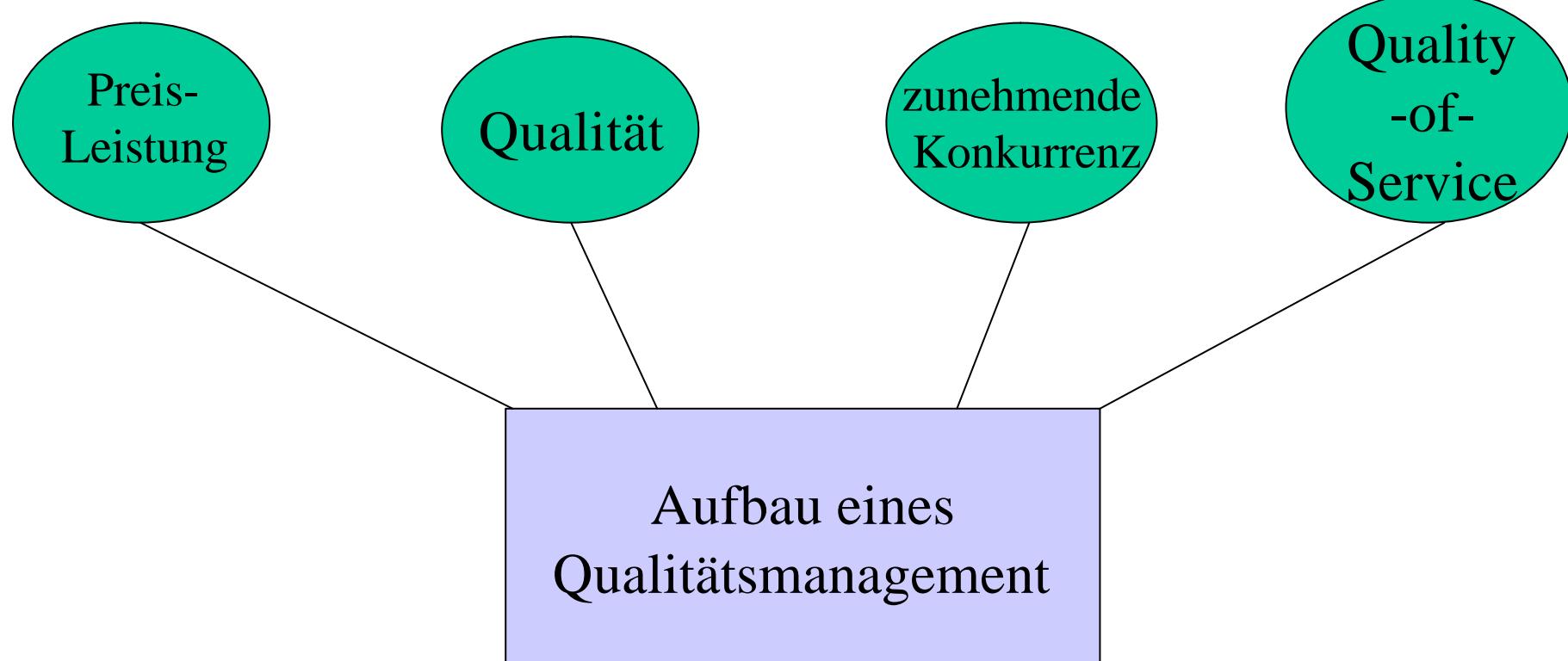


Prozeßorientiertes Qualitätsmanagement für IV- Dienstleister

Beschreibung des Aufbaus eines prozeßorientierten Qualitätsmanagement

Problematik einer Qualitätsbeschreibung



Lösung

Darstellung der Grundzüge einer Prozeßorientierung

Zusammenhangs zwischen IV-Dienstleistung und der Gestaltung der Prozesse für die Erbringung der Dienste

Arbeitsweise bei der Prozeßgestaltung
und des Prozeßmodells

Erfahrung und Ergebnisse der
Einführung sowie der Zertifizierung nach ISO

Aufbau eines
Qualitätsmanagement
durch Bildung einer
Prozeßstruktur
für die Erbringung von
IV-Dienstleistung

Definition nach DIN

Grundzüge der Prozeßorientierung im QM für IV-Dienstleister

Qualitätsmanagement:

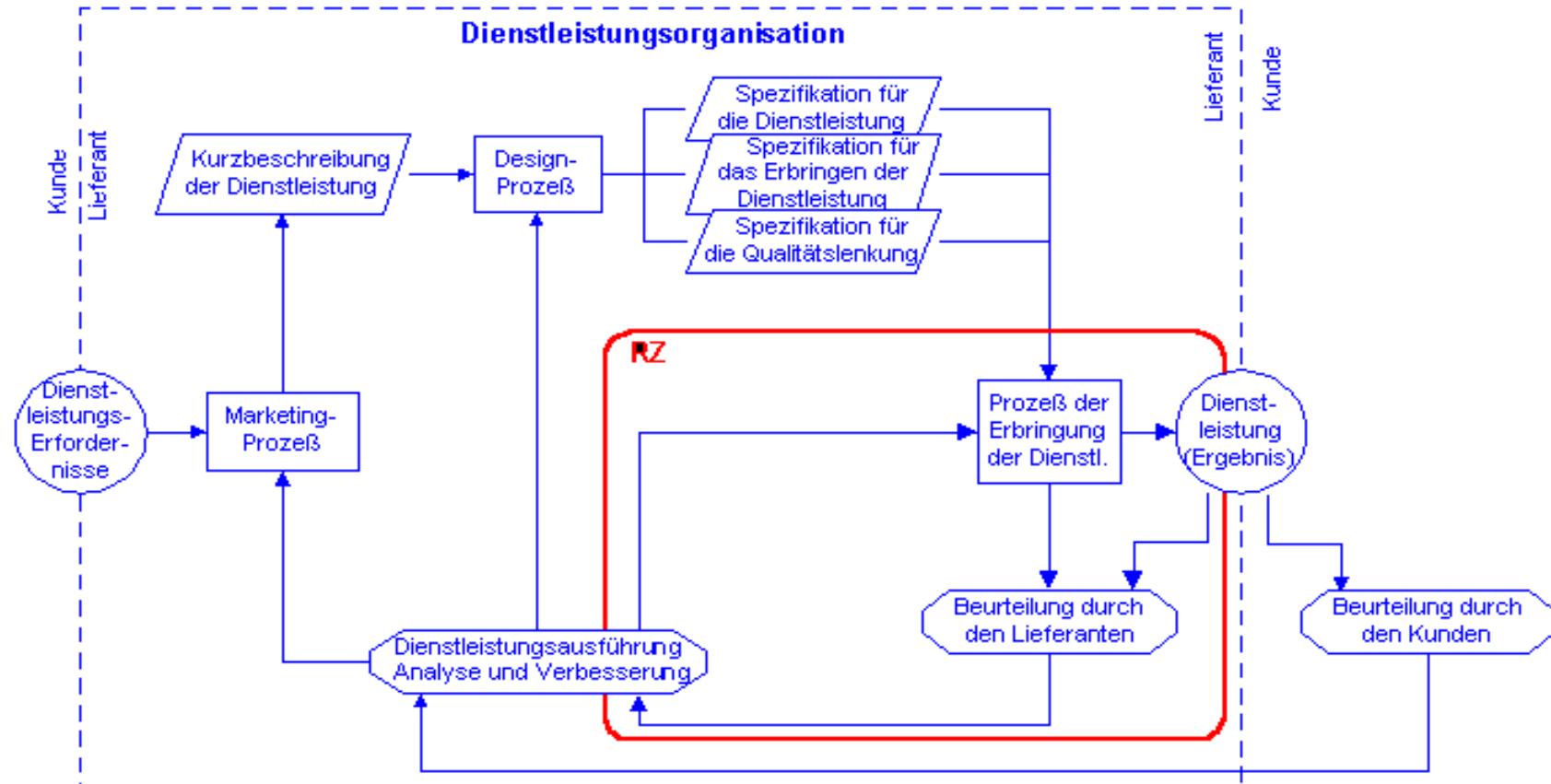
Alle Tätigkeiten des Gesamtmanagement, die im Rahmen des QM-Systems die Qualitätspolitik, die Ziele und die Verantwortung festlegen sowie durch Mittel wie Qualitätsplanung-, Lenkung-, Sicherung, -Darlegung und –Verbesserung verwirklichen

Prozeß:

Ein Prozeß definiert eine Folge von Tätigkeiten, die unter Beteiligung von Menschen und anderen Mitteln aus Input einen Output erzeugt und dadurch Mehrwert schafft

Hauptprozeßstadien

Marketing, Design, Dienstleistungserbringung

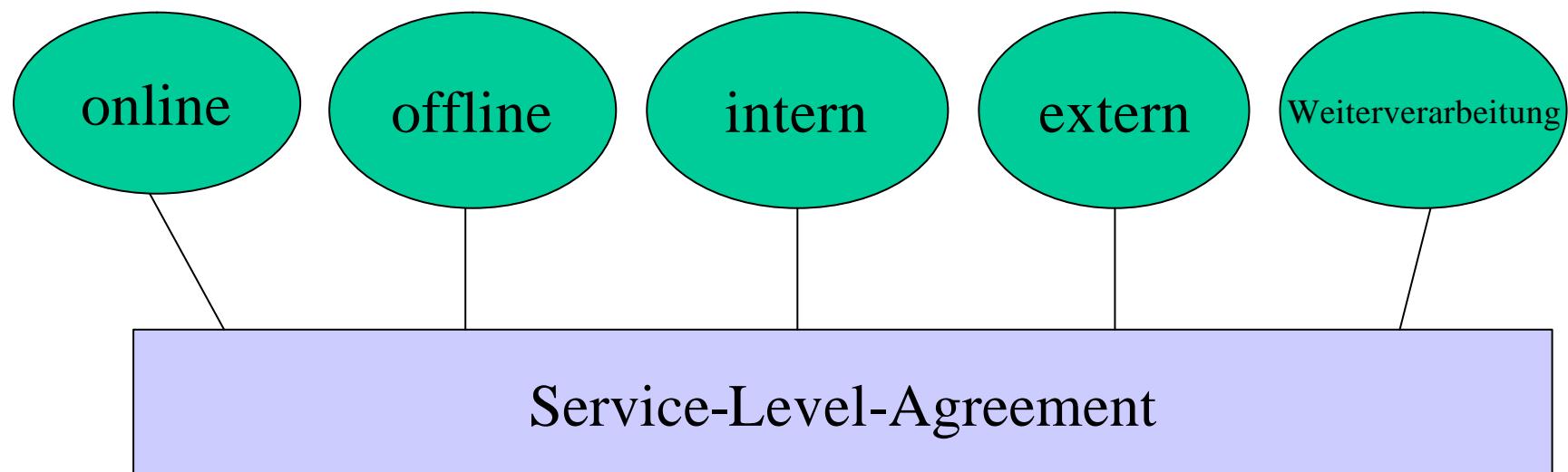


Generelle Aufgabe des QM- Systems

Der Prozeß der Erbringung einer IV-Dienstleistung muß beherrscht sein und das Ergebnis muß mit den Erfordernissen
Des Kunden in Einklang gebracht werden

Zerlegung von Prozessen in Teilprozesse

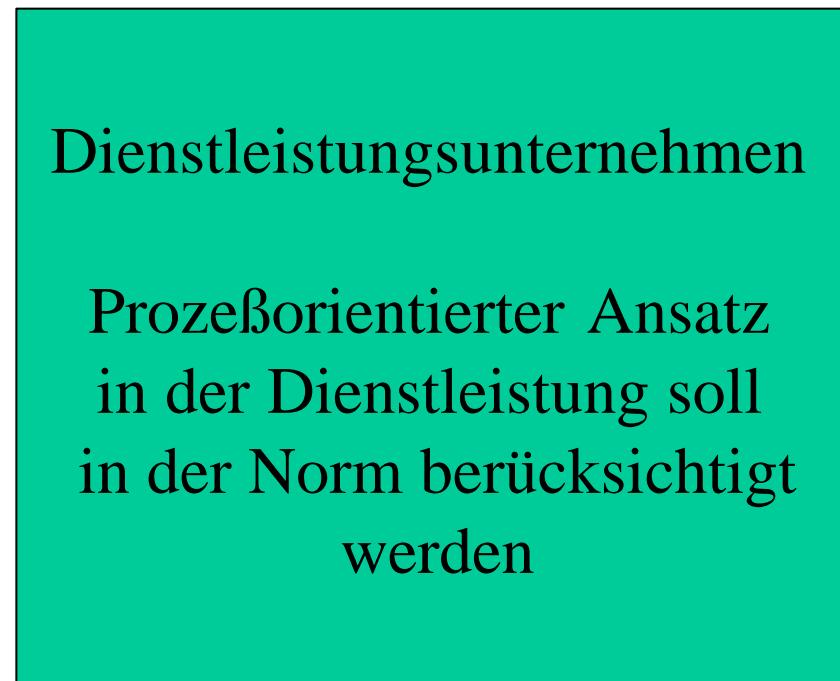
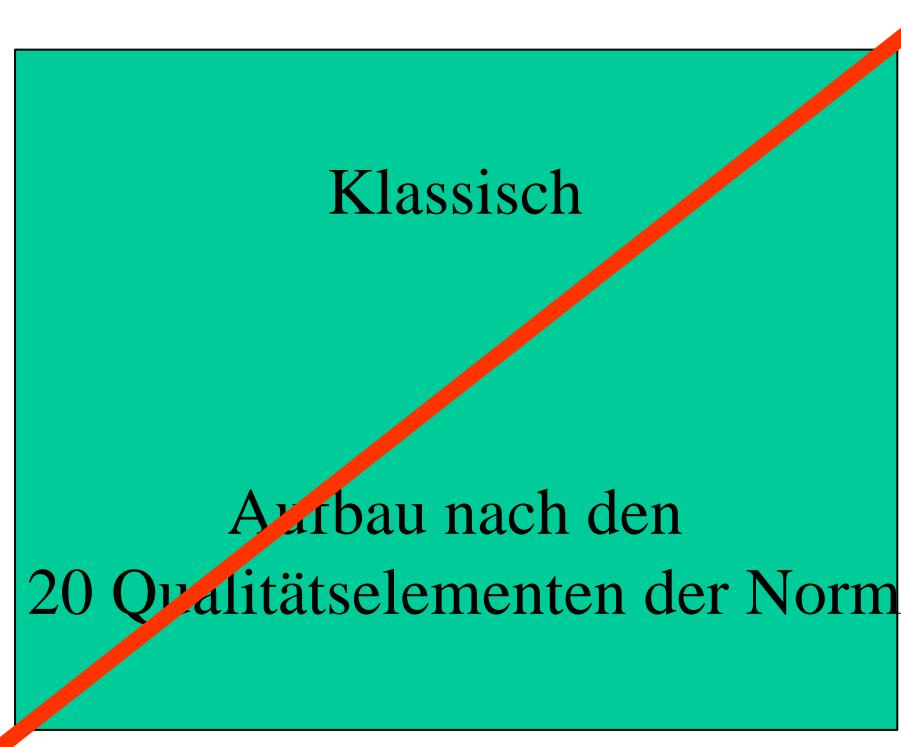
Präzise Spezifikation der Dienstleistung: Soll - Ist



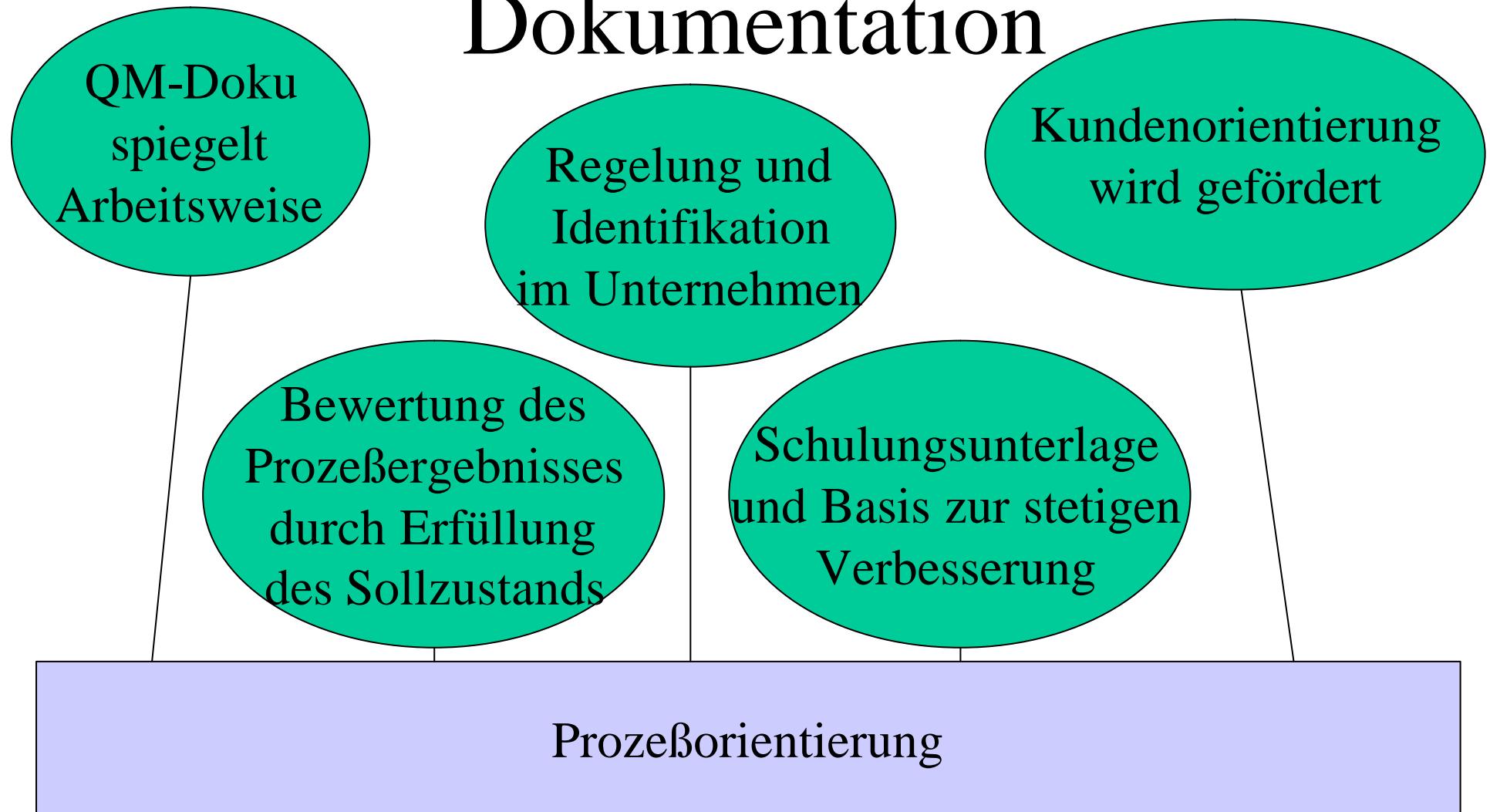
Prozeßorientierung

QM-Systeme sind entlang der Prozesse organisiert

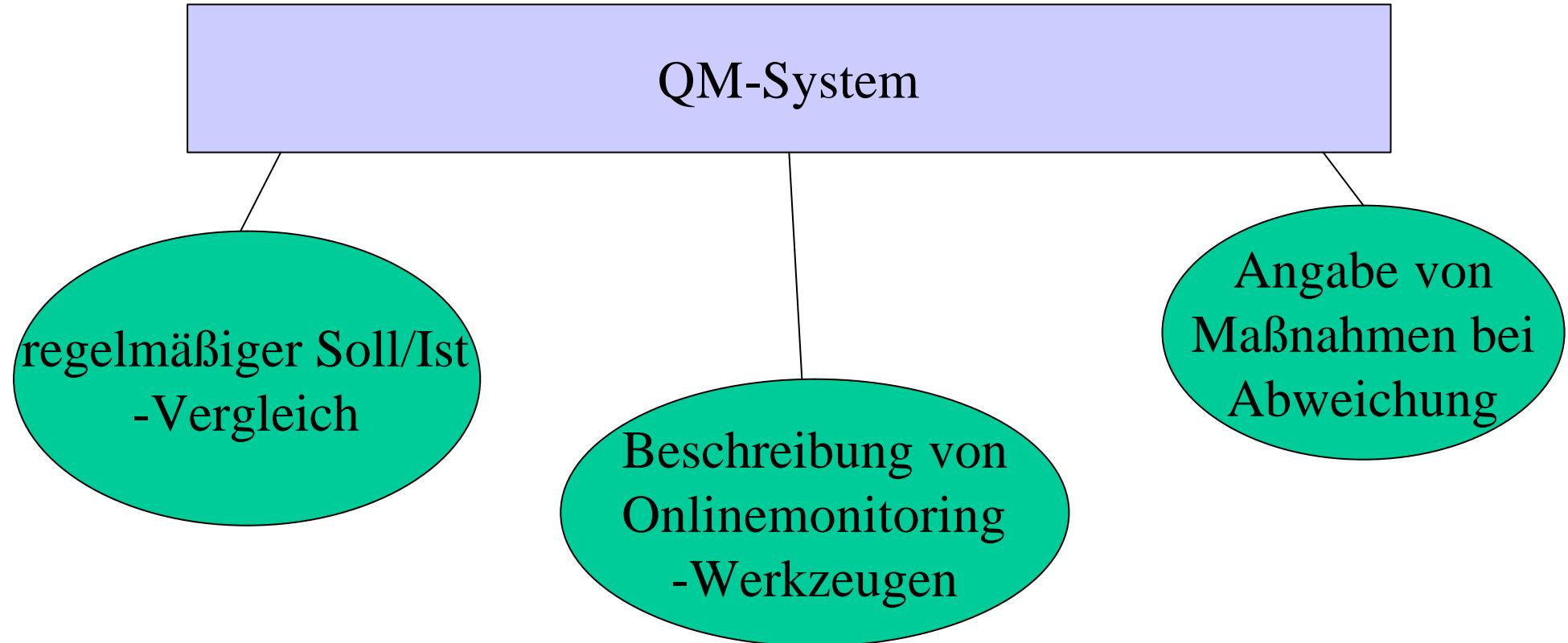
QM-Handbuch ist genauso aufgebaut



Vorteile einer QM- Dokumentation



Prozeßorientierung



Prozeßmodell für IV- Dienstleister

Definition der Zielsetzung; Teilaufgaben beschreiben

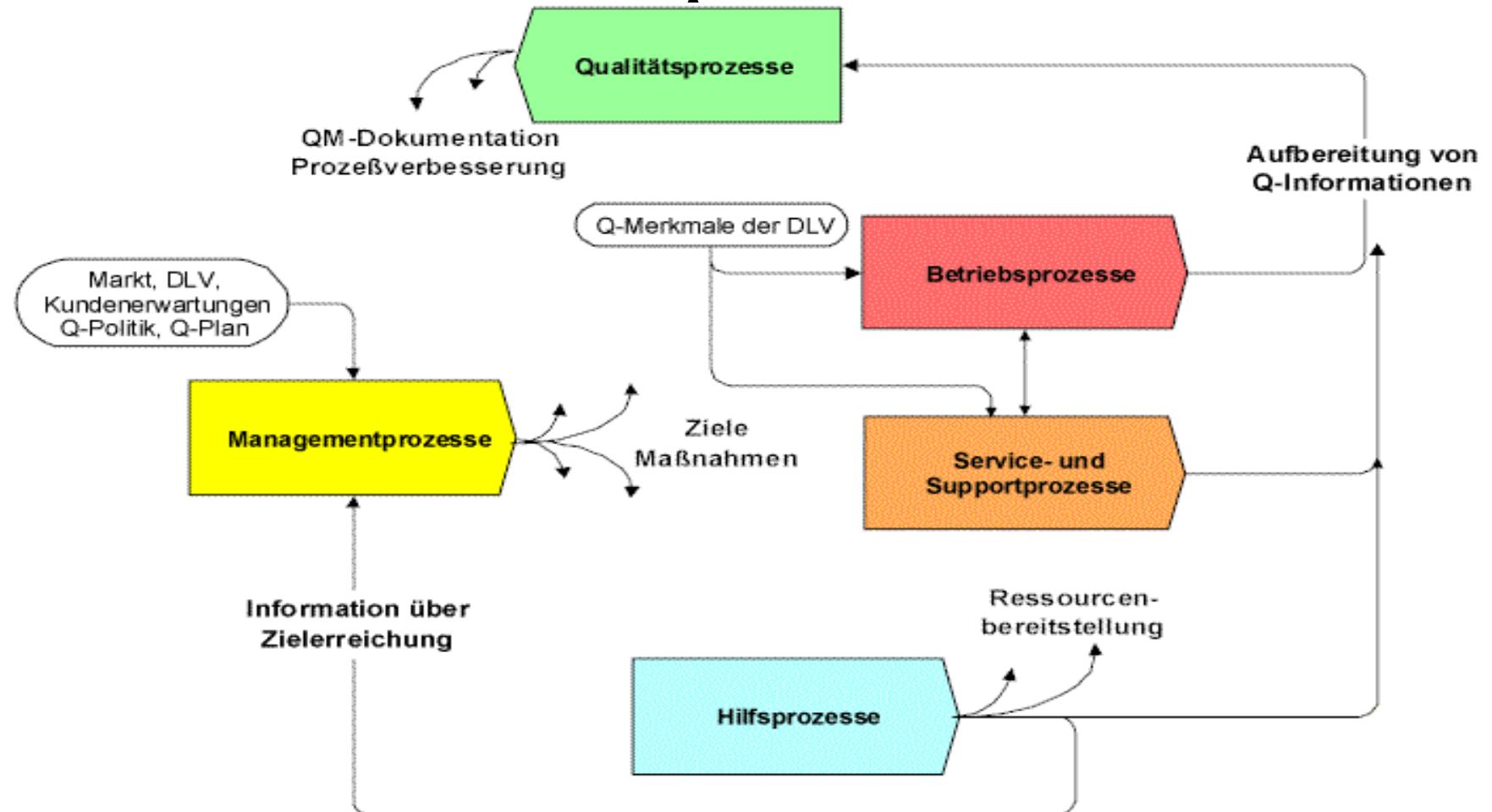
Analyse – grobe Prozeßbeschreibung

Entwurf - Vorbereitung

Prozeßeinführung ins Unternehmen

Anwendung und Audits

Gesamtprozeß mit Einzelprozessen



Prozeßtypen

Betriebsprozesse - Produktumfeldbeschreibung

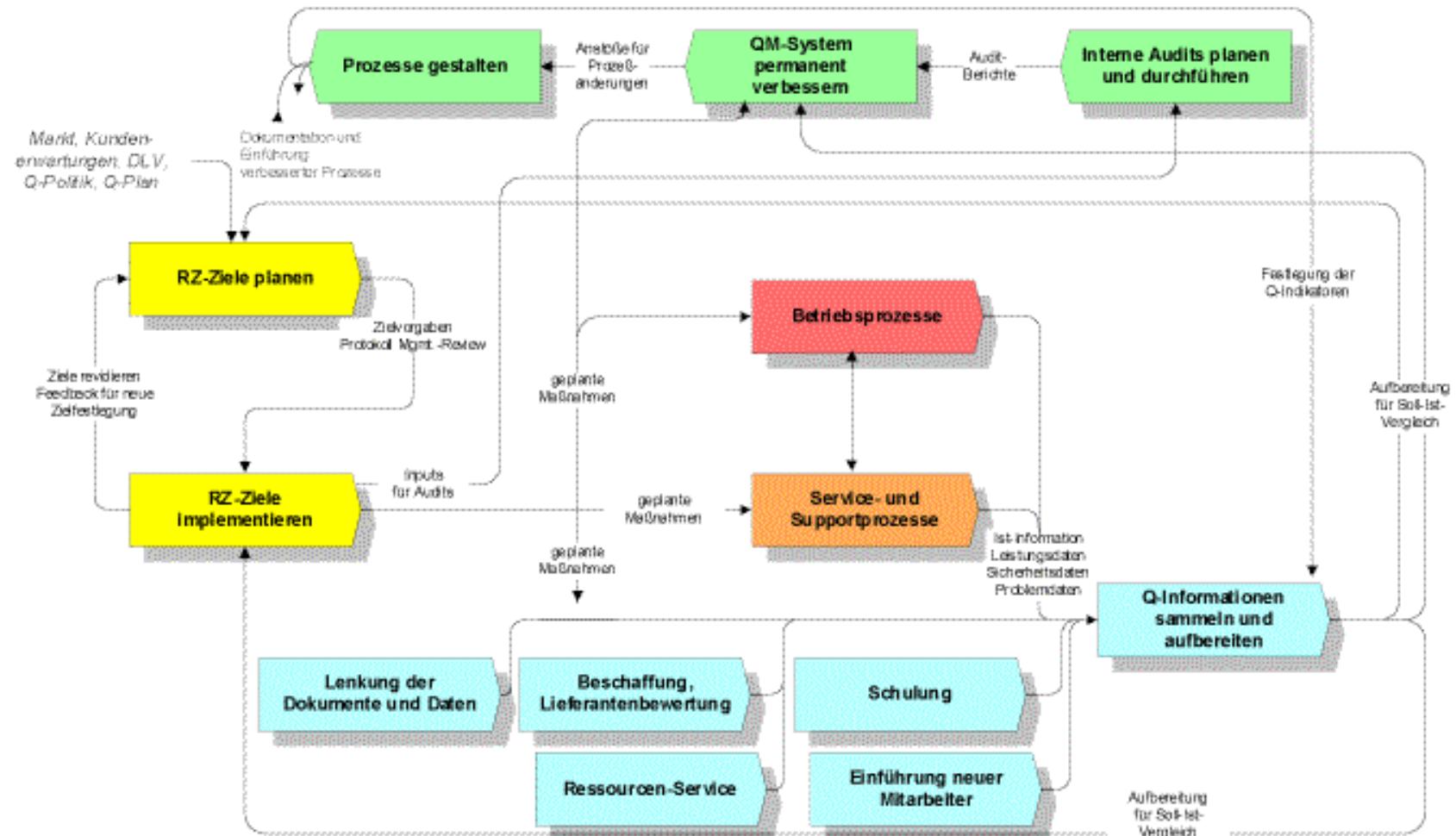
Service- und Supportprozesse

Managementprozeß - Planung

Qualitätsprozeß - Audits

Hilfsprozesse - Doku

Prozeßmodell



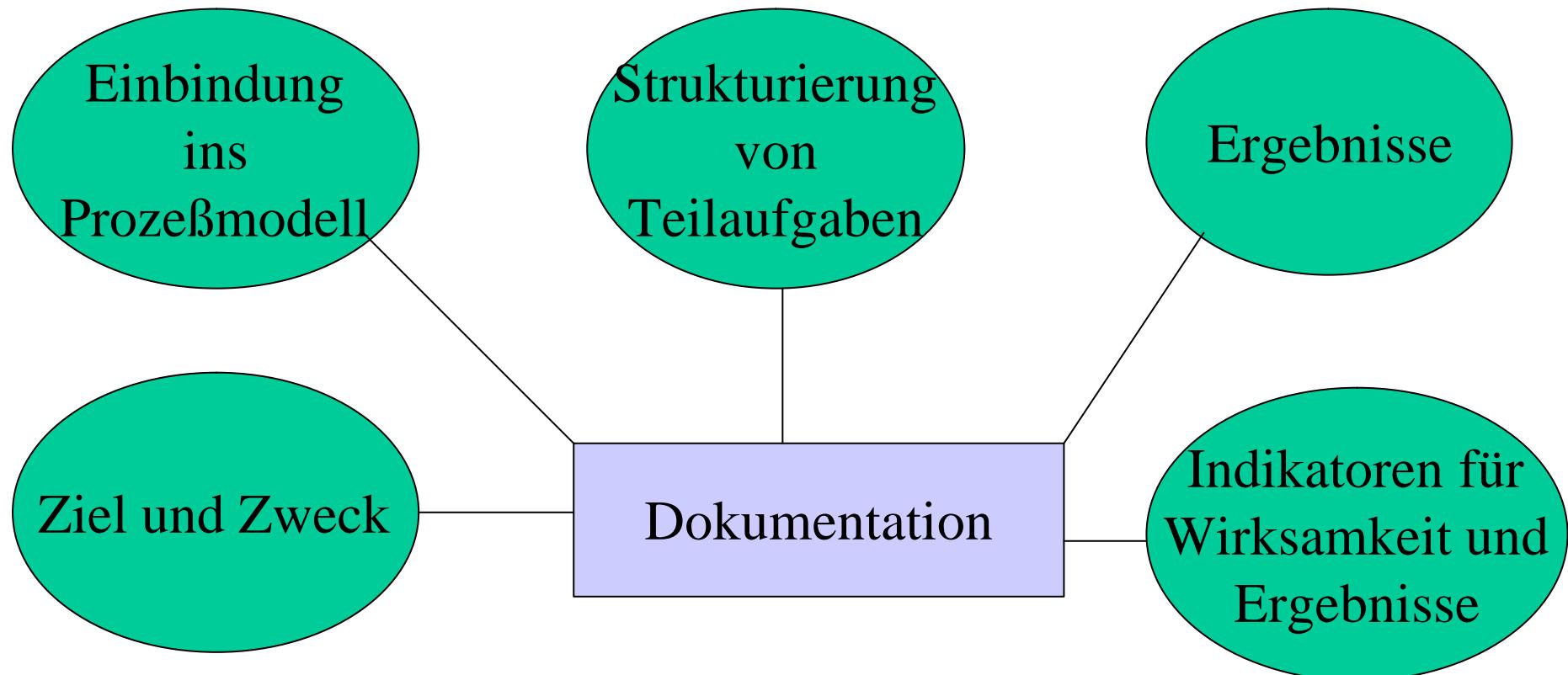
Erstellung eines Prozeßmodells

Basis der Erstellung

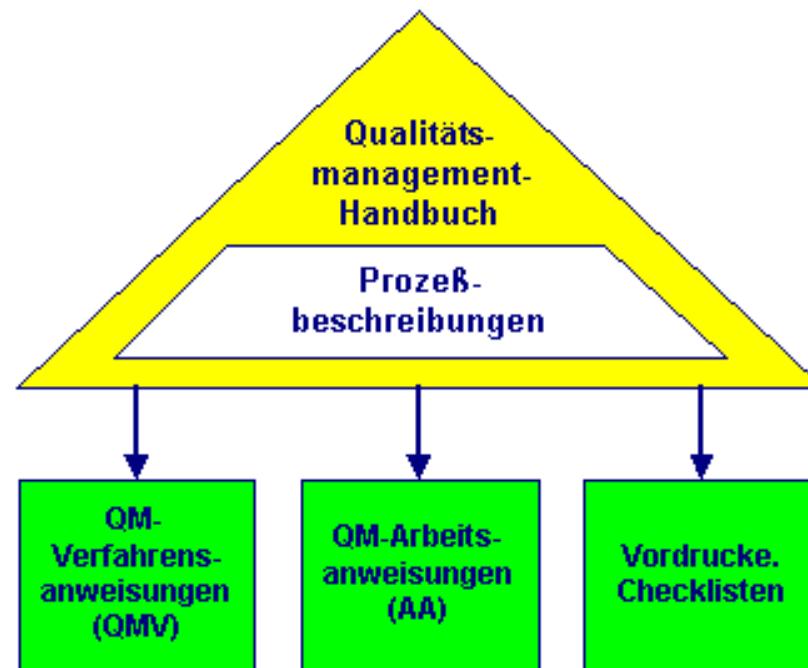


Praxisnähe
Erfahrung
Strukturierung
Schnittstellen

Prozeßdoku in mehreren Stufen

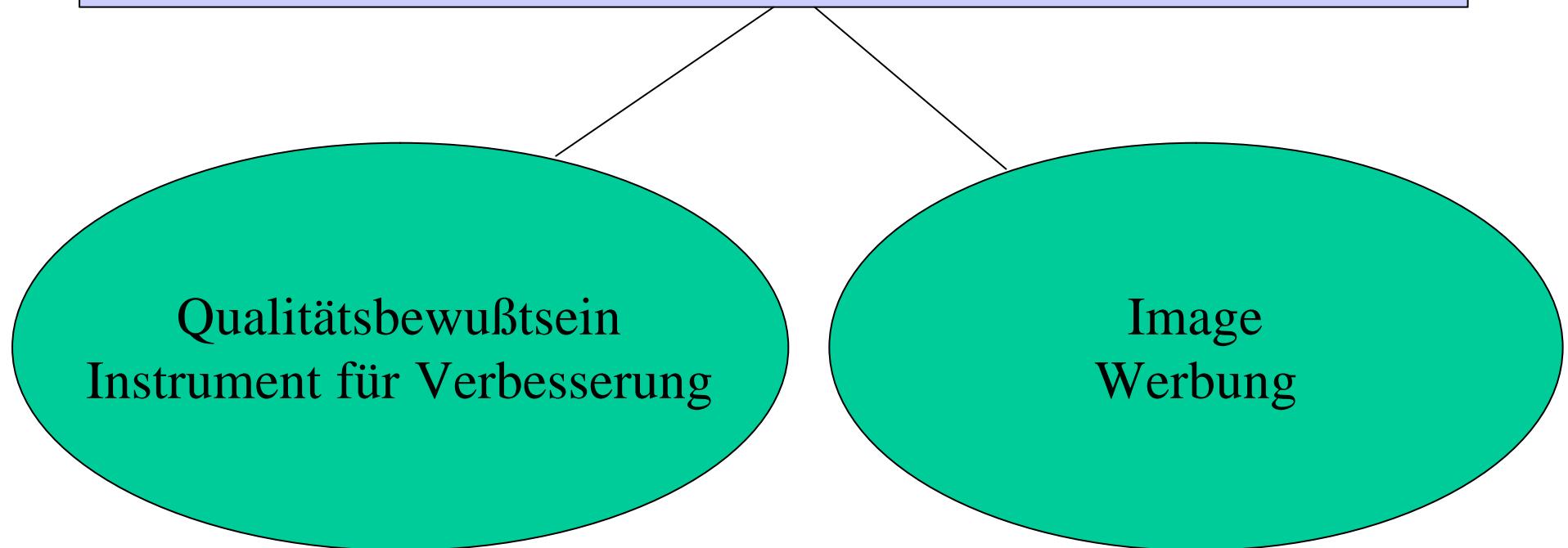


Bestandteil einer Doku



Projektziele und – Organisation

Motivation zur Einführung eines QM-Systems ist die Qualitätsorientierung im IV-Betrieb nach innen und außen



Zentrale Anforderung an das QM-System

Quality of Service

Kundenorientierung

Verantwortlichkeit

Phasen des Projekts

Motivation
für das QM und
Festlegung des
Projektaufbau

Konzeption des
QM-Systems –
Soll-Prozesse

Qualitätsbeauftragter

Analyse und
Dokumentation der
Prozesse im
Zertifizierungsbereich

Implementierung des
QM-Systems –
Einführung der Soll-
Prozesse

Mehrköpfiges
QM-Team
aus allen
Bereichen

Einbindung der Firmenleitung in Workshops