

qualityaustria TIMES



Neues Trainingszentrum
New Training Centre

Seite / Page 3



17. qualityaustria Forum
17th qualityaustria Forum

Seite / Page 4



20 Jahre ISO 9001 Zertifizierung
20 years of ISO 9001 certification

Seite / Page 6

 **qualityaustria**
Erfolg mit Qualität

qualityaustria Partner weltweit

 **qualityaustria**
Succeed with Quality

qualityaustria partners worldwide



Editorial



Konrad Scheiber, CEO Quality Austria

Erfolg mit Qualität

Qualität schafft Werte. Qualität stiftet Vertrauen. Qualität stärkt das Immunsystem der Organisation. Weltweit sind über 1.065.000 Organisationen nach ISO 9001 zertifiziert. Betrug das globale Wachstum an Neuzertifizierungen 2008 drei Prozent, so verdreifachte sich dieses fast auf acht Prozent im Jahr 2009. Acht **qualityaustria** Kunden sind bereits seit über 20 Jahren zertifiziert. Qualitätsmanagement entwickelt sich zunehmend zur Integrationsplattform für Umwelt-, Sicherheitsmanagement und Branchenstandards. Audits werden zur zentralen Lernplattform für Organisationen. Audits sind systematisches Wissens- und Riskmanagement. Audits können den Unternehmenswert steigern, wenn die richtigen Rahmenbedingungen in puncto Auditpolitik, -strategie und -zielsetzung gesteckt werden. Die Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH wünscht viel Erfolg mit Qualität.

Succeed with Quality

*Quality creates values. Quality builds trust. Quality boosts an organization's immune system. More than 1,065,000 organizations all over the world are certified under the ISO 9001 standard. Global growth in new certifications almost tripled from three percent in 2008 to nearly eight percent in 2009. At present eight **qualityaustria** clients have been certified for more than 20 years. Quality management is increasingly turning into an integration platform for environmental and safety management and for industry standards. Audits are becoming central learning platforms for organizations. They are a tool of systematic knowledge and risk management. Provided that the right framework conditions in terms of audit policy, audit strategy, and audit target are defined, audits can increase a company's value. Quality Austria Training, Certification and Evaluation Ltd. wishes you great success through quality.*

Erfolg mit Qualität *Succeed with Quality*

Quality Austria

Die Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH ist nationaler Marktführer und Ansprechpartner in den Bereichen der Integrierten Managementsysteme und Branchenstandards betreffend Qualität, Umwelt und Sicherheit. Die Leistungen der Quality Austria reichen von der Aus- und Weiterbildung im Bereich internationaler Managementtrends, der Zertifizierung von Qualitäts- und Managementsystemen bis zur Vergabe des Austria Gütezeichens (ÖQA). Die Prämierung österreichischer Organisationen mit dem Staatspreis Unternehmensqualität erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend und der AFQM. Die Zusammenarbeit der Quality Austria mit IQNet, EOQ, EFQM und weiteren internationalen Organisationen sichert die Vermittlung von globalem Know-how und macht das Unternehmen zu einem kompetenten Partner. Weltweit kooperiert Quality Austria mit rund 100 Mitgliederorganisationen. Über 11.000 Organisationen in knapp 50 Ländern profitieren bereits davon. Quality Austria ist ein stabiler Faktor für wertvolle Synergien am Wirtschaftsstandort Österreich.

Quality Austria

Quality Austria Training, Certification and Evaluation Ltd. is the national market leader and point of contact in the fields of Integrated Management Systems and industry standards regarding quality, the environment, and safety. The services provided by Quality Austria range from education and further training in the field of international management trends to the certification of quality and management systems up to awarding the Austrian quality seal (ÖQA). The Austrian Quality Award is presented to Austrian organizations in cooperation with the Federal Ministry of Economy, Family, and Youth and the AFQM.

Worldwide network: The cooperation of Quality Austria with IQNet, EOQ, EFQM and other international organizations ensures that global know-how is imparted and makes the company a competent partner. Quality Austria cooperates with around 100 member organizations all over the world. More than 11,000 organizations in almost 50 countries are benefiting from this network. Quality Austria is a stable factor for valuable synergies at your economic site in Austria.



qualityaustria Headquarters und Trainingszentrum feierlich eröffnet

Grand Opening of the qualityaustria Headquarters and Training Centre



Das neue qualityaustria Headquarters und Trainingszentrum wurde in Wien im Jänner 2011 feierlich eröffnet.
The new qualityaustria headquarters and training centre was opened in January 2011.



Mag. Anna Maria Hochhauser,
Generalsekretärin
Wirtschaftskammer Österreich
Mag. Anna Maria Hochhauser,
Secretary-General Austrian
Federal Economic Chamber



Mag. Sonja Wehsely,
amtsführende Stadträtin Wien
Mag. Sonja Wehsely,
Executive City Counsellor Vienna

Zahlreiche Vertreter aus Wirtschaft und Politik bei den Welcome Events

Die Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH hat das neue Headquarters in der Zelinkagasse im ersten Wiener Bezirk bezogen. Neben dem Büro ist dort ein modernes qualityaustria Trainingszentrum für die Aus- und Weiterbildung im Bereich Qualitäts- und Managementsysteme eingerichtet worden. Bei den Welcome Events konnten über 200 Besucher begrüßt werden, darunter Mag. Anna Maria Hochhauser, Generalsekretärin Wirtschaftskammer Österreich, die amtsführende Stadträtin Mag. Sonja Wehsely, Dompfarrer Toni Faber und Dr. Eric Janssens, Generaldirektor der European Organization for Quality (EOQ).

„Der neue Standort ist ein Ort des Wissens und der Begegnung. Ein Ort des Wissens, weil bereits 2011 über 70 Lehrgänge zu den Themen Qualitätsmanagement, Integriertes Management, Umwelt, Sicherheit und Statistik durchgeführt werden. Ein Ort der Begegnung für die über 400 freien Netzwerkpartner wie Trainer, Auditoren und Assessoren, für die Kunden sowie für die internationalen Partner“, so Konrad Scheiber, CEO der Quality Austria.

Wehsely betonte, mit der Wahl der zentralen Lage inmitten von Wien werde auch symbolisch zum Ausdruck gebracht, dass das Thema Qualität von zentraler Bedeutung für Wien sei. Hochhauser unterstrich die Bedeutung von Qualität für den Wirtschaftsstandort Österreich und betonte die Wichtigkeit, Kompetenzen der Mitarbeiter weiterzuentwickeln.

Numerous representatives from the world of business and politics attended the welcome events

Quality Austria Training, Certification and Evaluation Ltd. has moved into its new headquarters in Zelinkagasse in Vienna's first district. Apart from the offices, a modern qualityaustria training centre for education and further training in the field of quality and management systems has been set up. More than 200 visitors came to the welcome events, including Ms. Anna Maria Hochhauser, Secretary-General of the Austrian Federal Economic Chamber, the Executive City Counsellor Ms. Sonja Wehsely, Toni Faber, Priest of the Vienna Cathedral Parish, and Dr. Eric Janssens, Director-General of the European Organization for Quality (EOQ).

„The new location is a place of knowledge and encounter. A place of knowledge because in 2011 alone more than 70 courses on the topics of quality management, Integrated Management, the environment, safety, and statistics have been included in our course offerings. It is a place of encounter for the more than 400 independent network partners, for trainers, auditors, and assessors, for clients and for international partners“, according to Konrad Scheiber, CEO of Quality Austria.

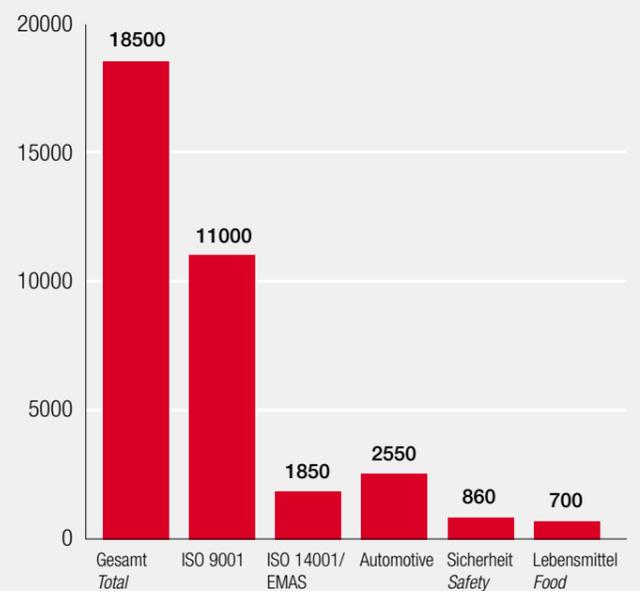
Wehsely emphasised that the selection of the central location in the city centre of Vienna was also a symbol for the central importance of quality for Vienna. Hochhauser underlined the significance of quality for the business location Austria and pointed out the importance of developing the competences of employees.

NEWS TICKER

REKORD / RECORD

Mehr als 18.500 Zertifikate.

Over 18,500 certificates issued.



Neuer Qualitätsstandard für Bildungsorganisationen

Die Quality Austria zertifiziert ab sofort nach dem internationalen Qualitätsstandard ISO 29990. Dieser internationale Standard definiert weltweit gültige Qualitätsanforderungen an Aus- und Weiterbildungsorganisationen und spricht daher alle Bildungsanbieter an – vom Einzeltrainer über private Seminar- und Lehrgangsanbieter bis zu Universitäten. Die deutsche Fassung des Standards liegt seit Dezember 2010 vor. Die Vorteile für Bildungsdienstleister sind die Transparenz der eigenen Leistung, die internationale Vergleichbarkeit und die Vorgehensweise nach definierten Prozessen. Das qualityaustria Zertifikat ist ein objektiver Leistungsnachweis und stiftet Vertrauen.

New quality standard for educational organisations

Quality Austria now also carries out certifications under the international quality standard ISO 29990. This international standard defines global quality criteria to be met by organizations in the field of education and further training and therefore applies to providers of learning services – from individual trainers to private organizers of seminars and courses and also includes universities. The German version of the standard has been available since December 2010. The advantages for education providers include transparency of their own services, international comparability, and a procedure according to defined processes. The qualityaustria certificate is an objective proof of a company's performance and builds confidence.

Innovation und Koordination

Dr. Mag. Anni Koubek
anni.koubek@qualityaustria.com





17. qualityaustria Forum

„Lessons Learned - Learning for the future“

Lebenslanges Lernen in Unternehmen



Mehr als 700 Gäste kamen zum 17. qualityaustria Forum

Konrad Scheiber, CEO der Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und BegutachtungsgmbH, gab in seinem Eröffnungstatement einen Rückblick über das Audit im Wandel der Zeit und erklärte die Rolle des Audits als Lerninstrument für Organisationen. „Das lebenslange Lernen ist nicht nur für den einzelnen Mitarbeiter ein Thema, sondern betrifft immer die ganze Organisation. Im Lernprozess selbst ist immer wichtig, Selbstverständliches infrage zu stellen und das System sozusagen *bewusst und kontrolliert zu erschüttern*, um ein hohes Maß an Verinnerlichung erreichen zu können“, so Konrad Scheiber in seinem Vortrag. „Normen und Regeln lassen sich nur auf dem Weg der emotionalen Labilisierung nachhaltig verankern, die die Grundvoraussetzung für Kompetenzentwicklung darstellt. Ebenfalls große Bedeutung schreibt Scheiber der Rolle des Audits als Lernplattform zu: „Audits können den Unternehmenswert steigern. Die Voraussetzung dafür ist die Bereitschaft des Unternehmens zum Lernen und die Festlegung von konkreten Erwartungen und Spielregeln.“

Audits als Spiegel - Praktische Auditerfahrungen mit der Mutternorm

Anlässlich der zwei Jahrzehnte langen Tradition der ISO 9001 Zertifizierung diskutierten Experten aus den jeweiligen Fachbereichen ihre Lernerfahrungen als zertifizierte Unternehmen. DI Rudolf Janesch, Geschäftsführer

der Häusermann GesmbH, dazu: „Audits sind kein Grund zum Fürchten, sondern eine gute Möglichkeit, Dinge noch einmal zu überdenken und sich weiterzuentwickeln.“ Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit stehen dabei im Mittelpunkt.“ Laut Janesch reicht es nicht, nur das Prozessmanagement im Unternehmen weiter auszubauen, auch Umwelt- und Riskmanagement müssen integriert werden.

Ing. Johann Bock, Eigentümer von Becom: „Wir freuen uns über jeden Hinweis, ob aus Kundenaudits, internen Audits oder externen Audits.“ Jedes Audit sei eine Chance, besser zu werden. Dr. Christoph Becker, Qualitätsmanager bei Tyco Electronics Austria GmbH, zur Frage nach den Erfahrungen mit Audits: „Audits sind wie ein Spiegel, den wir uns vor Augen halten, um zu sehen, wie weit wir in unserer Entwicklung schon sind. Die Anforderung besteht darin, sich kontinuierlich zu verbessern und neue Möglichkeiten zu finden, Prozesse noch besser zu gestalten.“

Auch Wolfgang Hackenauer, Produktmanager Umwelt in der Quality Austria, ermutigt in seinem Vortrag, die internen und externen Auditausblicke genau zu betrachten: „Diese geben oft viele wertvolle Rückschlüsse auf die Vergangenheit. Wichtig ist, dass die Kundenzufriedenheit bei Audits und Systemüberprüfungen immer im Fokus der Ausgangsbetrachtung steht und als Maß der gemessenen Systemleistung gilt.“ Interessante Wechselwirkungen ergeben sich aus dem Zusammenspiel von Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsanforderungen.

Klare Prozesse und Einbindung der Mitarbeiter als Erfolgsfaktoren

Prozessmanagement ist ein integraler Bestandteil des Qualitätsmanagements. Dr. Franz Peter Walder, Member of the Board Quality Austria, griff in seiner Präsentation das Prozessmanagement im Lauf der Zeit auf: „Im Prozessmanagement dreht sich alles um das Tun, also im Endeffekt um die Mitarbeiter. Erst wenn ihnen Freiräume zur eigenständigen Gestaltung des Arbeitsumfeldes eingeräumt werden, ist eine laufende Verbesserung der Ergebnisse möglich.“ Walder zu den Anforderungen im Prozessmanagement: „Es braucht die Klarheit und Einfachheit der Darstellung, aber auch klare Wirkungsziele sowie konsequente Führung und Durchsetzung. Der Leitung einer Organisation kommt daher eine wichtige Vorbildfunktion zu.“

Qualitätshandicaps verärgern Kunden

Jährlich erheben rund 78 Millionen europäische Bürger Beschwerde. In Österreich hatten 2009 29% der Bürger Anlass zur Beschwerde. Dafür sind folgende Faktoren ausschlaggebend: Mängel an Produkten oder Dienstleistungen, unzureichende oder irreführende Informationspolitik, Termin- bzw. Lieferuntreue, mangelndes Beschwerdemanagement. 46% der Gewerbetreibenden reagieren nicht auf Beschwerden. Scheiber empfiehlt den Unternehmen, einen Beschwerdemanagementprozess einzuführen. Mit Blick in die Zukunft wird das Thema Kompetenzentwicklung der Mitarbeiter für Innovationen und hohe Qualität der zentrale Erfolgsfaktor für Unternehmen werden.

TERMIN VORMERKEN
Verleihung Staatspreis Unternehmensqualität
 6. Oktober 2011, Wien

UPCOMING EVENT
Austrian Quality Award
 6th of October 2011, Vienna

www.qualityaustria.com

17th qualityaustria Forum

„Lessons Learned - Learning for the future“

Life-long Learning in Business



More than 700 guests attended the qualityaustria Forum

In his opening statement, Konrad Scheiber, CEO of Quality Austria Training, Certification and Evaluation Ltd., looked back on how audits have changed in the course of time and illustrated the role of audits as a learning tool for organizations. "Life-long learning is not only a topic for the individual employees but is always of importance for the organization as a whole. In the course of the actual learning process what is always essential is to question anything that has previously been taken for granted and to unsettle the system deliberately in a structured manner in order to be able to achieve a high level of internalization", says Konrad Scheiber in his presentation. "The only way to sustainably root standards and rules is via emotional destabilization, which is a basic prerequisite for the development of competencies." Scheiber also attaches great importance to the role of the audit as a learning platform: "Audits may increase a company's value. What it takes is the company's preparedness to learn and the definition of precise expectations and the rules of the game."

Audits as a mirror - practical auditing experience with the master standard

To mark the occasion of two decades of ISO 9001 certification, experts from various fields discussed their learning experience as certified companies. Rudolf Janesch, Managing Director of Häusermann GesmbH:

"There is no reason to be scared of audits, rather they are a good opportunity to reassess things once again and to continue developing. The central focus is on employee satisfaction and customer satisfaction." According to Janesch merely continuing to expand a company's process management is not sufficient; environmental and risk management must be integrated as well.

Johann Bock, owner of Becom: "We are pleased about each and every suggestion, be it from customer audits, internal audits, or external audits." Each audit was a chance to improve. Dr. Christoph Becker, Quality Manager at Tyco Electronics Austria GmbH, when asked about his experience with audits: "Audits are like a mirror that we look into to see how far we have progressed with our development. The criterion is to improve continuously and to find new ways to make processes even better."

In his presentation, Wolfgang Hackenauer, Product Manager Environment at Quality Austria, also encouraged the audience to take a close look at the results of internal and external audits: "They often allow for many valuable conclusions to be drawn to the past. What is essential is to make sure that in all audits and system reviews customer satisfaction remains at the centre of the analysis of the pre-audit status and is taken as the benchmark for the system performance measured." The interplay of quality, environmental, and safety requirements leads to interesting cross-impacts.

Clear processes and employee inclusion are success factors

Process management is an integral part of quality management. The presentation given by Dr. Franz Peter Walder, Member of the Board of Quality Austria, dealt with process management in the course of time: "In process management it is all about action, so basically it all comes down to the employees. Only if they are given leeway to organize their work environment independently will ongoing improvement of results be possible." Walder on the requirements in process management: "Clarity and simplicity in presentation is essential, but clear targets and consistent leadership and enforcement are equally important. Therefore, the leading team of the organisation is an important role model."

Obstacles to quality annoy customers

Every year around 78 million European citizens file a complaint. In Austria, 29% of the population had reason to complain in 2009. This is mainly due to the following factors: defective products or services, inadequate or misleading information policy, failure to meet deadlines or delivery dates, insufficient complaint management. 46% of all businesses do not even respond to complaints. Scheiber advises companies to establish a complaint management process. In future, developing the employees' competencies for innovation and high quality will become the central factor for the success of a company.

700 Teilnehmer lauschten den praktischen und langjährigen Erfahrungen zur konsequenten Umsetzung von Qualitätsmanagement. 700 guests listened to the presentations and expert talks about longstanding practical experience in consistently implementing quality management.



Wichtiger Hinweis: Auszüge zu den Vorträgen als Filmsequenzen finden Sie unter www.qualityaustria.com
Please note: Film excerpts from the presentations are available at www.qualityaustria.com



20 Jahre ISO 9001 Zertifizierung

20 years of ISO 9001 certification



Becom: Ing. Johann Bock, Geschäftsführer und Otto Tischler, Qualitätsmanager
Becom: Johann Bock, Managing Director and Otto Tischler, Quality Manager



Brigl & Bergmeister: Friedrich Tschoggel, Leiter Marketing und Thomas Steiner, Managementbeauftragter
Brigl & Bergmeister: Friedrich Tschoggel, Head of Marketing and Thomas Steiner, Management Representative



Häusermann: Horst Huber, Qualitätsmanagement und DI Rudolf Janesch, Geschäftsführer
Häusermann: Horst Huber, Quality Management and Rudolf Janesch, Managing Director



Tyco Electronics: Dr. Christoph Becker, Qualitätsmanager
Tyco Electronics: Dr. Christoph Becker, Quality Manager



Zumtobel: Hannes Schmid, verantwortlich für TQM & Lean Six Sigma und Gerhard Weiß, TQM & Lean Six Sigma
Zumtobel: Hannes Schmid, responsible for TOM & Lean Six Sigma and Gerhard Weiß, Tom & Lean Six Sigma



DI Rudolf Janesch, Geschäftsführer Häusermann GesmbH
Janesch, Managing Director Häusermann GesmbH

„Audits sind kein Grund zum Fürchten, sondern eine gute Möglichkeit, Dinge noch einmal zu überdenken und sich weiterzuentwickeln. Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit stehen dabei im Mittelpunkt.“

„There is no reason to be scared of audits, rather they are a good opportunity to reassess things once again and to continue developing. The central focus is on employee satisfaction and customer satisfaction.“

Auszeichnungen für zwei Jahrzehnte gelebte ISO 9001

Im Jahr 2007 feierte die ISO 9001 ihr 20-jähriges Bestehen. Weltweit wurden über 1 Millionen Organisationen zertifiziert. Auch in diesem Jahr feiern wieder namhafte österreichische Unternehmen ihr 20-jähriges ISO 9001 Jubiläum. Aus diesem Anlass zeichnete die Quality Austria bereits zum 3. Mal Pioniere mit dem **qualityaustria** Award aus. Darunter den Vorarlberger Anbieter ganzheitlicher Lichtlösungen **Zumtobel**, den Hersteller von flexiblen Etiketten und Verpackungseinheiten **Brigl & Bergmeister**, den Spezialisten für Electronic Engineering & Manufacturing **Becom**, den Leiterplattenexperten **Häusermann** sowie den Hersteller von elektronischen Steckverbindern, Netzwerktechnik, Unterwasser-Telekommunikationssystemen und Wireless Systemen **Tyco Electronics**. Konrad Scheiber: „Die ISO-Jubilare gehen seit langem kontinuierlich mit gutem Beispiel voran und zeigen vor, wie man sich durch konsequente Weiterentwicklung langfristig erfolgreich am Markt hält. Höchste Anforderungen an Innovation und Qualität haben für sie Priorität.“

Der **qualityaustria** Award wird durch ein Auge symbolisiert: Das Auge steht für den Weitblick, Kundenbedürfnisse zu erkennen und in marktfähige, qualitative Produkte umzusetzen. Das Auge steht für den Durchblick, die Prozesse optimal zu gestalten und für das richtige Augenmaß, Ziele realistisch zu formulieren. Das Auge steht dafür, als Quality Austria genau hinzuschauen, um die Normkonformität festzustellen, aber auch, um als souveräner Ratgeber Hinweise für die stetige Verbesserung aufzuzeigen.

Awards for two decades of experiencing ISO 9001 in practice

In 2007, ISO 9001 celebrated its 20th anniversary. More than one million organizations all over the world have been certified. This year again, many renowned Austrian businesses mark their own 20th anniversary of being an ISO 9001 certified company. On this occasion, Quality Austria, for the third time, presented the **qualityaustria** award to pioneers including the Vorarlberg-based provider of integral lighting solutions, **Zumtobel**, a manufacturer of flexible labels and packaging units **Brigl & Bergmeister**, a specialist for Electronic Engineering & Manufacturing **Becom**, the PCB-expert **Häusermann** and **Tyco Electronics**, a manufacturer of electronic plug connectors, network technology, underwater-telecommunications systems and wireless systems. Konrad Scheiber: „The ISO-companies receiving this award have consistently been setting a good example for a long period of time, illustrating how ongoing further development guarantees long-term success in the market. Highest demands in terms of innovation and quality are of utmost priority for them.“

The **qualityaustria** award is symbolised by an eye: the eye stands for the foresight of recognising customer needs and implementing them into marketable top-quality products. It also is a symbol of having an eye for shaping processes in an optimal way and for the right perspective to precisely formulate targets in a realistic manner. The eye also stands for the close look taken by **qualityaustria** to determine conformity with standards and to show the way to continuous improvement as a confident advisor.



Auszug aus der qualityaustria Studie 2009/10 Excerpt from the 2009/10 qualityaustria Survey

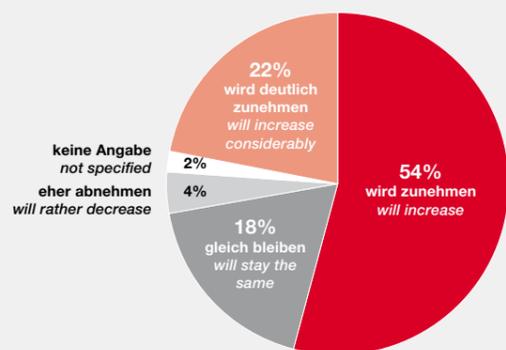
IMS gewinnt an Bedeutung

Die Studienteilnehmer wurden ua befragt: „Wie schätzen Sie die Entwicklung Integrierter Managementsysteme (Qualität, Umwelt, Sicherheit und Gesundheitsschutz) in den nächsten 5 Jahren ein?“

IMS is gaining importance

Questions to the participants in the survey included the following: "How do you expect Integrated Management Systems (quality, the environment, safety, and health protection) to develop over the next five years?"

Einschätzung der ISO 9001 zertifizierten Betriebe über die Entwicklung Integrierter Managementsysteme.
Expectations of ISO 9001 certified businesses regarding the development of Integrated Management Systems.



76% der ISO 9001 zertifizierten Betriebe und 78% der IMS zertifizierten Betriebe gehen davon aus, dass Integrierte Managementsysteme in den nächsten 5 Jahren an Bedeutung oder sogar deutlich an Bedeutung gewinnen werden. 18% bzw. 17% gehen davon aus, dass die Bedeutung von IMS gleich bleiben wird. Die wesentlichen Motive, die sich aus den Begründungen ableiten lassen, können thematisch zusammengefasst werden in:

- Synergien nutzen
- Rechtliche Anforderungen steigen allgemein
- Kundenforderungen nehmen zu

76% of the ISO 9001 certified businesses and 78% of the IMS certified businesses assume that the importance of integrated management systems will increase or even increase significantly in the next five years. 18% and 17%, respectively, think that their importance is going to stay the same. The main motives for these responses that were derived from the reasons given can be summed up as follows:

- Using synergies
- Legal requirements in general are increasing
- Customer demands are on the rise

Autoren / Authors



Ing. Wolfgang Hackenauer
Produktmanager Umwelt
Product Manager Environment
wolfgang.hackenauer@qualityaustria.com



DI Axel Dick
Prokurist, Marketing
Executive Vice President, Marketing
axel.dick@qualityaustria.com

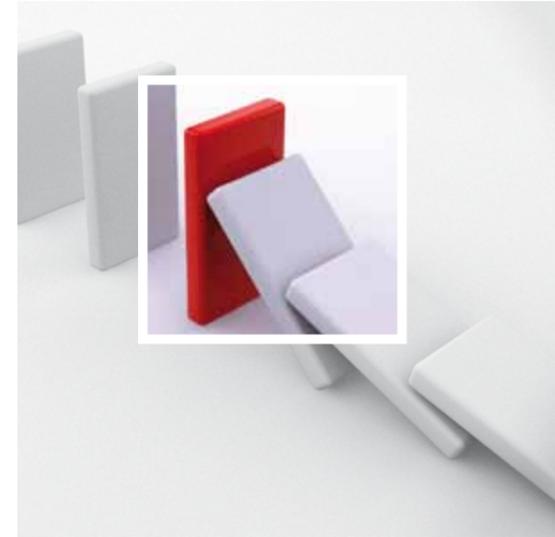
Kurzinformationen Brief Information

Business Continuity Management BCM

Die sozialen Unterschiede in großen Wirtschaftsräumen und die globalisierte Kriminalität gefährden uU den Unternehmenserfolg. Antworten und präventive Lösungen zu finden, stellt eine Herausforderung für das Management dar. Es geht hier um den Schutz der eigenen Organisation sowie der gesamten beteiligten Lieferkette. Wichtige Inhalte sind Risk- und Krisenmanagement, BCM und Corporate Security Management.

Business Continuity Management BCM

Social differences in large economic areas and globalized crime might put a company's success at risk. Finding answers and preventative solutions is a challenge for management. It is important in this connection to protect one's own organisation and the entire delivery chain that is involved. The curriculum includes important topics such as risk and crisis management, BCM, and Corporate Security Management.



Mehr Infos im neuen Leistungskatalog und auf www.qualityaustria.com

For more see the new International Qualification Programme or go to www.qualityaustria.com

Energiemanagement zertifiziert

Energiesparen ist ein Erfolgsfaktor. Mit der Zertifizierung des Energiemanagementsystems (EN 16001) zeigt die OMV Raffinerie Schwechat, dass sie für die Optimierung der Energie anerkannte Methoden nach aktuellem Stand der Technik verwendet. Laut Studien betragen die Einsparpotenziale in Firmen allgemein bis zu 20 Prozent. Ein Fünftel der österreichischen Firmen kennt aber laut der österreichischen Energieagentur ihren Energieverbrauch nicht.

Energy management certified

Saving energy is a factor in the success of companies. The OMV refinery in Schwechat, Austria, had its energy management system certified (EN 16001), which shows that it applies accepted state-of-the-art methods for its energy optimization efforts. According to studies, companies generally have energy saving potentials of up to 20%. However, according to the Austrian Energy Agency one in five Austrian companies does not even know how much energy it consumes.

Leistungskatalog / International Qualification Programme



Download und Bestellen
Download and order at
www.qualityaustria.com

Kontakt Contact

Customer Service Center
Am Winterhafen 1/1
4020 Linz, Austria
Tel.: (+43 732) 34 23 22
Fax: (+43 732) 34 23 23
E-Mail: office@qualityaustria.com

www.qualityaustria.com

Die Quality Austria kooperiert weltweit mit rund 100 Mitgliederorganisationen in 50 Ländern und ist Ihr Kompetenzpartner für Integrierte Managementsysteme.

Quality Austria cooperates with around 100 member organizations in 50 countries all over the world and is your competent partner for Integrated Management Systems.

Internationale Vernetzung *International Network*

■ qualityaustria Netzwerkpartner
■ qualityaustria networkpartner

Q **qualityaustria**
Erfolg mit Qualität

Quality Austria
Trainings-, Zertifizierungs-
und Begutachtungs GmbH

Headquarters
Zelinkagasse 10/3
1010 Wien, Austria
Tel.: (+43 1) 274 87 47
Fax: (+43 1) 274 87 47-100

Customer Service Center
Am Winterhafen 1/1
4020 Linz, Austria
Tel.: (+43 732) 34 23 22
Fax: (+43 732) 34 23 23
E-Mail: office@qualityaustria.com

www.qualityaustria.com

Auszug aus Referenzliste *Excerpt from the list of credentials*

ACCURATUS s.r.o. ■ AKH Wien ■ Almi ■ Andritz Hydro ■ Anhui Aote Foam ■ Anrei ■ Airbus Service ■ Asahi Precision Rubber Dong Guan ■ Austro Control ■ Asylgerichtshof ■ Banco de la Republica del Uruguay ■ Ansun ■ Beijing Deruihongzhi Electromechanical Technology ■ Berufsfeuerwehr Wien ■ Bosch General Aviation ■ Brigl & Bergmeister ■ CAT ■ Delta Maxi ■ Donauchem ■ Egger ■ Elin Ebg Traction ■ Engel Austria ■ E.ON ■ Fischer Fittings ■ Frisch & Frost ■ Henkel Central East ■ Honeywell Austria ■ Intendencia Municipal De Rio Negro ■ JSC Korvet ■ Kioto Photovoltaics ■ Lenzing AG ■ Liebherr ■ Mozarteum ■ NXP ■ ÖBB Infrastruktur AG ■ OMV Refining & Marketing ■ Raiffeisen International ■ RAUCH ■ Rauch Fruchtsäfte ■ Rail Cargo Austria ■ Rosenbauer ■ Salzburg Schokolade ■ Shakti Spring Udyog ■ Strabag ■ The West India Power Equipments ■ Tridonic Atco ■ Tyco ■ Ural Locomotives ■ VAMED ■ Via Donau ■ Wiberg ■ Wiener Linien ■ WILD ■ Worthington Cylinders ■ Zumtobel ■

Kontakt *Contact*



Friedrich Khuen-Belasi

Prokurist International
Executive Vice President International
friedrich.khuen-belasi@qualityaustria.com



Eckehard Bauer

Prokurist Customer Service Center
Executive Vice President
Customer Service Center
eckehard.bauer@qualityaustria.com

Impressum:

Für den Inhalt verantwortlich: Quality Austria
Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH.
Druckfehler und Änderungen vorbehalten.
Konzeption und Grafik: www.agmedia.at
Druck: Druckerei Jantschek

