

# „Das Bewusstsein der Mitarbeiter hat sich verändert“

Wenn ein Unternehmen in 20 Jahren von drei auf 70 Mitarbeiter wächst, stellt es alle Beteiligten vor eine mächtige Aufgabe. Das Ingenieurbüro Helfrich hat sie gemeistert: „Unsere Mitarbeiter ziehen mit, und das ist auch dem QM-System Planer am Bau mit zu verdanken“, sagt Qualitätsbeauftragte Cordula Helfrich.



Für das Team ist das neue QM-System eine Erleichterung: Klar definierte Funktionsbereiche und eindeutig geregelte Handlungsabläufe helfen jetzt Missverständnisse und Redundanzen vermeiden. Mehr Zeit und Ressourcen für gute, befriedigende Arbeit sind nur zwei der positiven Konsequenzen der Zertifizierung.

**1996 machte sich Wilfried Helfrich als Dipl.-Ing. Maschinenbau mit dem Schwerpunkt Energietechnik selbstständig. Schnell zeichnete sich die Bedeutung des Themas Energie ab. Trotzdem hatte er nicht erwartet, dass sein Unternehmen so schnell wachsen würde.**

Heute arbeiten für die Helfrich Ingenieure Projektierungsgesellschaft mbH an den drei Standorten in Bad Kissingen, Schweinfurt

und München 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zum Portfolio des Unternehmens zählen gebäudetechnische Projektierungen in den Bereichen der Versorgungs- und Elektrotechnik mit einem Schwerpunkt auf regenerativen Energien.

So beteiligte sich die Projektierungsgesellschaft beispielsweise am Bau des Datev-Gebäudes in Nürnberg oder des „The Seven“ in München, wo in einem ehemaligen Heizwerk unter Denkmalschutzauflagen Luxuswohnungen geschaffen wurden – laut Investor „die teuersten der Stadt“.

## Qualitätsmanagerin steigt ins Unternehmen ein

Schon früh erkannte Wilfried Helfrich, wie wichtig ein Qualitätsmanagement für sein Unternehmen ist. 2005 entschied er sich dazu, seine Schwester Cordula Helfrich als kaufmännische Leiterin mit ins Boot zu holen. Als ausgebildete Fachkauffrau Organisation (IHK), Organisations- und Projektentwicklerin (VWA) und Qualitätsbeauftragte (DGQ) brachte sie viel Erfahrung mit, um effektive Strukturen zu etablieren. Denn das Unternehmen wuchs unablässig weiter.



**Geschäftsführer Wilfried Helfrich und die Kaufmännische Leiterin Cordula Helfrich sind Geschwister. Sie leiten das 1996 gegründete Unternehmen gemeinsam.**

„Dieses Qualitätszertifikat ist auf den Planungsbereich abgestimmt. Damit können wir uns identifizieren.“

„Es ist wichtig, die eigenen Strukturen stets zu reflektieren und an Verbesserungen zu arbeiten. Nur so können wir auf Dauer am Markt bestehen und Kunden von der Qualität unserer Planungsprozesse überzeugen.“

„Das Zertifikat ist ein wichtiges Aushängeschild für unser Unternehmen. Manche Kunden sprechen uns explizit auf ein Qualitätsmanagement an. Besonders bei Industriekunden erfahren wir seitdem eine größere Akzeptanz.“

Von Anfang an beabsichtigten die Geschwister Helfrich die Einführung eines QM-Systems. „Mein Bruder hatte 2005, als ich hier anfing, eine ISO-Zertifizierung in den Fokus genommen“, erinnert sich Cordula Helfrich. „Das erwies sich jedoch als zu sperrig, der Zeitaufwand steht zu dem Ergebnis nicht im Verhältnis.“

Die vom ISO-System geforderten, umfangreichen Quantifizierungen stellen vor allem Unternehmen aus dem Dienstleistungsbereich vor unüberwindbar erscheinende Hürden, da sich die Qualität von Beratungsleistungen nicht so einfach messen lässt. „Ich schätze den Aufwand für eine ISO-Zertifizierung mindestens doppelt so hoch wie den für das Qualitätszertifikat Planer am Bau.“

#### Qualitätszertifikat Planer am Bau statt ISO

Von dieser Option erfuhren die Helfrichs im Erfahrungsaustausch-Kreis für Planungsbüros des Berater-Team Bau. Schnell waren die beiden überzeugt. „Das hat Sinn gemacht, denn dieses Qualitätszertifikat ist auf den Planungsbereich abgestimmt. Damit können wir uns identifizieren“, sagt Cordula Helfrich.

Der QualitätsVerbund Planer am Bau lud das Büro Helfrich daraufhin zu einem Klausurwochenende ein. Bei diesen hocheffizienten Veranstaltungen erarbeiten die Teilnehmer an nur drei Tagen die Rohfassung eines QM-Handbuchs – die Grundlage für das Qualitätszertifikat Planer am Bau. Die Projektierungsgesellschaft Helfrich rückte gleich mit zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus der Führungsebene zum QM-Klausurwochenende an. An drei Tagen gaben sie Vollgas, um unter Anleitung von Dr.-Ing. E. Rüdiger Weng und Dr.-Ing. Knut Marhold vom QualitätsVerbund Planer am Bau sowie dem QM-Experten Prof. Dr.-Ing. Hermann Hütter von der Hochschule Karlsruhe, Fakultät für Architektur und Bauwesen, Lehrgebiet Qualitätsmanagement, ihr individuelles QM-Handbuch voranzutreiben. Zusätzlich wurden sie dabei von ambitionierten Studenten aus Prof. Hütters Fakultät unterstützt.

#### Klausurwochenende räumte letzte Zweifel aus

„An diesem Wochenende hat es Klick gemacht“, erinnert sich Cordula Helfrich. Die anfängliche Skepsis wandelte sich in Zuversicht. „Nach dem Klausurwochenende hatte von den Teilnehmern keiner mehr Zweifel, dass ein Qualitätsmanagement für das Unternehmen von großer Bedeutung und unbedingt nötig ist.“

Wieder im Büroalltag angekommen, implementierten sie das Qualitätsmanagement in die Unternehmensstrukturen und leiteten auch die restlichen Mitarbeiter zu einer erfolgreichen Umsetzung an.

Wie im QM-Handbuch festgeschrieben, achteten die Führungskräfte von nun an verstärkt darauf, Mitarbeitern klar definierte Funktionsbereiche zuzuordnen und die Handlungsabläufe eindeutig zu regeln. Sie halten Aufgaben nun auch vermehrt schriftlich fest.

So konnten beispielsweise Missverständnisse zwischen den Bauzeichnern und Ingenieuren geklärt werden. „Es hat ein Bewusstseinswandel stattgefunden“, kann Cordula Helfrich feststellen. „Durch das Umdenken übernehmen die Mitarbeiter mehr Verantwortung, und das entlastet natürlich auch die Führungsebene erheblich.“



**Inspirierend luftige Architektur: Für Habas, den international anerkannten Hersteller pädagogischer Produkte für Kinder und Familien, schuf man bei Helfrich Ingenieure einen umweltgerechten Firmensitz.**



## Anwenderbericht Helfrich Ingenieure



Geprägt durch eine lichtdurchlässige Architektur in Verbindung mit modernster technischer Ausrüstung ist auch dieser Neubau: das Bürogebäude der Adolf Steinbach Schotterwerke GmbH & Co.KG in Bad Neustadt a. d. Saale/Salz.

Ein weiterer wichtiger Aspekt des Qualitätsmanagements ist die Organisation von Ordnungssystemen und eine eindeutige Ablage und Beschriftung von Dokumenten. „Bei praktischen Dingen waren wir schon sehr gut aufgestellt“, berichtet Helfrich.

Eindeutige Ordnungssysteme helfen vor allem neuen Mitarbeitern, sich schneller zurechtzufinden – was bei dem Wachstum der Helfrich Ingenieure Projektierungsgesellschaft von stets augenscheinlichem Nutzen war. „Trotzdem gab es auch in diesem Bereich noch ein paar nützliche Tipps für uns. Besonders freut es mich, dass mittlerweile auch von Mitarbeitern Anregungen kommen, wo wir vielleicht eine Checkliste oder ähnliches ergänzen können.“

Mehr Mühe machte der Projektierungsgesellschaft – wie den meisten Architektur- und Planungsbüros – das konsequente Einholen und Auswerten des Kundenfeedbacks. „In diesem Bereich können wir sicher noch besser werden“, glaubt Helfrich. „Wichtig war es, dass wir den Anstoß bekommen haben, dran zu bleiben.“

### Positive Außenwirkung durch Zertifikat

Der TÜV Rheinland bestätigte der Helfrich Ingenieure Projektierungsgesellschaft

schließlich die erfolgreiche Einführung des QM-Systems, so dass das Büro nun mit dem QualitätsZertifikat Planer am Bau werben kann. „Dieses Zertifikat ist ein wichtiges Aushängeschild für unser Unternehmen“, meint Helfrich. „Manche Kunden sprechen uns explizit auf ein Qualitätsmanagement an. **Besonders bei Industrie-Kunden erfahren wir seitdem eine größere Akzeptanz.**“ Auch in öffentlichen Ausschreibungen sei das Zertifikat von großem Vorteil.

### Empfehlung für Planungsbüros

Letztendlich habe das QualitätsZertifikat Planer am Bau neue Chancen für die Helfrich Ingenieure Projektierungsgesellschaft eröffnet. Das QM-System, das sie mit Hilfe ihres QM-Handbuchs ausbauten, ermöglichte gezielt, mögliche Problemfelder zu erkennen und umgehend beheben.

**Cordula Helfrich empfiehlt das QM-System allen Planungsbüros**, um von Anfang an eine geregelte Struktur zu schaffen. Aber auch denjenigen, die schon lange am Markt sind, könne das Qualitätsmanagement helfen: „Es ist wichtig, die eigenen Strukturen stets zu reflektieren und an Verbesserungen zu arbeiten. Nur so können wir auf Dauer am Markt bestehen und Kunden von der Qualität unserer Planungsprozesse überzeugen.“

## Helfrich Ingenieure

### Projektierungsgesellschaft mbH Gebäudetechnische Planung

Arnshäuser Straße 41  
97688 Bad Kissingen

Telefon: 0971 – 78 54 88-0

Fax: 0971 – 78 54 88-11

E-Mail: info@ing-helfrich.de

Homepage: www.ing-helfrich.de

### Technische Gebäudeausrüstung:

- Versorgungs- und Elektrotechnik
- Regenerative Energien

**Helfrich Ingenieure**  
Projektierungsgesellschaft mbH  
Gebäudetechnische Planung



zertifiziert durch  
TÜV Rheinland  
Certipedia-ID 0000021410  
www.certipedia.de