



Mercedes-Benz

endres

Hans-Henning Endres GmbH & Co. KG
Unimog-Generalvertretung

10553 Berlin

Kaiserin-Augusta-Allee 4
Telefon 0 30 / 34 68 06-0
Telefax 0 30 / 34 68 06-67

Unimog-Kundendienst-Stationen:

14974 Ludwigsfelde

Genshagener Straße 39-41
Telefon 0 33 78 / 86 10-0
Telefax 0 33 78 / 86 10-49

16515 Oranienburg

Friedrichsthaler Chaussee
Telefon 0 33 01 / 81 01-0
Telefax 0 33 01 / 81 01-29



Geschäftsführer Hans-Rüdiger Endres erhält durch den Leiter der Berliner Niederlassung der Dekra AG, Reinhard Mingau, das Zertifikat für ein anerkanntes QM-System nach DIN EN ISO 9002 überreicht. In Anwesenheit des QM-Beauftragten Bernd Fuchs wird auch Heinrich Hertel, Geschäftsführer der Endres Kommunaltechnik GmbH, dieses Zertifikat übergeben (l. n. r)

Ein Argument – das für uns spricht

Die Hans-Henning Endres GmbH & Co. KG erhielt für ihre drei Firmen, als erster Vertragspartner der Mercedes-Benz AG in Berlin, das Zertifikat für ein anerkanntes Qualitätsmanagement-System nach DIN EN ISO 9002 vom Dekra Certification Service zuerkannt. Zugleich mit diesem Zertifikat erwarb das Unternehmen auch das „Qualitätssiegel des Kfz-Gewerbes“ für ein funktionierendes Managementsystem zum Schutz der Umwelt und der Arbeitssicherheit. Dies ist der Beweis für die Anstrengungen aller Mitarbeiter der Firma zur Erfüllung von Kundenansprüchen. Geschäftsführer Hans-Rüdiger Endres und QM-Beauftragter Bernd Fuchs stehen dazu Rede und Antwort.

? Die umfangreichen Vorleistungen, die für diese Zertifizierung erbracht werden müssen, sind sicher eine gute Gelegenheit, gewohnte Abläufe zu überprüfen, notwendige Veränderungen zu erkennen. Worauf richtete sich Ihr Augenmerk besonders?

Hans-Rüdiger Endres: Es geht dabei nicht nur um die Fehlerbeseitigung, sondern vor allem darum, von vorne herein durch entsprechende organisatorische Maßnahmen Fehler zu vermeiden. Denn

Fehlervermeidung bedeutet auch Kostenreduzierung und damit Verbesserung der betrieblichen Effizienz. Mit unserem QM-System wollen wir die Kundenzufriedenheit erhöhen. Wir würden uns freuen, wenn möglichst viele Kunden mit uns über ihre Qualitätsansprüche sprechen.

? Als Mercedes-Benz Vertragspartner war ein hoher Qualitätsstandard gewiß schon immer ein Anspruch, dem Sie sich stellen mußten. Was hat sich konkret geändert?

Mit einem Oldie auf Tour

Der Lastwagen feiert seinen 100. Geburtstag. Zu diesem Anlaß veranstalteten die Spedition Kick und die Historische Nutzfahrzeugsammlung



Berlin e. V. am 14. September 1996 das 3. Berliner NFZ-Veteranentreffen. Für die Unimog-Kundendienststation in Ludwigsfelde nahm ich mit einem U 2010 Baujahr 1952 daran teil. Auf der Fahrt zum Ausstellungsort, dem Gewerbehof der Firma Kick in Neubeeren, erlebte ich den technischen Stand von einst hautnah: Laut flatterte die Plane. Jede Unebenheit der Straße rüttelte mich durch. Im Rückspiegel waren die anderen Autos nur zu erahnen. Der Motor dröhnte und entwickelte beträchtliche Wärme rechts neben mir. An allen Ampeln und Fußgängerüberwegen gab es mit dem unsynchronisierten Getriebe viel zu tun. Auf freier Landstraße bildeten sich kurze Kolonnen hinter mir. Riskant wurde es beim Linksabbiegen, denn wer nimmt heute noch einen Winker für voll. Endlich war das Ziel erreicht, wo die Oldies schon alle aufgereiht standen: Faun, Kaeble, Borgward, MAN, Büssing, Hanomag, Mercedes-Benz, Magirus Deutz, Scania und Unimog. Kaum hatte ich unser Schmuckstück eingereiht, wurde es von den Experten unter die Lupe genommen, die den tollen Zustand lobten. Das Treffen bot wie immer viel Stoff zu Fachgesprächen. Gekrönt wurde der Tag durch eine kleine „Bewegungsfahrt“ mit einigen Oldies.

Albrecht Narr, Monteur

Bernd Fuchs: Mit dem QM-System ist ein Handbuch als Organisationsplan geschaffen worden, das den reibungslosen Ablauf aller in unserem Unternehmen anfallenden Aktivitäten gewährleistet und damit die Unternehmens- und Qualitätspolitik festlegt. Zur Optimierung aller Arbeitsabläufe wurden Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie Funktionsbeschreibungen erstellt, in denen die Arbeitsaufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnisse jedes Mitarbeiters eindeutig geregelt sind.

? *Wie weit waren die Mitarbeiter an der Erarbeitung dieses Systems beteiligt? Ist das Handbuch eine unantastbare Bibel?*

Hans-Rüdiger Endres: Das Handbuch steht jedem zur Einsicht zur Verfügung. Wir wünschen uns, daß sich die Kunden von unserer Arbeitsqualität überzeugen. Sie sollen erfahren, welches System wir dazu anwenden, wie wir bestimmte Arbeitsprozesse regeln. Wir lassen uns gerne in die Karten schauen. Was die Motivierung der Mitarbeiter betrifft, so ist ganz wesentlich, daß das QM-System keine von der Geschäftsleitung aufoktroyierte Sache ist. Im Gegenteil, jeder Mitarbeiter kann sich selbst einbringen, seine Arbeitsabläufe überprüfen und Mängel aufzeigen.

? *Was wurde verändert, damit das Unternehmen auch künftig im Wettbewerb bestehen und die wachsenden Anforderungen der Kunden erfüllen kann?*

Bernd Fuchs: Besonderes Augenmerk galt den Schnittstellen von einem Arbeitsbereich zum anderen: ob auch die Infor-

mationen dahin gelangen, wo ein anderer Mitarbeiter sie braucht. Insbesondere in den Werkstattprozeß spielen alle Bereiche hinein, von der Reparaturannahme, über das Ersatzteillager, den Verkauf bis zur Verwaltung. Alles muß optimal miteinander verzahnt sein, denn nur dann ist es ein funktionierendes System. Die Gesamtleistung kann nur in Ordnung sein, wenn alle Bereiche das ihre dazu getan haben, damit der Kunde zufrieden ist. Aber auch die Qualität unserer vielen Zulieferer, die für uns Leistungen erbringen, wird künftig sehr genau bewertet. Unsere Endqualität kann schließlich nur so gut sein, wie die unserer Partner.

? *Welches Fazit ziehen Sie nach der erreichten Zertifizierung? Ist nun Zeit zum Ausruhen?*

Hans-Rüdiger Endres: Vieles wurde schriftlich fixiert, aber die Kundenzufriedenheit erreichen wir damit noch nicht. Wichtig ist, daß alle Mitarbeiter das QM-System anwenden. Dann können wir fehlerfreie Leistungen erzielen. Unser QM-System ist kein starres Dogma. Es muß ständig neuen Verhältnissen, gesetzlichen Auflagen, Kundenwünschen, Produktänderungen angepaßt werden. In einem Jahr müssen wir bei einem Nachaudit beweisen, ob wir mit diesem System auch wirklich arbeiten. Doch mit dem Erreichten stehen wir im Wettbewerb zu anderen ganz weit vorne. Öffentliche Auftraggeber, Versicherungen, Speditionen, große Firmen werden künftig verstärkt nur jenen Unternehmen ihre Aufträge erteilen, die den QM-Nachweis erbringen. Diesen Wettbewerbsvorsprung zu haben, ist uns sehr wichtig.



Herr Steffen Michaelis,

geboren am 17. 02. 1969, hat seine Diplomarbeit an der Hochschule für Technik und Wirtschaft in Dresden (FH) zum Thema Entwicklung von Entscheidungsmodellen am Beispiel eines Mercedes-Autohauses geschrieben.

Dabei hat er die Abläufe in unserer Firma am Standort Ludwigsfelde unter Einbeziehung der DIN EN ISO 9002 dargelegt. Seine Arbeit wurde von Prof. Dr. Jakubasch, Dozent der FH Dresden, mit der Note „sehr gut“ bewertet.

Wir gratulieren Herrn Michaelis zu dieser hervorragenden Leistung und wünschen ihm für seine berufliche Zukunft alles Gute.

Telefax-Rückantwort 0 30 / 34 68 06 -66

Der Unimog UX 100 interessiert mich.

- Bitte senden Sie mir weitere Informationen über den Unimog UX 100.
- Bitte rufen Sie mich an, damit wir einen persönlichen Termin vereinbaren können.
- Ich möchte den Unimog UX 100 als einer der ersten auf Herz und Nieren testen. Bitte merken Sie mich für eine Probefahrt vor.
- Ich bin an Infos über weitere Unimog-Baureihen für folgende Einsätze interessiert.

Zur Zeit werden folgende Fahrzeuge eingesetzt: _____

Absender:

Firma: _____

Name, Vorname: _____

Funktion: _____

Straße, Postfach: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

Fax: _____