



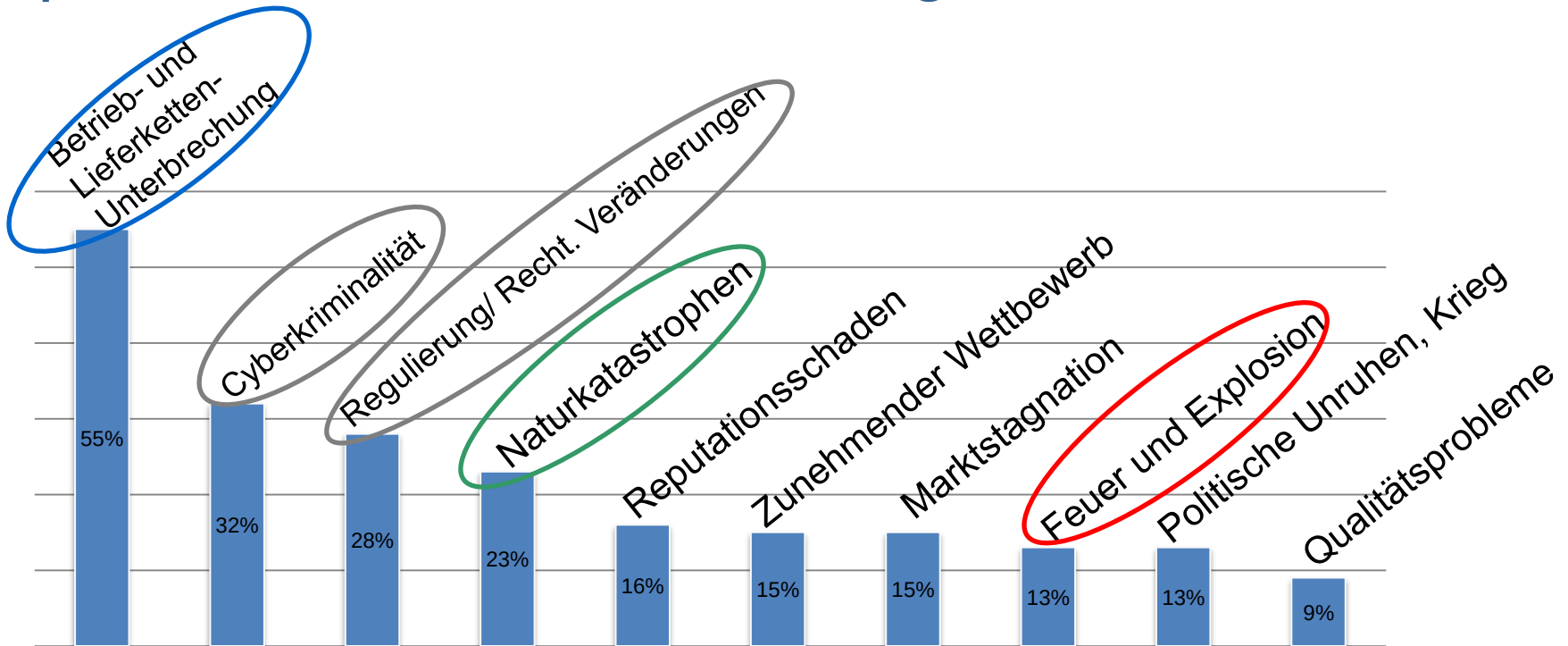
swissi

Umgang mit Risiken – traditionell oder risikobasiert?





Top 10 Risiken heute und morgen



Quelle: Risk Barometer 2015 (Allianz Gruppe)





Einige meiner Erfahrungen mit Risiken





Erfahrungen mit der Umsetzung vom RM im Unternehmen

- Oft betrieben in Silos, Insellösungen, fehlende Koordinationssstelle
- Zu viele Ziele stehen im Fokus (Zielkonflikte)
- Daten fehlen oder sind unvollständig, um informationsbasierte Entscheidungen zu treffen (Bauchentscheide)
- Reaktive Behandlung bei Abweichungen von Unternehmenszielen anstatt präventive Massnahmen für erkannte Risiken





Risikobasierter Ansatz bereits gut etabliert in anderen Management-Systemen



OHSAS 18001



ISO 14001



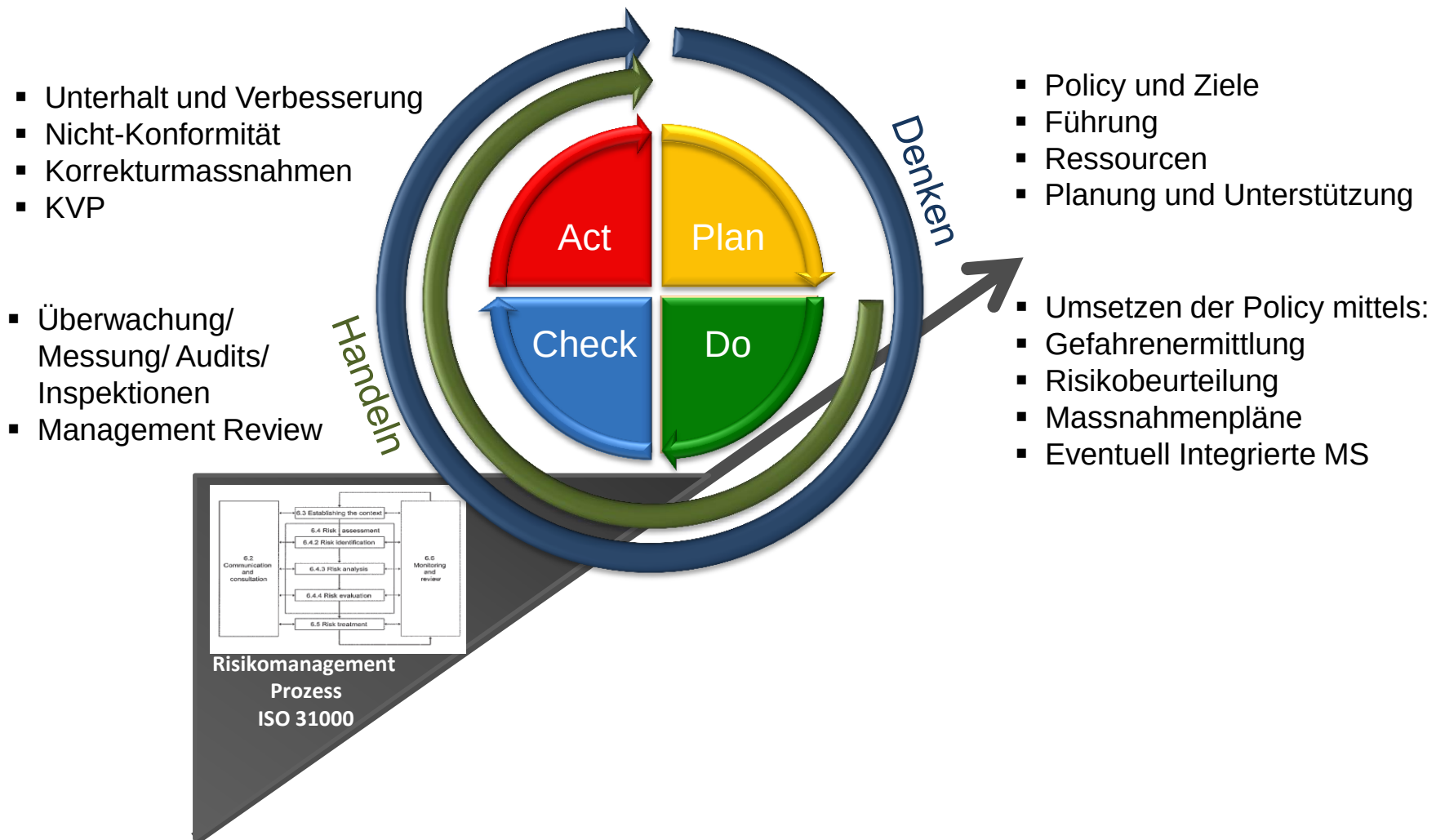
ISO 22301



ISO 27001



Risikobasierter Ansatz ist nichts Neues...



Management der Risiken im Bezug auf QM

- Bisher nicht systematisch (und nicht explizit) wie in anderen Management-Systemen (Arbeitssicherheit OHSAS 18001, Umweltmanagement ISO 14001)
- Um welche Risiken im Bezug auf QM geht es?
Wo fängt man an?
- Wie können wir die Chancen und Gefahren identifizieren, mit Risiken umgehen und nachvollziehbar messen?





Ziele definieren

Ziele des QMs (ISO 9001)

- **Vertrauen gewinnen in Fähigkeiten einer Organisation, um durchgehend konforme Produkte und Dienstleistungen anzubieten**
- **Kunden-Zufriedenheit erhöhen**



of companies
are convinced
they provide
a superior
customer
experience



of their
customers
agree

Produkt-Konformität

Konformität mit den Kundenanforderungen und relevanten regulatorischen und gesetzlichen Rahmenbedingungen:

- Technische Sicherheit
- Umweltsicherheit
- Kundenspezifikation
- ...



Kundenzufriedenheit

Der Grad der Zufriedenheit mit den Waren oder Dienstleistungen eines Unternehmens, nach gemessenen Kunden-Angaben

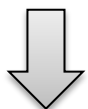
Quelle: Business Dictionary



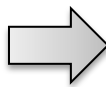


Q-Ziele

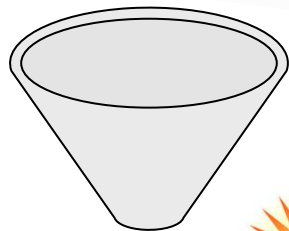
Produktkonformität: Lebensmittelstandards
Kundenzufriedenheit: Kakao 80 ± 2%, Geschmack, Verpackung, Form, Schmelzpunkt



	Ausmass			
	Klein	Mittel	Gross	Sehr gross
	Häufig			
	G gelegentlich			
	Selten			
Wahrscheinlichkeit	Unwahr- scheinlich			



Massnahmenplanung		
Massnahme	Wer/ Wann	Messgrösse
Kontrolle		Geschmack, Verpack, Form, Schmelzpunkt
Online Monitoring		Kakaoinhalt, Zuckerinhalt, Milchanteil
Produktion <u>Stop</u>		> 78% < 82%
Instandhaltung		Inspektion/ Service
Schulung		Bei Einarbeitung



> 82%
< 78%





Sicht RM → Ziele:

Produktkonformität: Lebensmittelstdt.

Kundenzufriedenheit: Kakao 80 ± 2%,...

Prozessleistung: 100 Osterhasen/ Stunde

Arbeitssicherheit: Keine Unfälle

Prozesssicherheit: Keine Betriebsunterbrechung

Umweltsicherheit: Umweltschutzziele

Brand- und Explosionsschutz: Verhinderung der
Brände/ Explosionen



→

		Ausmass			
		Klein	Mittel	Gross	Sehr gross
Wahrscheinlichkeit	Häufig				
	Gelegentlich		✗ Umweltsich.	✗ Arbeitssich.	✗ Kundenzufried.
	Selten			✗ Konformität	✗ Brand- und Explosionsschutz / Prozessleist.
	Unwahrscheinlich				



Massnahmenplanung		
Massnahme	Wer/ Wann	Messgrösse
Kontrolle		Geschmack, Verpack, Form, Schmelzpunkt
Online Monitoring		Kakaoinhalt, Zuckerinhalt, Milchanteil
Produktion Stop		> 78% < 82%
Instandhaltung		Inspektion/ Service
Schulung		Bei Einarbeitung
Installieren Brandmeldeanlage		Installation/ regelmässige Kontrolle
Spritzschutz installieren		Installation
...		



Integrales Risikomanagement (IRM)

OHS

OHSAS 18001



Schutz der
Beschäftigten

EMS

ISO 14001



Schutz der Umwelt

QMS

ISO 9001



Kundenzufriedenheit



Produkt Konformität

Weitere Normen
Unternehmensziele

...

- Finanzielle Ziele
- Strategische Ziele
- Operative Ziele

Risikomanagement
ISO 31000



Informationsbasierte
Entscheidungen



Zielerreichung
verbessern



System
Sicherheit



Mehrwert des Zusammenführens von Qualitäts- und Risikomanagement

- gemeinsame Bearbeitung thematisch gleicher Sachverhalte
- ökonomischer Einsatz personeller und finanzieller Ressourcen
- sinnvolle Kombination unterschiedlicher Blickwinkel von Qualitäts- und Risikomanagement

**Gutes Qualitätsmanagement senkt die Risiken,
gutes Risikomanagement steigert die Qualität**





FAQ und Diskussion



Ihr Kontakt

Swissi AG

Richtistrasse 15

8304 Wallisellen

Silvia Hugentobler

Risk Manager

+41 44 217 43 37

silvia.hugentobler@swissi.ch