs festgelegt.

Die interne Kommunikation erfolgt auf dem direkten Weg zwischen den Mitarbeitern und der Geschäftsführung telefonisch, per e-mail und per Internet-Konferenzen. Insbesondere die Internet-Konferenzen bieten den Vorteil der Video-Interaktion und gleichzeitiges Arbeiten an Dokumenten. Als bevorzugtes Video-Konferenz Werkzeug wird das auf dem unternehmenseigenen Server verwaltete „Nextcloud-Talk“ genutzt. Allerdings können bei Bedarf auch alternative Systeme benutzt werden.

In den regelmäßigen Video-Konferenzen werden

- alle Mitarbeiter auf den aktuellen Stand des Unternehmens gebracht,
- die aktuellen Sachstände zu den Kunden- und Vertragsverhandlungen erläutert,
- positive und negative Kundenrückmeldungen zum Ziel der Verbesserung besprochen und
- Technische Probleme besprochen und behandelt, es wird gemeinsam an Lösungen gearbeitet

Auch die Video-Konferenzen werden protokolliert.

QMS relevante Funktionen stimmen sich mindestens in wöchentlichen Teamsitzungen ab. Diese Teamsitzung umfassen mindestens die Bereiche Vertrieb und Entwicklung als auch die Interaktion zwischen dem QMB und der Geschäftsführung und erfolgen grundsätzlich über die Nextcloud-Talk Video-Konferenz.

Mindestens einmal jährlich wird die Unternehmensstrategie inkl. des QMS mit allen Mitarbeitern besprochen und erneuert. In diesem Kontext werden auch mindestens einmal im Jahr mit dem gesamten Team an dem Unternehmensstandort gemeinsam die Jahresziele besprochen und festgelegt. Diese werden im Weiteren auf Mitarbeiterenebene detailliert und im Verlauf des Jahres wiederholt in Leistungsgesprächen reflektiert.



Die Geschäftsführerin trifft sich einmal jährlich mit den Gesellschaftern zur Gesellschafterversammlung sowie bei Bedarf, wie z.B. größeren Marktveränderungen oder Investitionen. Hierzu werden Protokolle auf dem Server der Corevas GmbH & Co.KG abgelegt. Zusätzlich besteht zwischen den Gesellschaftern der Corevas GmbH & Co.KG und mit der Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG ein enger Kontakt, um Entscheidungen bzgl. des Tagesgeschäftes abzustimmen. Solche Entscheidungen werden in der darauffolgenden Gesellschafterversammlung in das Protokoll aufgenommen und so dokumentiert.

6.5 Dokumentation von Information

Die Qualitätsmanagementdokumente und -aufzeichnungen unterliegen der Überwachung durch die Geschäftsführung und werden von dem QMB auf formelle Korrektheit entsprechend der ISO 9001:2015 Anforderungen geprüft. Der Datenschutz wird berücksichtigt und Datensicherheit gewährleistet, u.a. durch Prüfung durch den DSB, die finalen Freigaben aller QMS relevanten Dokumente durch die Geschäftsführung und Ablage aller Dokumente auf dem Server der Corevas GmbH & Co.KG in der Unternehmenscloud. Hierdurch ist eine Versionskontrolle und Wiederherstellung historischer Versionen jederzeit möglich. Auch garantiert der ISO 27001 zertifizierte und als Hochsicherheitsrechenzentrum geprüfte Serverstandort für Datenschutz und Datensicherheit.

Dokumentenformate, Dokumentenlenkung, Dokumentation von Kontakten, Dokumentation von Inbetriebnahmen und Onboardings von Einrichtungen und alle weiteren QMS relevanten Prozesse und Informationen sind in entsprechenden MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs festgelegt und stehen allen Mitarbeitern über die Unternehmenscloud zur Verfügung. Die Mitarbeiter werden bei Einstellung und anschließend jährlich als auch bei Erneuerung sofort auf den QMS relevanten Informationen geschult.

Das QMHB bietet internen wie externen Personen die Möglichkeit einen Überblick über das QMS der Corevas GmbH & Co.KG zu erhalten. Dieses Dokument ist den Mitarbeitern und externen Parteien als PDF frei zugänglich.

Durch eine konsequente Datenhaltung innerhalb der unternehmenseigenen Cloudlösung auf Servern in deutschen Rechenzentren wird dem Datenschutz ein hoher Stellenwert beigemessen.



7. Betrieb des Unternehmens

Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG achtet darauf, dass die Kernprozesse des Unternehmens so geplant, eingeführt, gelenkt und optimiert werden, dass sie den Anforderungen der Kunden, der Partner, der Gesellschaft und dem Unternehmen gerecht werden und geeignete Maßnahmen erfolgen.

7.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG sorgt für die Angemessenheit der Prozesse, optimiert diese fortlaufend und kontrolliert die Folgen von Änderungen. Ebenso werden ausgelagerte Prozesse überwacht.

Die Prozesslandschaft ist in Form von MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs festgelegt und deckt die wesentlichen Planungs- und Steuerungsvorgänge der Corevas GmbH & Co.KG ab. Instrumente der Planung (Arbeitsvorbereitung) und Steuerung (Lenkung und Überwachung) sorgen bei der Corevas GmbH & Co.KG dafür, dass bereits im Vorfeld dafür gesorgt ist, dass die Auftragsabwicklung beherrscht wird, dass qualitätsfähige Prozesse ablaufen können und die Ergebnisse den Anforderungen der Kunden entsprechen.

Der Lebenszyklus der Produkte und Dienstleistungen der Corevas GmbH & Co.KG wird in Strategiemeetings festgelegt und unterjährig bei Bedarf in weiteren Gruppentreffen mit den Mitarbeitern optimiert. Hierunter fallen auch die Aktivitäten zu dem Business-Modelling bis hin zu der Business-Planung, die allesamt in MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs dargelegt und so dokumentiert sind, so dass rückblickend geprüft werden kann, ob die Prozesse planmäßig ausgeführt worden sind und die Produkte und Dienstleistungen konform mit den Anforderungen entwickelt wurden. Planungsergebnisse werden fortlaufend geprüft, ob sie den Anforderungen entsprechen.

Da die gesamte technische Entwicklung und auch Teile des technischen Service ausgelagert sind, sichert die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG ein dem eigenen QMS konformes Arbeiten durch

- Vertragliche Festlegung und Sicherung der Prozess- und Servicequalität in Form eines Dienstleistungsvertrages und eines SLA
- 2. Einbindung der Geschäftsführung des Dienstleisters in die Führungsstruktur der Corevas GmbH & Co.KG als Leitung der technischen Entwicklung mit entsprechender Einbindung in das QMS der Corevas GmbH & Co.KG.

Produkte und Dienstleistungen werden entsprechend festgelegter Prozesse entworfen, entwickelt, geprüft, freigegeben und nachgehalten.



7.2 Anforderung an Produkte und Dienstleistungen

Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG entwickelt Produkte und Dienstleistungen für die Kritische Infrastruktur. Die Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen sind daher vielfältig und komplex. Daher schenkt die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG den Prozessen zur Identifikation der Kundeninteressen und -anforderungen, der Entwicklung und Einführung von Produkten und Dienstleistungen als auch deren Service besondere Beachtung.

7.2.1 Kommunikation mit Kunden

Die Kommunikation mit Kunden ist in der Corevas GmbH & Co.KG stark formalisiert und beginnt bereits mit der Grundrecherche zu der Organisation des Kunden und Dokumentation der Kontakte in einem CRM-System. Der Prozess der Interaktion ist in MAA festgelegt. Dies bezieht u.a. die Erstellung und Versendung von standardisierten Informationspaketen an Kunden mit ein.

Wöchentliche Gruppentreffen der Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG mit der Vertriebsleitung sichern die fortlaufende Optimierung der Kundeninteraktion und situative Änderung von Standards und Prozessen. MAAs detaillieren Rollen, Verantwortlichkeiten und Prozesse bzgl. der Kommunikation zu

- Kundenanfragen
- Verträgen
- Auftragsabwicklung
- Kundenwünschen
- Kundenbeschwerden

Die gesamte Kundenkommunikation wird in dem CRM-System der Corevas GmbH & Co.KG zur Nachvollziehbarkeit und Referenz abgelegt.

7.2.2 Ermittlung und Überprüfung von Produktanforderungen

Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG hat Prozesse etabliert, um Anforderungen der Kunden an die Produkte und Dienstleistungen der Corevas GmbH & Co.KG zu erkennen. Hierbei berücksichtigt die Unternehmensleitung die an das Unternehmen gestellten Anforderungen und deren Normen und Werte als auch etwaige behördliche und gesetzliche Anforderungen sowie den Stand der Technik anhand von Informationen, die auf Messen, Kongressen und im Rahmen von Mitgliedschaften in Fachgesellschaften zur Verfügung gestellt werden. Diese werden systematisch gesammelt, bewertet, priorisiert und dem Entwicklungsprozess zugeführt.

Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG versucht dabei nicht nur die offensichtlichen Anforderungen (Kunden-, gesetzliche, eigene), sondern auch solche Anforderungen, die der Kunde nicht direkt kommuniziert, die aber für den Gebrauch etc. notwendig sind, zu berücksichtigen.



Die Corevas GmbH & Co.KG bedient sich hierzu u.a. besonderer Formate wie Hackathons (Programmierveranstaltungen) bei denen neben Kunden und Entwicklungsexperten auch direkte Anwender der Produkte oder Dienstleitungen der Corevas GmbH & Co.KG zusammen an Ideenentwicklungen bis hin zu Prototypen arbeiten.

Mitarbeiter der Corevas GmbH & Co.KG sammeln fortlaufend Kundeninformationen und -feedback und dokumentieren diese entsprechend der MAA in Ticketsystemen für die technische Entwicklung und den Vertrieb. In wöchentlichen Gruppentreffen werden die Anregungen der Kunden mit der Geschäftsleitung besprochen, priorisiert und bei Bedarf in die Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen der Corevas GmbH & Co.KG übernommen. Kriterien zur Übernahme in das Portfolio der Corevas GmbH & Co.KG sind hier, dass

- diese vom Unternehmen selbst für relevant erachtete Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen sind und
- diese den regulatorischen und gesetzlichen Anforderungen entsprechen sowie
- die Corevas GmbH & Co.KG in der Lage ist, diese Anforderungen zu erfüllen.

Fortlaufendes Monitoring der Produkthanforderungen nach Auslieferung erfolgt gemäß der MAAs mittels der beiden Ticketsysteme in dem Kundendienst und Vertrieb. Diese Informationen werden wöchentlich in den Gruppentreffen gesichtet und in den kontinuierlichen Optimierungsprozess eingepflegt. Die dokumentierte Information wird auf dem Server der Corevas GmbH & Co.KG abgelegt und steht zukünftigen Reviews zur Verfügung.

7.2.3 Änderung der Produkthanforderungen

Änderungen von Produkthanforderungen werden in den entsprechenden MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs dargelegt und werden den zuständigen Mitarbeitern zugänglich gemacht. Änderungen an den Prozessdokumenten werden farblich markiert, so dass die Änderungen für die Mitarbeiter sofort erkenntlich sind.

Die Mitarbeiter erhalten bei signifikanten Änderungen der Managementdokumente (erkennbar durch Änderung der Versionierung vor dem Punkt z.B. von 1.3 zu 2.0) eine Trainingsaufforderung.

7.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen

Es ist ein erklärtes Ziel der Corevas GmbH & Co.KG, Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die dem Kundennutzen entsprechen und nahtlos in die bestehende Infrastruktur der Kunden integriert werden können. Hierzu sind entsprechende Entwicklungsprozesse als MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs etabliert und mit den Entwicklungspartnern abgestimmt worden.



7.3.1 Impulse und Planung zu Neu- oder Weiterentwicklungen

Mitarbeiter, Kunden und Partner werden von der Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG situativ in den Entwicklungsprozess eingebunden. Insbesondere der Start der Produktentwicklung geht auf äußere als auch innere Impulse zurück. Dies können z.B. Kundenfeedback, Produktstörungen aber auch Ideen von Mitarbeitern und Partnern sein. Die Planung beginnt üblicherweise in der Corevas GmbH & Co.KG in den wöchentlichen Gruppentreffen der Technik und/oder dem Vertrieb.

Der Review-Prozess von Verbesserungsmaßnahmen ist über das Ticketsystem von Technik und Vertrieb über Arbeitsanweisungen reguliert und dokumentiert. Nach Priorisierung von Entwicklungsprojekten durch die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG startet diese den Planungsprozess mit der ausgelagerten Entwicklungsabteilung.

Dauer, Umfang und Eigenheiten der Entwicklungstätigkeiten, damit verbundene Verantwortlichkeiten und Befugnisse, Ressourcenbedarf und Zeitpläne werden diskutiert und werden für die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG zur Entscheidung in einem Angebot durch die Entwicklungsabteilung zusammengefasst. Nach Bestätigung des Angebotes durch die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG erfolgt die detaillierte Entwicklungsplanung durch die Entwicklungsabteilung.

Die Entscheidung bzgl. einer Neu- oder Weiterentwicklung von Produkten und Dienstleistungen erfolgt durch die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG, während die Umsetzung durch die Entwicklungsabteilung erfolgt. Reviews, Freigaben, Validierungen bis hin zu Inbetriebnahmen und Übergaben sowie der Ablauf der Softwareentwicklung sind in MAAs beschrieben. Mittels der MAAs wird auch die Einhaltung durch externe Dienstleister gewährleistet. Die in den MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs definierten Prozesse sind als Mindestanforderung für die internen Prozesse und die externer Dienstleister zu verstehen.

Defintionen: Die folgenden Begriffe werden für die MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs definiert und genutzt.

Begriff	Definition
Scrum	Vorgehensmodell zur agilen Entwicklung
Sprint	Iterativer Zeitzyklus der Entwicklung (maximal 1 Monat lang)
Product-Owner	Schnittstelle zwischen Entwicklungsteam und Stakeholder
Stakeholder	Nicht an der Entwicklung beteiligte Interessensvertreter
Product-Backlog	Vom Product-Owner definierter Anforderungskatalog
Sprint-Backlog	Definiert das Ziel und die Anforderungen an einen Sprint
Sprint-Endbericht	Abschlussbericht eines vergangenen Sprints
Produktkonzept	Grobe Vision und Idee eines Produktes
Issue	Fehler und Sicherheitslücken
Issue-Backlog	Chronik aller Issues
Freigabeplan	Dient der Erfassung von erledigten Freigaben
Versionsverwaltung	Inkrementelle Erfassung von Änderungen am Code



7.3.2 Lenkung der Entwicklungsmaßnahmen

Rollenverteilung: Die Personen, die die Anforderungen an das Produkt bestimmen, nehmen die Rolle des Stakeholders ein. Als Stakeholder werden nicht an der Entwicklung beteiligte Interessensvertreter bezeichnet. Die Stakeholder definieren durch Ihre Entscheidungen die Anforderungen an das Produkt und geben diese an den Product-Owner weiter. Der Product-Owner ist die Schnittstelle zwischen den Entwicklern und den Stakeholdern. Er ist für die Planung und Umsetzung der Entwicklung verantwortlich. Von externen Dienstleistern wird ein solcher Product-Owner als verantwortlicher Ansprechpartner genannt.

Anforderungen: Vor dem Start der Entwicklung werden von der Geschäftsführung oder einer delegierten Führungskraft die an dem Produkt beteiligten Stakeholder genannt (s.a. 8.3.1). Die Stakeholder definieren zunächst ein Produkt/Projektkonzept gemäß MAA-Projektbrief. Auf Basis dieses Dokuments erstellt der Product-Owner den Product-Backlog. Dabei werden die Anforderungen, Funktionalitäten und deren Priorisierung festgelegt. Zu Beginn reicht eine grobe Formulierung. Während des Entwicklungsprozesses werden die Einträge im Product-Backlog fortlaufend vom Product-Owner präzisiert und vervollständigt. Sich ändernde und neue Anforderungen von den Stakeholdern werden durch den Product-Owner ebenfalls priorisiert und der Product-Backlog anschließend aktualisiert.

Releaseplanung: Der Product-Owner definiert in einem Releaseplan den Zeit- und Kostenrahmen des Produktes sowie die Termine für Zwischenergebnisse und das Endergebnis. Anfangs sind diese Angaben nur sehr grob und werden im weiteren Verlauf immer weiter präzisiert.

Ablauf der Softwareentwicklung: Zu Beginn eines Projektes werden die Anforderungen, wie oben definiert, beschrieben. Anschließend wird der Releaseplan mit groben Zielen bestückt. Im nächsten Schritt wird der grobe Product-Backlog vom Product-Owner erstellt. Die Anforderungen können sich laufend durch die Stakeholder ändern. Der Product-Backlog wird dementsprechend laufend aktualisiert. Die eigentliche Entwicklung des Produkts findet in einzelnen Sprints statt.

Ablauf eines Sprints: Ein Sprint ist ein einzelnes Entwicklungsintervall mit einer Länge von maximal einem Monat. Die Anforderungen an einen Sprint und die Ziele werden priorisiert im Sprint-Backlog definiert. Dieser wird in der Sprint-Planungssitzung erstellt. Im Anschluss findet die Softwareentwicklung von hoher zu niedriger Priorität statt. Anschließend wird das erwartete Ergebnis für den Folge-Sprint definiert und der Product Backlog anhand der aktuellen Anforderungen aktualisiert. Zudem wird der Projektfortschritt anhand des Releaseplans überprüft und dieser ggf. aktualisiert. Am Ende eines Sprints wird ein Endbericht verfasst. Dieser dient der Abnahme der Arbeitsergebnisse. Umgesetzte Anforderungen werden getestet und validiert. Eine abschließende Feedback-Phase dient der kontinuierlichen Verbesserung. Aus dem Feedback werden Maßnahmen zur Verbesserung der eigenen Prozesse abgeleitet und angewendet.



Folgende Entwicklungsprozesse sind durch MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs definiert und gelenkt und werden dokumentiert.

- formale Überprüfungen (design reviews)
- zu erreichende Entwicklungsergebnisse
- Verifikationen (Prüfungen, dass Entwicklungsergebnisse den Vorgaben entsprechen)
- Validierungen (Sicherstellung, dass Entwicklungsergebnisse den Vorgaben entsprechen)
- Korrekturmaßnahmen bei Problemen

7.3.3 Ergebnissicherung

Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG sichert durch die finale Abnahme, dass die Entwicklungsergebnisse den Anforderungen aus den Entwicklungseingaben mindestens erfüllen. Das Prinzip der fortlaufenden Verbesserung zählt auch im Entwicklungsprozess. Somit sind fortlaufende Verbesserungen der Produkte und Dienstleistungen während der Entwicklung nicht nur erwünscht, sondern ausdrücklich gefordert. Daher folgt die Entwicklung in der Corevas GmbH & Co.KG gemeinsam mit den Entwicklungspartnern einem iterativen Prozess unter Einbindung von internen, wie externen Stakeholdern.

Wesentlich für die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG ist, dass die fortlaufenden Weiterentwicklungen während des Entwicklungsprozesses die Kundenanforderungen mindestens erfüllen und nahtlos in definierte Infrastrukturen zu integrieren sind. Abweichungen unterliegen gemäß MAAs einem internen Review-Prozess und müssen von der Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG freigegeben werden.

Während des gesamten Produktions- und Dienstleistungserbringungsprozesses dokumentiert die Entwicklungsorganisation den Status der Prozessergebnisse in Bezug auf Mess- und Überwachungsanforderungen und stellt sicher, dass Prozessergebnisse eindeutig identifizierbar / rückverfolgbar sind (Seriennummern, Chargenbezeichnungen).

Entwicklungsumgebungen: Zur Verwaltung des Programmcodes wird eine inkrementelle Versionsverwaltung genutzt. Dabei werden verschiedene Entwicklungsumgebungen definiert. In jede Entwicklungsumgebung können Änderungen am Code unabhängig von anderen Umgebungen hochgeladen werden. Es gibt mindestens eine Entwicklungsumgebung, eine Stagingumgebung, eine Testumgebung und eine Produktivumgebung.

Umgang mit Fehlern und Sicherheitslücken: Fehler und Sicherheitslücken werden als „Issue“ definiert. Issues können von Kunden gemeldet werden oder am Produkt beteiligten Personen auffallen. Tritt ein Issue bei einem Kunden auf, wird die Anfrage vom technischen Support verifiziert und eingeordnet. Alle verifizierten Issues werden dem Product-Owner gemeldet. Dieser trägt den Issue in den Issue-Backlog ein. Neue Einträge werden analysiert und priorisiert. Im Anschluss wird der Issue einem Entwickler zugewiesen. Ist die Entwicklung fertiggestellt, werden die Änderungen auf einem Testserver getestet. Der Produkt-Owner kann daraufhin den Issue als erledigt kennzeichnen. Als letzte Maßnahme wird die



Abarbeitung des Issues analysiert und Möglichkeiten der Verbesserung erfasst. Für den Issue wird ein abschließender Report erstellt und dem Meldenden ausgehändigt.

Testverfahren innerhalb eines Sprints: Zum Ende eines Sprints werden alle Features getestet. Um die laufende Entwicklung nicht zu stören, werden Tests auf einem von der Entwicklung getrennten Testsystem durchgeführt. Das Deployment auf das Testsystem läuft automatisiert ab. Während der Testphase werden alle neuen Änderungen am Code getestet. Wichtige Kernfunktionen werden davon unabhängig immer getestet. Durchgeführte Test werden dokumentiert und alle gefundenen Fehler werden im Issue-Backlog eingetragen.

Veröffentlichung eines Releases: Der Releaseprozess ist soweit wie möglich automatisiert und unterliegt eigenen MAAs. Ein Release besteht aus einem oder mehreren Sprints. Das Programmieren von neuen Funktionen und das Beheben von Fehlern ist Aufgabe der Entwickler. Das Testen und Verifizieren von geändertem Code ist Aufgabe der vom Product-Owner genannten Personen. Diese sollten unabhängig vom Entwicklerteam arbeiten, um die Neutralität zu wahren. Der Product-Owner pflegt einen Freigabeplan. Dort werden alle erledigten Freigaben erfasst. Im ersten Schritt der Freigabe testet der verantwortliche Entwickler in seiner eigenen Entwicklungsumgebung. Durch einen automatisierten Prozess werden die Änderungen am Code an die verwendete Versionsverwaltung weitergegeben. Durch eine Software wird der hochgeladene Code automatisiert auf Fehler überprüft. Unabhängige Entwickler überprüfen und kommentieren die Änderungen. Wurden alle bisherigen Tests bestanden, werden die Änderungen für die Staging Umgebung freigegeben. Im Anschluss wird die aktualisierte Staging Umgebung auf Funktion überprüft. Ist das Verfahren abgeschlossen, wird ein Release-Kandidat erstellt und auf die vorhandenen Produktivumgebungen übertragen. Ein automatisches Testsystem führt vorher definierte Unit-Tests durch. Bevor eine Produktivumgebung ein neues Update erhält, wird automatisch ein Backup der jeweiligen Datenbank und des Dateisystems erstellt. Eine aktualisierte Produktivumgebung wird im Anschluss immer zusätzlich manuell auf Funktion überprüft.

Die Freigabe von Produkten und Dienstleistungen erfolgt durch die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG und wird gemäß MAAs dokumentiert, so dass das Unternehmen nachweisen kann, dass die Anforderungen an seine Produkte / Dienstleistungen erfüllt sind. Erst dann erfolgt die Auslieferung an die Kunden.

7.3.4 Schutz der IT- Infrastruktur

Die Corevas GmbH & Co.KG entwickelt Produkte und Dienstleistungen für die Kritische Infrastruktur. Die Anforderungen an IT- und Datensicherheit sind daher sehr hoch. Daher widmet die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG den Prozessen zum Schutz der IT-Sicherheit einen besonderen Absatz. Dieses Dokument beschreibt das Konzept zum technischen und organisatorischen Schutz der IT-Infrastruktur gegen unbefugten Zugang und Manipulation. Dieses wird den Schutzanforderungen gerecht und findet Anwendung u.a. in Kooperation mit externen Partnern und Einrichtungen. Diese werden beschrieben oder referenziert.



Die eingesetzten IT Systeme entsprechen mindestens den Industriestandards. Softwaresysteme wie Betriebssysteme sind in einer geeigneten, langfristig unterstützen Version (Long Term Support / LTS) eingesetzt. Grundsätzlich sind die allgemeinen Best Practices bezüglich IT Systemen angewendet. Durch Datensparsamkeit und Privacy by Design Konzepte sind bestmögliche Grundvoraussetzungen geschaffen.

Service Level Agreements (SLAs): Für betriebsrelevante Systeme existiert ein Mindestmaß an Verfügbarkeit, in Einklang mit den vertraglich festgehaltenen Kundenvereinbarungen. Die Gewährleistung der Verfügbarkeit unterliegt einer fortwährenden Überprüfung. Die aktuellen SLA-Pläne sind der Prozessanweisung „Störungsmanagement“ zu entnehmen.

Dokumentation der IT Systeme: Eingesetzte Serverinfrastruktur ist bei Anbietern mit entsprechenden Service Level Agreements (SLA's) und Sicherheitszertifizierung angemietet. Die Dokumentation der entsprechenden Infrastruktur und IT Systeme sind in den entsprechenden Ordnern abgelegt.

Physischer Schutz betriebsrelevanter Systeme: Der Zutritt zu Räumen mit betriebsrelevanten Systemen ist nur mittels Zugangsmitteln möglich, deren Ausgabe im Vorfeld dokumentiert wurde. Betriebsfremde Personen dürfen höchstens in Begleitung einer betriebsinternen Person die Räume betreten.

Monitoring: Betriebsrelevante Systeme werden automatisiert mindestens auf die folgenden Merkmale überwacht:

- CPU Auslastung
- RAM Nutzung
- Netzwerk Auslastung
- Speicherplatz Nutzung
- System Error Log Dateien
- Onlinezeit des Systems
- Verfügbarkeit über Web Schnittstellen
- Validität von Zertifikaten

und bei Überschreiten von entsprechenden Grenzwerten erfolgt eine Alarmierung des zuständigen IT-Admins. Systemlokale Logs über Netzwerkverbindungen, Prozessaufrufe, Prozessstatusmeldungen und sonstige Systemevents werden als rollende Logdateien für 7 Tage vorgehalten. Zugriff auf diese hat nur der zuständige IT-Admin.

Systemwartung: Die IT-Infrastruktur wird regelmäßig gewartet und aktualisiert. Hierbei werden in die Betriebssysteme integrierte Updateprozesse genutzt, um die aktuellste unterstützte Version zu installieren. Mindestens wöchentlich müssen alle betriebsrelevanten Systeme automatisiert oder manuell geprüft werden. Die Systemprüfung inkludiert die Prüfung auf Updates der einzelnen Komponenten, sowie der verwendeten Software Technologien. Des Weiteren sind die zu überwachenden Systemparameter (siehe Kapitel Monitoring) zu prüfen und mit den Messwerten abzugleichen.

Bei Bekanntwerden von Sicherheitslücken, die nach Common Vulnerabilities and Exposures (CVE) Einstufung als "kritisch" oder "hoch" (<https://nvd.nist.gov/vuln-metrics/cvss>) eingestuft



sind, müssen so bald wie möglich, spätestens 24 h nach Veröffentlichung Korrekturen eingespielt sein. Die Systemwartung erfolgt durch den Entwicklungspartner entsprechend dem SLA.

Firewalls: Die IT-Infrastruktur wird durch dem Industriestandard entsprechenden Firewalls vor unbefugtem Zugriff und externen Einflüssen geschützt. Für die Konfiguration der Firewall der Rechenzentren sind die Betreiber der Rechenzentren entsprechend ihren SLAs verpflichtet. Firewalls der EmergencyEye® Server sind auf das funktionelle Minimum an Freigaben reduziert. Die Konfiguration der Firewall ist in einer standardisierten Art und Weise abgelegt. Änderungen der Freigaben können nur durch den zuständigen IT-Administrator durchgeführt werden. Für jedes System muss eine Dokumentation mit den eingestellten Freigaben sowie der Begründung vorliegen.

Virenschutz: Die IT-Infrastruktur wird durch einen zeitgerechte Virenschutz vor unbefugtem Zugriff und externen Einflüssen geschützt. Abhängig von den verwendeten Betriebssystemen ist ein an die Bedrohungslage angepasster Schutz gegen Viren installiert und wird regelmäßig aktualisiert (z.B.: AppArmor). Durch Konfiguration der Rollenrechte und Systemzugriffe werden die Berechtigungen der einzelnen Nutzergruppen auf das notwendige Minimum eingeschränkt. Nicht genutzte Dienste und User sind deaktiviert um die Angriffsfläche zu verringern.

Bei Verdacht auf eine Infektion einer Systemkomponente ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, umgehend den nächsten verfügbaren Technik Mitarbeiter zu verständigen, welcher nach weiterhin bestehendem Verdacht einer Infektion den zuständigen IT-Admin umgehend kontaktiert. Das System muss sofort isoliert und deaktiviert werden. Wenn möglich wird in einer sicheren Umgebung eine forensische Analyse auf Ursachenanalyse durchgeführt.

Netzwerkschutz: Der Netzwerkschutz sichert einen ausfallsicheren Betrieb der kritischen Komponenten. Für den Schutz der Netzwerke geben die Betreiber der Rechenzentren in ihren SLAs Auskunft. Die angebotenen Netzwerkanbindungen müssen redundant ausgelegt sein. Neue Betreiber von Rechenzentren müssen in ihren SLA ein mit den Kundenverträgen übereinstimmendes Level garantieren.

Rechte und Rollen: Die IT-Infrastruktur wird durch den Entwicklungspartner MDEG aufrechterhalten. Die Rollenzuweisung innerhalb von EmergencyEye® ist im entsprechenden Dokument dargelegt. Rechte und Rollen der Serveradministratoren sind reduziert auf die notwendigen Zugriffsberechtigungen. Logins per reinem SSH mit Passwort auf die Server sind per Konfiguration verboten und durch Authentifizierung Public-Private Key Pairs ersetzt. Private Keys sind durch Passwörter geschützt.

Backup- und Wiederherstellungsmechanismen: Durch die Designentscheidung einer zustandslosen Applikation ist die einzige mit Zustand behaftete Komponente von EmergencyEye die Datenbank des Authentication und Logging Servers.



Inkrementelle Backups werden täglich, vollständige Backups einmal wöchentlich durchgeführt. Die erfolgreiche Durchführung des Backups wird geprüft und an den zuständigen IT Administrator gemeldet. Es muss mindestens eine Woche an Backups vorrätig bleiben. Einmal monatlich wird durch geeignete Maßnahmen geprüft, ob ein Recovery von den Backups erfolgreich möglich ist.

Die intern verwendete Dokumenten-Cloud und das Ticketsystem werden täglich durch eine automatische Routine gesichert. Die durch die Backups entstehenden Dateien werden auf dem bei der Hetzner GmbH angemieteten Storage Server abgelegt. Dieser ist durch einen Raidverbund der Stufe 6 (Block-Level Striping mit doppelt verteilter Paritätsinformation) gegen Hardwareausfall gesichert. Wöchentlich wird der Storage Server mittels der Hetzner Backup Funktion auf von Hetzner dafür bereitgestellter Hardware gesichert. Dadurch ist eine Redundanz gegeben.

HubSpot besitzt die TRUSTe Certification for Enterprise Privacy. Die von Hubspot genutzten Infrastrukturanbieter verfügen weiterhin über ISO 27001, SOC2 Type II und viele andere Zertifizierungen (AWS) (GCP). Da es sich bei HubSpot um ein an der amerikanischen Börse notiertes Unternehmen handelt, werden die wichtigsten IT-Kontrollen regelmäßig auf ihre Konformität mit dem Sarbanes-Oxley-Act überprüft. Öffentliche Informationen über die Sarbanes-Oxley-Konformität von HubSpot können in den SEC-Dokumenten eingesehen werden. HubSpot nutzt mehrmals jährlich die Penetrationstests Dritter, um die HubSpot-Produkte und Produktinfrastruktur zu überprüfen.

Speicherung und Schutz von Daten und IT-Systemen mit besonderem Schutzbedarf: Daten und IT-Systemen mit besonderem Schutzbedarf bedürfen einer besonderen Sicherung. Daten mit besonderem Schutzbedarf sind nach Industriestandard verschlüsselt (d.h. unter anderem mit Salt gesichert) abzuspeichern. Zugang zu diesen Systemen ist aus dem lokalen Netz des Betreibers mit den entsprechenden RSA private keys möglich.

Schutz gegen akute Bedrohungen und Mechanismen zur frühzeitigen Erkennung von Bedrohungslagen: Zum zeitnahen Informationsgewinn werden systemrelevante Security Newsletter und Emaillisten abonniert und auf relevante Sicherheitslücken gesichtet. Im wöchentlichen Technik-Meeting werden neue Erkenntnisse evaluiert. Durch Mitgliedschaft in der BSI – Allianz für Cybersecurity besteht Zugang zu weiterem IT-Security Infomaterial, Newslettern, Warnmeldungen sowie direkter Austausch mit IT-Security Experten bei regelmäßigen Veranstaltungen. Warnungen aus dem Monitoring Systemen werden durch den IT-Zuständigen geprüft und abgearbeitet.

7.3.5 Steuerung nichtkonformer Prozesse

Wenn ein Fehler erkannt wurde, wird zunächst eine Korrekturmaßnahme eingeleitet. Um einen Fehler grundsätzlich zu beseitigen, wird bei jedem Fehler die Ursache analysiert. Erst wenn die Ursache erkannt und beseitigt wurde, besteht die Wahrscheinlichkeit, dass der



Fehler nicht mehr auftritt. Daher werden entdeckte Fehler auch offen kommuniziert, damit an einer anderen Stelle ggf. vorbeugend ein Fehler vermieden werden kann.

Neben dieser Vorbeugungsmaßnahme, die aus einem aufgetretenen Fehler heraus eingeleitet wird, werden auch vorausschauend Fehlermöglichkeiten erkannt, benannt und Maßnahmen zur Verhinderung eines Auftretens eingeleitet. Zu den Vorbeugungsmaßnahmen gehören auch Verbesserungsvorschläge. Diese können von Kunden als auch von Mitarbeitern eingehen.

7.3.6 Wenn Prozesse, Produkte oder Dienstleistungen schief gehen

Es kann immer einmal vorkommen, dass Produkte oder Dienstleistungen Fehler aufweisen. Diese Möglichkeit und auch die Verantwortung seitens der Corevas GmbH & Co.KG sind bereits in den Kundenverträgen thematisiert und entsprechende MAAs entsprechend der Art der Nichtkonformität und möglichen Auswirkungen (niedrig, mittel, hoch) skaliert.

Des Weiteren sind Prozesse festgelegt, um

- den Kunden zu informieren,
- Sonderfreigabe zu ermöglichen, ggfs mit Zugeständnissen,
- Verwahrung, Rücksendung, Sonderbehandlung, Abbruch der Dienstleistung etc.,
- Korrekturen durchzuführen.

Über die Ticketsysteme des technischen Supports und des Vertriebes wird sichergestellt, dass Meldungen über Nichtkonformitäten schnell das Unternehmen erreichen und konkrete Reaktionen erfolgen.



8. Leistungsbewertung des QMS

Das QMS der Corevas GmbH & Co.KG ist die Grundlage für den nachhaltigen Erfolg des Unternehmens und die nutzenbringende Anwendung seiner Produkte und Dienstleistungen in der Kritischen Infrastruktur und somit deren Nutzen für die Gesellschaft. Somit nimmt die Corevas GmbH & Co.KG das QMS nicht nur ernst und sorgt für dessen kontinuierliche Weiterentwicklung, sondern prüft regelmäßig und strukturiert dessen Leistungsfähigkeit und Potential zur Verbesserung. Hierbei wird die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG nicht nur durch einen externen QMB, sondern auch durch externe Einrichtung zur offiziellen Leistungsbewertung unterstützt.

8.1 Methoden zur Messung, Überwachung, Auswertung und Bewertung

Die Corevas GmbH & Co.KG hat verschiedene Methoden etabliert, um die Leistung des etablierten QMS zu messen. Hierzu zählen Kennzahlensysteme bzgl. der Performance von Produkt und Dienstleistungen, strukturiertes Sammeln von Informationen und Aussagen von Kunden, Kundenumfragen, eine strukturierte Auswertung von Kundenrückmeldungen über das Ticketsystem, eine Fehlersammelliste und die Statistik der Performance von Produkten und Dienstleistungen.

Die Informationen werden wöchentlich in funktionsbezogenen Gruppentreffen besprochen, priorisiert und in Aktionen umgesetzt. Die Unternehmensleitung der Corevas GmbH & Co.KG nimmt an diesen Reviews verpflichtend teil und bezieht diese Informationen in die Managementbewertung ein und leitet bei Bedarf entsprechende Maßnahmen ein.

8.1.1 Kundenfeedback

Der Kunde steht im Mittelpunkt unserer Arbeit. Das Feedback des Kunden und Anregungen zur Weiterentwicklung des Unternehmens Corevas GmbH & Co.KG und deren Produkte wird kontinuierlich und strukturiert durch geeignete Softwarewerkzeuge (Ticketsystem für technische Informationen und das CRM-System Hubspot für sonstiges Kundenfeedback und Anregungen) erfasst. In wöchentlichen Gruppentreffen werden die gesammelten Informationen besprochen, priorisiert und Verantwortlichkeiten festgelegt. Laufende Projekte werden ebenfalls wöchentlich bzgl. Status und Entwicklung besprochen. Kunden werden fortlaufend über Status und Entwicklung ihrer Eingaben über das Ticketsystem informiert.

Es liegt im Interesse der Unternehmensführung, dass Chancen für den Kunden zu einem greifbaren Element umgesetzt werden, da dies den Vertriebs Erfolg der Produkte und Dienstleistungen erhöht.

Auch die Kundeninteraktionen während externer Veranstaltungen werden strukturiert genutzt, um Feedback von Kunden zu erhalten. Hierzu gibt es eine eigene MAA. Die Informationen werden zeitnah in das CRM-System der Corevas GmbH & Co.KG übernommen



und direktes Feedback umgehend in das CRM-Ticketsystem zur Bearbeitung durch das Team und die Geschäftsleitung eingepflegt.

8.1.2 Analyse und Bewertung des QMS

Die Informationen, die das Unternehmen Corevas GmbH & Co.KG über Produkte, Dienstleistungen, Mitarbeiter und das gesamte Unternehmen erhält, sind vielfältiger Natur und müssen zur Verbesserung des QMS gefiltert, priorisiert, analysiert, bewertet und am Ende konsequent in Aktionen umgesetzt werden. Die Corevas GmbH & Co.KG sieht das QMS als ein Gerüst und Werkzeug zur stetigen Verbesserung seiner Produkte und Dienstleistungen. Daher misst die Geschäftsleitung fortlaufend einerseits den Einsatz und Gebrauch der QMS-relevanten Dokumente aber auch die direkte Performance der Produkte und Dienstleistungen durch Dashboards. Während Abweichungen von MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs generell nicht akzeptiert werden, wird im Alltag die Praktikabilität und der Nutzen der QMS Dokumente fortlaufend reflektiert und diese bei Bedarf angepasst. Dies erfolgt immer in Rücksprache mit der Geschäftsleitung und den MAA folgend.

Die Analysen und Bewertungen werden in den wöchentlichen Besprechungen zwischen dem externen QMB und DSB und der Geschäftsleitung reflektiert und gehen in die Managementbewertungen ein.

8.2 Interne Audits

Eine der wirksamsten Maßnahmen zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit unseres QMS ist die Durchführung von internen Qualitätsaudits. Die Corevas GmbH & Co.KG führt jährlich ein internes QM-Audit durch. Dieses wird durch den externen QMB geleitet. Im Rahmen dieser internen Audits werden Schwachstellen und Unklarheiten aufgedeckt. Somit wird eine ständige Verbesserung des Systems erreicht.

Als Grundlage der Audits dienen die einschlägigen Normen der DIN ISO 9001:2015, das QMHB, die MAAs, MPAs, MTAs, MPRs und MFBs und andere die QMS-relevanten Dokumente und Aufzeichnungen.

Vom QMB wird ein Jahresauditplan erstellt, der die Auditierung des Unternehmens beplant und die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG als auch die Mitarbeiter informiert. Die Audits selbst werden vom QMB einer kompetenten Person durchgeführt. Bei den Audits erkannte Abweichungen werden schriftlich in einem Auditbericht festgehalten. Eventuell notwendige Korrekturmaßnahmen werden mit der Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG besprochen und Folgeaktionen werden bei Bedarf vereinbart. Die Kontrolle der durchgeführten Korrekturmaßnahmen erfolgt im Rahmen von Folgeaudits.

Dem QMB steht es frei, neben den geplanten Audits außerplanmäßige Audits durchzuführen, wenn wesentliche Änderungen in den Abläufen oder erkannte oder vermutete Abweichungen dies erforderlich machen oder der QMB Abweichungen von dem bestehenden QMS wahrnimmt. Die Ergebnisse der internen Audits sind für die Geschäftsführung Grundlage zur



Bewertung des QMS und für die Erkennung von Verbesserungspotentialen und stehen neben der Geschäftsleitung als Abschlussbericht allen Mitarbeitern zur Verfügung.

8.3 Management Bewertung

Das QMS der Corevas GmbH & Co.KG wird regelmäßig bewertet, denn es dient der stetigen Weiterentwicklung des Unternehmens. Die Auswertung der Kosten- und Umsatzentwicklung findet monatlich durch die Geschäftsführung statt.

In der Corevas GmbH & Co.KG wird die übergeordnete und strategische Managementbewertung des QMS durch die Geschäftsführung als Rückblick auf das vergangene Geschäftsjahr im Rahmen der Strategiegespräche im ersten Quartal des Geschäftsjahres durchgeführt. Hier werden wesentlich Kundenfeedback, Prozessleistungen, Verbesserungswünsche und die Ergebnisse von Audits für die Bewertung herangezogen. Die Leistungsfähigkeit des QM-Systems wird auf diese Weise beurteilt und direkt mit den Mitarbeitern besprochen und wird so in den KVP und in die Strategieplanung für das Folgejahr integriert. Mit Fokus auf:

- Ergebnisse und den Status der Maßnahmen aus der letzten Bewertung
- Status von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Interne und externe Auditergebnisse
- Veränderungen bei externen und internen Themen das QMS betreffend
- Leistung und Wirksamkeit des QM-Systems, darunter zum Beispiel Kundenzufriedenheitsbewertungen und Rückmeldungen interessierter Parteien, Stand über Korrekturmaßnahmen
- Angemessenheit von Ressourcen
- Umgang mit und Wirksamkeit von Maßnahmen zu Chancen und Risiken
- Prozessleistungen, Kennzahlen und Erreichen von Qualitätszielen
- Möglichkeiten zur Verbesserung, um u.a. Impulse von Mitarbeitern zur Verbesserung zu erhalten, aber auch Feedback zu bekommen

Die Ergebnisse der Bewertung des QMS werden in der jährlichen Sitzung mit den Gesellschaftern dargestellt und dienen u.a. der Entlastung der Geschäftsführung für das vergangene Geschäftsjahr sowie die Planung für das folgende.

Die Ergebnisse werden als Qualitätsbericht (Q-Bericht) zusammengestellt und dienen als Grundlage der folgenden Auditierungen.



9. Kontinuierliche Verbesserung des QMS

Das QMS der Corevas GmbH & Co.KG ist die Grundlage für den nachhaltigen Erfolg des Unternehmens und die nutzenbringende Anwendung seiner Produkte und Dienstleistungen in der Kritischen Infrastruktur und somit deren Nutzen für die Gesellschaft. Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG sorgt für die kontinuierliche Weiterentwicklung des QMS, prüft regelmäßig und strukturiert dessen Leistungsfähigkeit und erhöht somit fortlaufend die Qualität der eigenen Produkte und Dienstleistungen. Hierbei wird die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG durch einen externen QMB unterstützt, um Chancen zu ermitteln und adäquate Maßnahmen umsetzen. Diese Maßnahmen verfolgen folgende Ziele:

- Prozesse zu verbessern zur Verhinderung von Nichtkonformitäten,
- unerwünschte Auswirkungen durch das QMS zu verhindern,
- Produkte und Dienstleistungen zu verbessern
- die Ergebnisse des QMS im Allgemeinen zu verbessern.

Die Geschäftsleitung der Corevas GmbH & Co.KG sieht und lehrt QM als permanenten zu optimierenden, also stetigen Prozess. Jedoch können Ereignisse eine radikale Veränderung erfordern, so z.B. der akute Markt, Organisations- oder Gesetzesänderungen oder auch offensichtliches Fehlverhalten und/oder Produktstörungen.

9.1 Umgang mit Fehlern

Der systematische Umgang mit Fehlern („Fehlermanagement“) ist Teil des Risikomanagements der Corevas GmbH & Co.KG.

Zum Fehlermanagement gehört das Erkennen und Nutzen von Fehlern und unerwünschten Ereignissen zur Einleitung von Verbesserungsprozessen in der Praxis. Fehlermeldesysteme sind ein Instrument des Fehlermanagements. Das Fehlerberichts- und Lernsystem der Corevas GmbH & Co.KG ist für alle Mitarbeiter leicht zugänglich und bedienbar. Hierzu zählen u.a. die beiden Ticketsysteme des Kundendienstes und des Vertriebs. Ziel ist die Prävention von Fehlern und Schäden durch Lernen aus kritischen Ereignissen, damit diese künftig und auch für andere vermieden werden können.

Die Fehlermeldungen durch die Mitarbeiter sind freiwillig und sanktionsfrei. Diese können sich u.a. auf Nichtkonformität mit dem QMS aber auch auf Fehler der Produkte und/oder Dienstleistungen der Corevas GmbH & Co.KG beziehen. Sie werden systematisch aufgearbeitet und Handlungsempfehlungen zur Prävention werden abgeleitet, umgesetzt und deren Wirksamkeit im Rahmen der Managementbewertungen bewertet.

9.1.1 Nichtkonformität mit dem QMS

Die Identifizierung von Nichtkonformitäten ist für die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG einer der Schlüsselprozesse im QMS. Wenn die Bewertung von z.B. fehlerhaften Produkten oder negativem Kundenfeedback ergibt, dass eine Wiederholung möglich ist, dann müssen Korrekturmaßnahmen ergriffen werden. Gleiches gilt, wenn es Zweifel bzgl. der



Prozessqualität mit einem eigenen Managementsystem gibt. Es sollte immer überprüft werden, ob die erhobenen Daten dem Zweck dienlich sind. Wenn Daten gesammelt und korrekt klassifiziert werden, hilft diese Aktivität, die Probleme klar zu identifizieren. Während des Klassifizierungsprozesses werden die Priorität und die Signifikanz von Nichtkonformitäten durch die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG in Zusammenarbeit mit dem QMB bewertet.

Mögliche Hinweisquellen auf Nichtkonformität und Arten von Nichtkonformität

- Interne und externe Auditergebnisse;
- Ergebnisse der Überwachung und Messung (z.B. Produkt- oder Servicefehler);
- Fehlerhafte Prozessergebnisse;
- Kundenbeschwerden;
- Nichteinhaltung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen, d.h. Klagen oder Rechtsbelehrungen
- Probleme mit Partnern (z.B. Termintreue, Wareneingangskontrolle)
- Hinweise durch Mitarbeiter oder der Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG
- Gewährleistung und Garantieansprüche von Kunden.

9.1.2 Korrekturmaßnahmen

Eine Korrekturmaßnahme ist eine Aktivität, die angewendet werden muss, um das erneute Auftreten dieser Nichtkonformitäten oder das Auftreten von ähnlichen Nichtkonformitäten zu verhindern. Wenn ein Problem besteht, müssen Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden. Abhilfemaßnahmen können leicht mit Korrekturmaßnahmen verwechselt werden. Abhilfemaßnahmen werden ergriffen, um den Fehler unmittelbar zu beheben. Korrekturmaßnahmen sind Maßnahmen, um bestimmte Nichtkonformitäten grundsätzlich zu beseitigen.

Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG folgt bei den Korrekturmaßnahmen folgenden Prozessschritten:

1. Ursachenanalyse

Die Ursachenanalyse ist der wichtigste Schritt in diesem Prozess, denn ein Fehler in der Ursachenanalyse kann die Implementierung falscher Korrekturmaßnahmen zur Folge haben und verhindert damit nicht das erneute Auftreten von Nichtkonformitäten.

Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG fördert die Ursachenanalyse mittels gemeinsamer Problembewältigung in Diskussionen („Brainstorming“) mit den Mitarbeitern. Mit dem primären Ziel, die Ursache zu finden.

2. Analyse der Auswirkungen der Nichtkonformitäten und Handlungsbedarf

Die Auswirkungen von Nichtkonformitäten auf die Qualität der Produkte und Dienstleistungen werden durch die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG in Zusammenarbeit mit dem Team sorgfältig analysiert und Risiken und Chancen einer Korrektur bewertet. Ziel ist es, die Möglichkeit einer Wiederholung sowie die Auswirkungen auf Routineverfahren, zu ermitteln. Einige Nichtkonformitäten werden voraussichtlich nicht



wieder auftreten oder haben keine Auswirkung auf die Verfahren. Das Korrekturteam sollte entscheiden, welche Maßnahmen zu ergreifen sind. Korrekturmaßnahmen können entweder zu einem besonderen Zeitpunkt oder während des laufenden Prozesses entsprechend der Bedeutung und der Priorität der Nichtkonformität eingeführt werden.

3. Auswahl und Einführung der Korrekturmaßnahmen

Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG entscheidet nach Vorschlag des Korrekturteams gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Hierzu werden die Ziele der Korrekturmaßnahmen definiert und durch die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG überwacht, um die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen zu bewerten bzw. diese zu korrigieren. Besonderen Augenmerk hat die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG auf ein evtl. erneutes Auftreten von Nichtkonformitäten nach der Durchführung von Korrekturmaßnahmen.

Der QMB und die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG sorgen dafür, dass bei dem nächsten geplanten internen Audit diese Nichtkonformität gezielt mitbewertet wird. Die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG als auch der QMB können die Überwachung auch durch zusätzliche Audits überprüfen, wenn festgestellte Nichtkonformitäten ernsthafte Zweifel darüber aufkommen lassen, ob das Unternehmen die erforderlichen Normen, seine eigenen Regelungen, geeignete Verfahren oder essentiellen Kundenerwartungen nicht einhält.

9.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Die Corevas GmbH & Co.KG lebt nach dem Prinzip des „Kaizen“ mit dem Streben nach permanenter Veränderung zum Besseren unter Einbeziehung aller Mitarbeiter.

Der Verbesserungsprozess, PDCA-Zyklus innerhalb der Corevas GmbH & Co.KG genannt, selbst gliedert sich in die Aktivitäten Planen (Plan), Ausführen (Do), Überprüfen (Check) und Anpassen (Adjust) und bezieht sich in erster Linie auf die beiden Begriffe Prozesse und Produkte, wobei hervorragende Produkte das Ergebnis herausragender Prozesse sind, immer mit dem Kunden im Mittelpunkt.



10. Schlusswort

Als Corevas GmbH & Co.KG sind wir uns der Verantwortung für unsere Mitarbeiter, Kunden, Partner, unserem Unternehmen und der Gesellschaft bewusst. Daher ist unser Ziel, die Produkte und Dienstleistungen der Corevas GmbH & Co.KG vor den Anforderungen eben dieser Stakeholder zu reflektieren und fortlaufend zu optimieren.

Ein gutes und fortlaufend optimiertes QMS sieht die Geschäftsführung der Corevas GmbH & Co.KG als Grundlage dafür, dass die angebotenen Leistungen und Produkte der Corevas GmbH & Co.KG im Interesse der Kunden, Partner und der Gesellschaft einen stets hochwertigen Qualitätsstandard erfüllen.