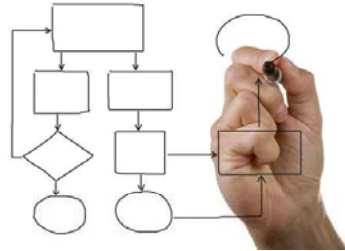


# Qualitätsmanagement



Ressourcen sinnvoll einsetzen - Verluste vermeiden!

1

# Was sind Ressourcen?



2

# Tägliche Ressourcenverluste und Verschwendung



Fehlende Sorgfalt, Unordnung und ungenügende Organisation bedeuten Verschwendung von Zeit, Geld und anderen wertvollen Ressourcen.

**Kein Kunde ist bereit, diese zu bezahlen!**

3

# Verluste und Verschwendung vermeiden!



4

### Ordnung und Organisation = Qualitätsmanagement

Die Ausführung aller Abläufe durchdenken!  
Alle relevanten Vorgänge festlegen und beschreiben!

Ausrichtung der Produkte und Leistungen des Unternehmens auf den unmittelbaren Bedarf der Kunden!

**Qualitätsmanagement**  
bedeutet: von Anfang an richtig handeln



### Ordnung und Organisation = Qualitätsmanagement

#### Führungsprozesse

<b>Unternehmensphilosophie</b> Ansatz, Respekt, Ethik & Einstellung Werteentwicklung	<b>Kommunikation</b> gemeinsam virechtbar: interne Informations- regelmäßige, effektive Sitzungen	<b>Bewusstsein &amp; Motivation</b> Ergänzungsbildung Anforderung und Belohnung offene Kommunikation	<b>Qualitätspolitik &amp; Ziele</b> Zielbestimmung Beziehungen der Kunden interne und rangieren Qualität & Wirtschaft	<b>Finanzplanung</b> Budgetieren & Kosten- Management Qualitätsmanagement Gesamtes & Aufgaben Controlling	<b>Marketing &amp; PR</b> eigene Imagepolitik Absetzen vom Umfeld Kommunikation, Public Relations, Corporate Design	<b>Ressourcen</b> Mitarbeiter Innov. Know-how Finanz- Leistungen, Partnerschaften
--	---	--	---	--	--	--

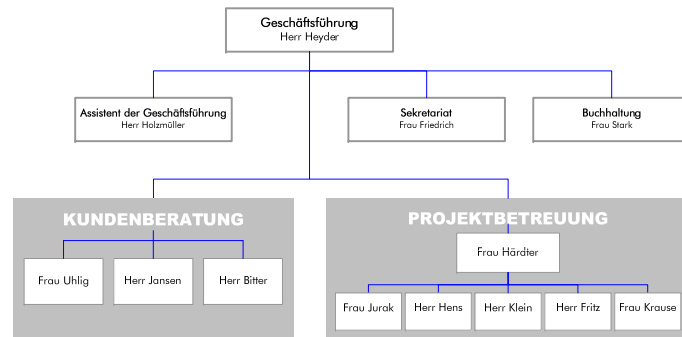


#### Unterstützungsprozesse

<b>Reklamationsmanagement</b> Kommunikation mit dem Kunden Ermittlung, Status und Auswertung Verfahrensweg	<b>Risiko- management</b> Risiko- und Verfahrensweg Gefährdungsanalyse Verfahrensweg, Gefährdungs- Management	<b>Dokumente &amp; Aufzeichnungen</b> generelle Erstellung Erstellung, Abgabe, Verfahrensweg der Aufgabenstellung Aufzeichnung	<b>Controlling &amp; Kennzahlen</b> Kunden- und Leistungsdaten BWA, Umsatz- & Verbrauchsdaten	<b>Schulungen</b> Schulungsbedarf & Schulungsgang Interne / externe Schulungen Konzept der Weiterbildung	<b>Analysen &amp; Daten</b> ST & BOLL- Werte Kunden- und Adressdatenbank Umsatzstatistik interne & externe Daten	<b>Kennzahlen</b> Umsatzdaten Verbrauchsdaten Termine Kundenvergehen Controlling
---	---	---	---	--	---	---

Festlegung und Darstellung des Kernprozesses

### Ordnung und Organisation = Qualitätsmanagement



Festlegung und Darstellung der Firmenstruktur

**DANKE** für Ihre Aufmerksamkeit!

Wenn Sie mehr zum Thema erfahren möchten, sind wir gerne für Sie da!