

WIR FÜR CUSTOMER EXPERIENCE
& QUALITÄT DIE LEBT

www.emmert-braun.com

ABLAUFPLAN

— Neueinführung eines QM-Systems

Inhalt

Ablaufplan

Wer wir sind	03
Schritt 1: Analyse und Grundsteine	04
Schritt 2: Projektplanung	04
Schritt 3: Grundlagen Schulung	05
Schritt 4: Prozessanalyse- und Design	05
Schritt 5: Dokumentationsprüfung	06
Schritt 6: Einführung und Umsetzung	06
Schritt 7: Überprüfung und fortlaufende Verbesserung	07
Schritt 8: Zertifizierung (optional)	07

Wer wir sind



INTERAKTIV
MEHR
ERFAHREN



Emmert Braun Consulting ist spezialisiert auf Dienstleistungen.

Bei uns steht die Customer Experience im Zentrum des Qualitätsmanagements.

Da aber die beste Analyse eben dieser Kundenkontaktpunkte mit Ihrer Dienstleistung nichts bringen, wenn die Bedürfnisse der Mitarbeitenden hinsichtlich der Prozesse außer Acht gelassen werden ist ein weiterer Fokus das Ziel bei Ihren Mitarbeitenden die höchst mögliche Akzeptanz, oder viel mehr Identifikation mit dem Qualitätsmanagementsystem zu erreichen.

Gerade bei Dienstleistungen die einen hohen Individualcharakter in sich tragen ist die Entlastung der Mitarbeitenden durch optimale Prozessgestaltung der Schlüssel zum Erfolg.

Wir würden uns freuen, Sie auf der Reise zu Ihrem individuellen Qualitätsmanagementsystem begleiten zu dürfen.

1 ■ Analyse und Grundsteine

- Wir führen gemeinsam mit Ihnen und Ihrem Team eine umfassende Bedarfsanalyse durch, um die spezifischen Anforderungen und Ziele des Unternehmens zu verstehen sowie die Festlegung des Anwendungsbereichs des QM Systems innerhalb Ihres Unternehmens.
- Kick-Off Meeting mit der Geschäftsführung, betroffenen Abteilungsleitern sowie dem definierten QMB um alle über die Einführung zu informieren und zu motivieren.
- Wir definieren gemeinsam mit Ihnen (der obersten Leitung) die Stärken und Schwächen, die relevantesten Stakeholder und deren Anforderungen, definieren eine Qualitätspolitik und leiten aus all diesen Erkenntnissen und in Abstimmung mit Ihren weiteren Unternehmenszielen die ersten Qualitätsziele ab.

2 ■ Projektplanung

- Basierend auf den Ergebnissen der Bedarfsanalyse erstellt Ihr QM Team in Rücksprache mit uns einen passenden Projektplan welcher die nächsten Schritte, Ressourcen und sowie den Zeitrahmen für die Implementierung des QM-Systems umfasst.
- Meilensteine innerhalb des Projekts werden definiert.

3. Schulungen

- In Verbindung mit unserer Beratung wird ein Schulungsprogramm aufgestellt um die Mitarbeitenden über die Einführung des Qualitätsmanagementsystems sowie grundsätzliche Grundlagen zum Qualitätsmanagement zu vermitteln. In der Regel werden diese ersten Schulungen durch uns durchgeführt.
- Falls erforderlich kann es spezielle Schulungen für das QM-Team oder den/die QMB geben.

4. Prozessanalyse und Re-Design

- Das QM-Team und die Prozessverantwortlichen der einzelnen Abteilungen analysieren gemeinsam mit uns die vorhandenen Prozesse des Unternehmens.
- Gemeinsam werden neue Prozesse definiert oder die bestehenden Prozesse in Bezugnahme zu den definierten Qualitätszielen und Anforderungen der Stakeholder optimiert um schlussendlich die Effizienz und die Qualität zu steigern. Wir nennen dies Re-Design.

5. Dokumentationsprüfung

- Es wird in Zusammenarbeit mit uns ein geeignetes Dokumentationssystem gefunden und eingeführt um die relevanten Prozessbeschreibungen, Verfahrensanweisungen, Checklisten und sonstige für das QM-System relevanten Dokumente zu erfassen und zu ordnen.
- Es wird geprüft ob die Dokumente* der bzw. den geltenden Normen (z.B. Iso9001) entsprechen.

* Im Zusammenhang mit dokumentierter Information gibt es in der DIN EN ISO9001 drei Varianten:

1. dokumentierte Informationen die „aufrechterhalten“ werden müssen.
2. dokumentierte Informationen die „aufbewahrt“ werden müssen.
3. dokumentierte Informationen die sowohl „aufrecht erhalten“ als auch „aufbewahrt“ werden müssen.

6. Einführung und Umsetzung

- Information und ggf. Schulung der Mitarbeitenden über Neuerungen an den Prozessen, damit diese von allen Mitarbeitenden verstanden und angewendet werden können.
- Schrittweise Implementierung und Nutzung des QM-Systems im Unternehmen.
- Es werden durch den internen QMB oder alternativ durch uns interne Audits z.B. in Form von Prozessaudits durchgeführt um die Einhaltung des QM-Systems zu überprüfen und Maßnahmen zur Optimierung einzuleiten.

7 ■ Überprüfung und Verbesserung

- Sie überwachen konstant die Leistungen des QM-Systems und führen regelmäßige interne Audits durch. Alternativ durch unsere Beteiligung. So werden Abweichungen rechtzeitig erkannt.
- Die Ergebnisse werden intern analysiert und die passenden Maßnahmen ergriffen, was zur kontinuierlichen und fortlaufenden Verbesserung des Systems führt.

8 ■ Zertifizierung

- Ihr QM-System steht und ist reif für das Zertifizierungsaudit. Hierfür sollten Sie sich, Ihrem Team und damit dem gesamten QM-System ein Jahr ab Einführung geben.
- Wir unterstützen Sie gerne auch während des Zertifizierungsprozesses.