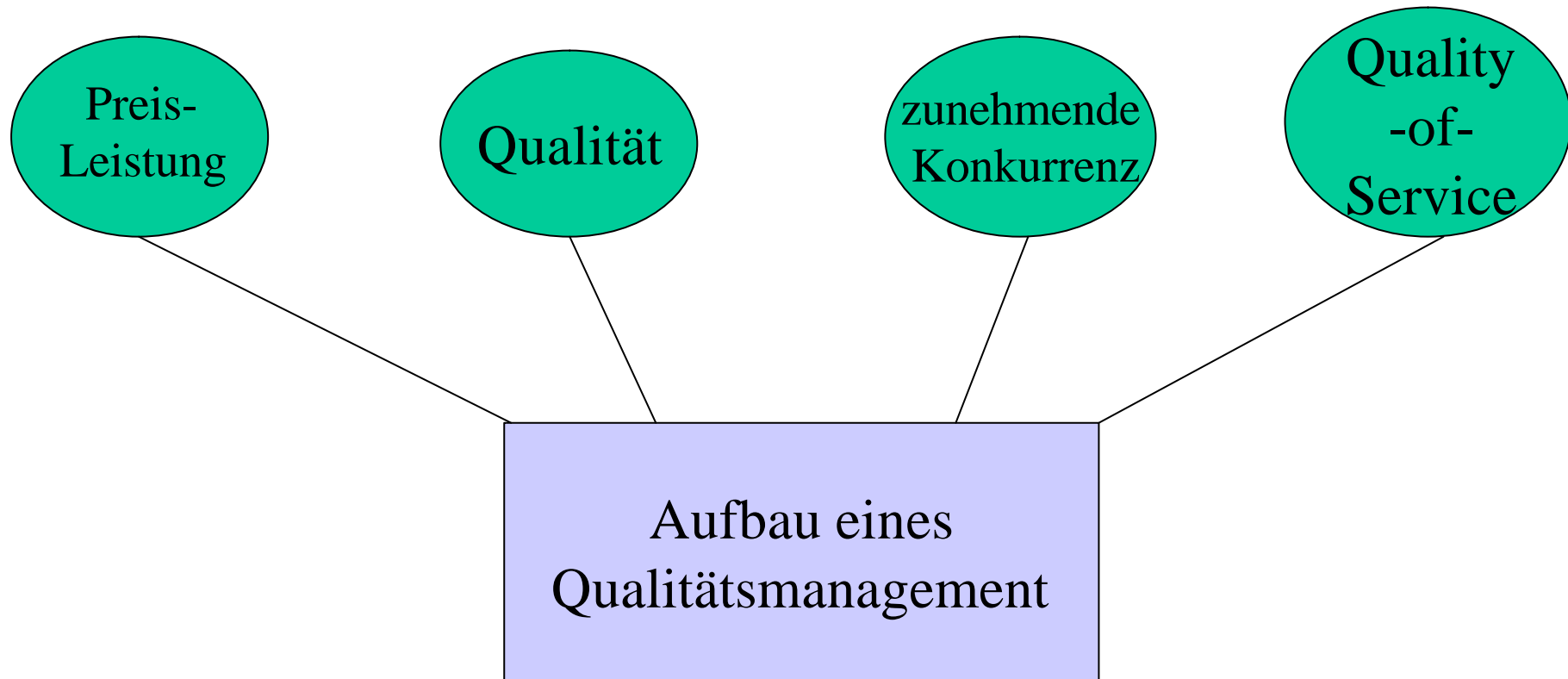


# Prozeßorientiertes Qualitätsmanagement für IV- Dienstleister

Beschreibung des Aufbaus eines  
prozeßorientierten  
Qualitätsmanagement

# Problematik einer Qualitätsbeschreibung



# Lösung

Darstellung der Grundzüge einer Prozeßorientierung

Zusammenhang 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:

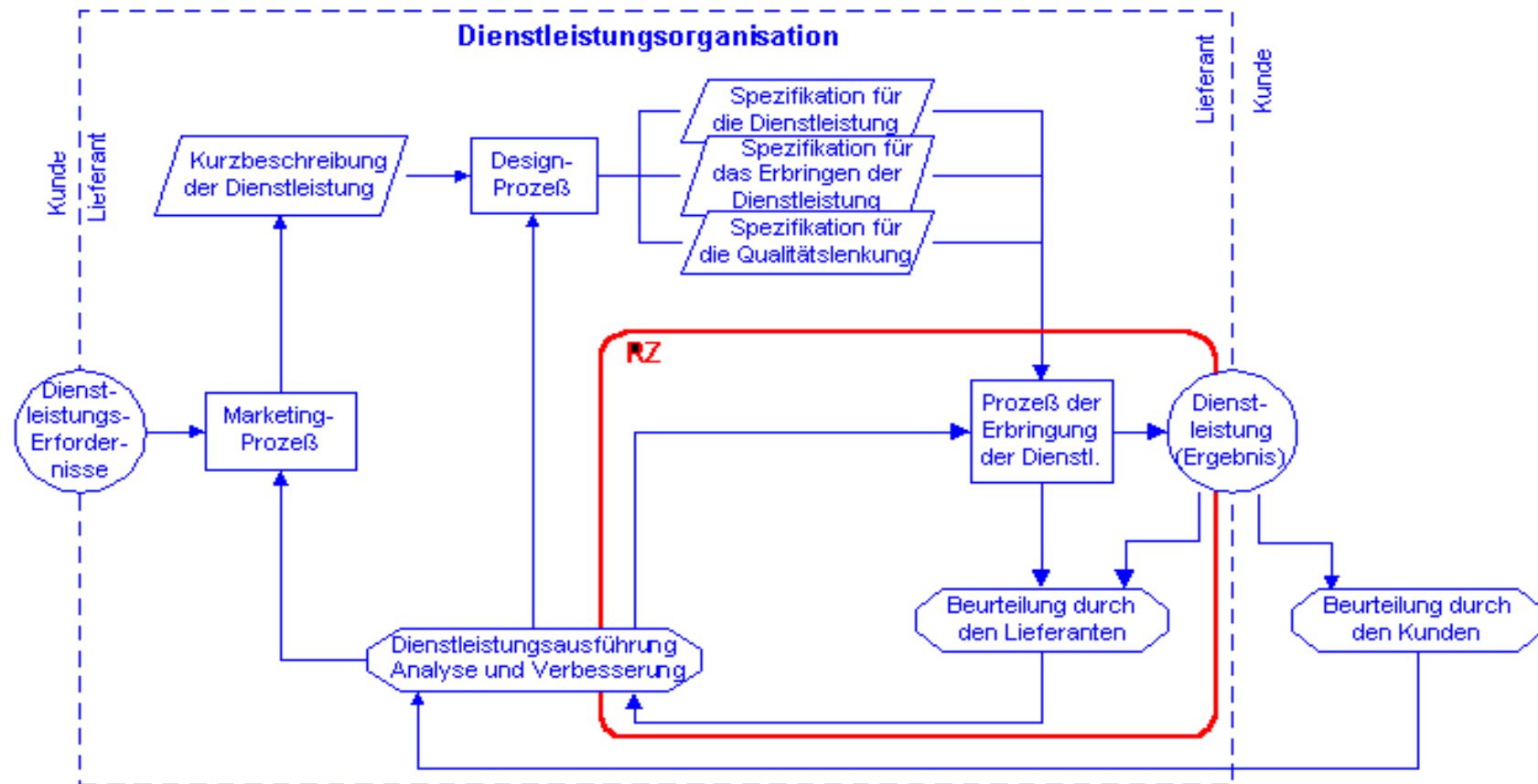
Alle Tätigkeiten des Gesamtmanagement, die im Rahmen des QM-Systems die Qualitätspolitik, die Ziele und die Verantwortung festlegen sowie durch Mittel wie Qualitätsplanung-, Lenkung-, Sicherung, -Darlegung und –Verbesserung verwirklichen

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

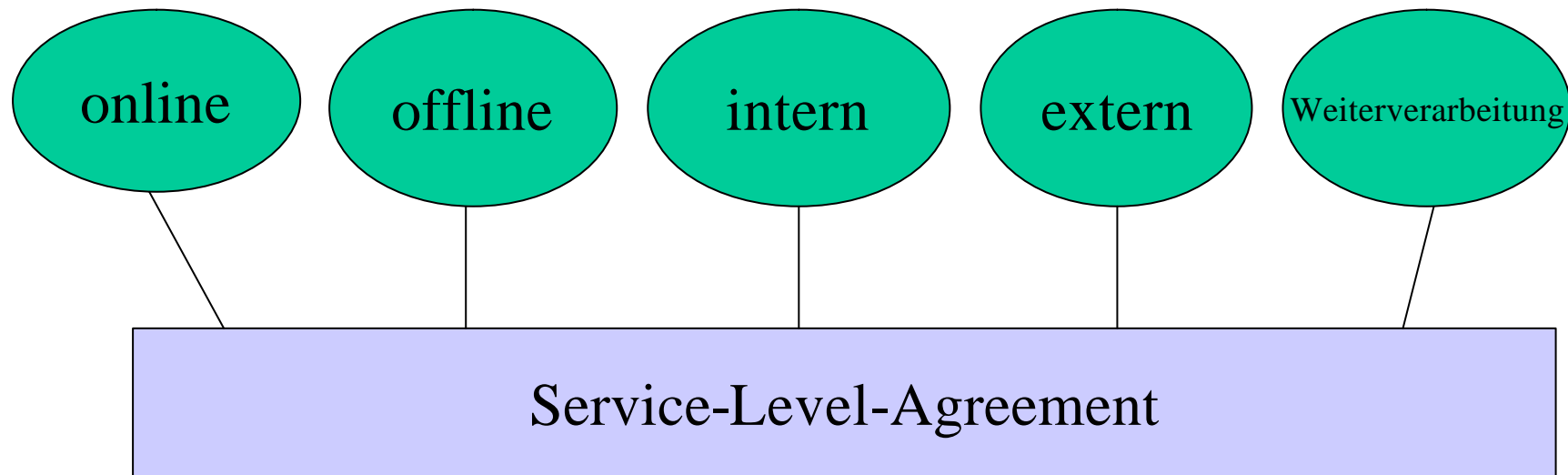


# Generelle Aufgabe des QM-Systems

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

Klassisch

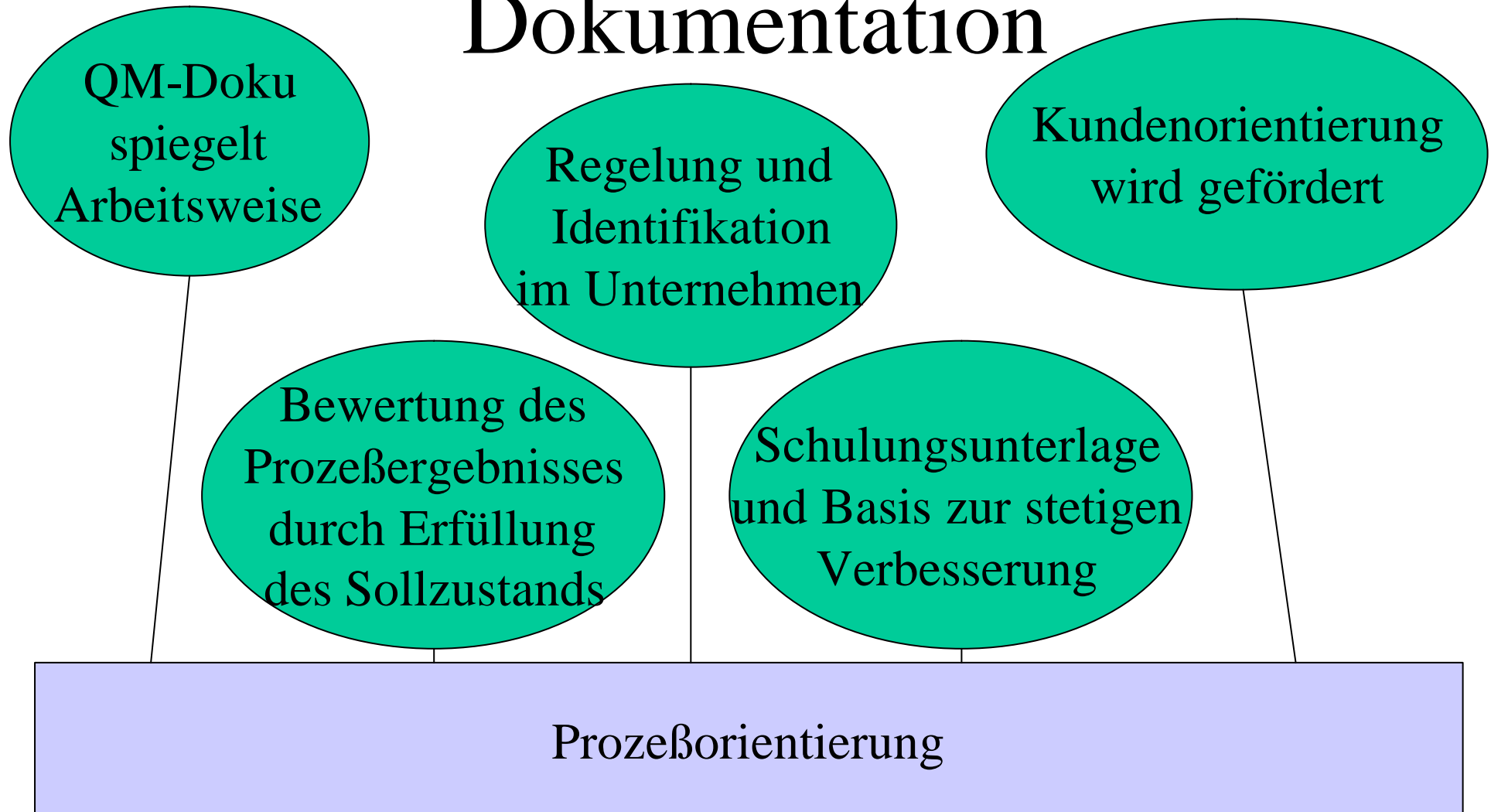
Aufbau nach den  
20 Qualitätselementen der Norm

Dienstleistungsunternehmen

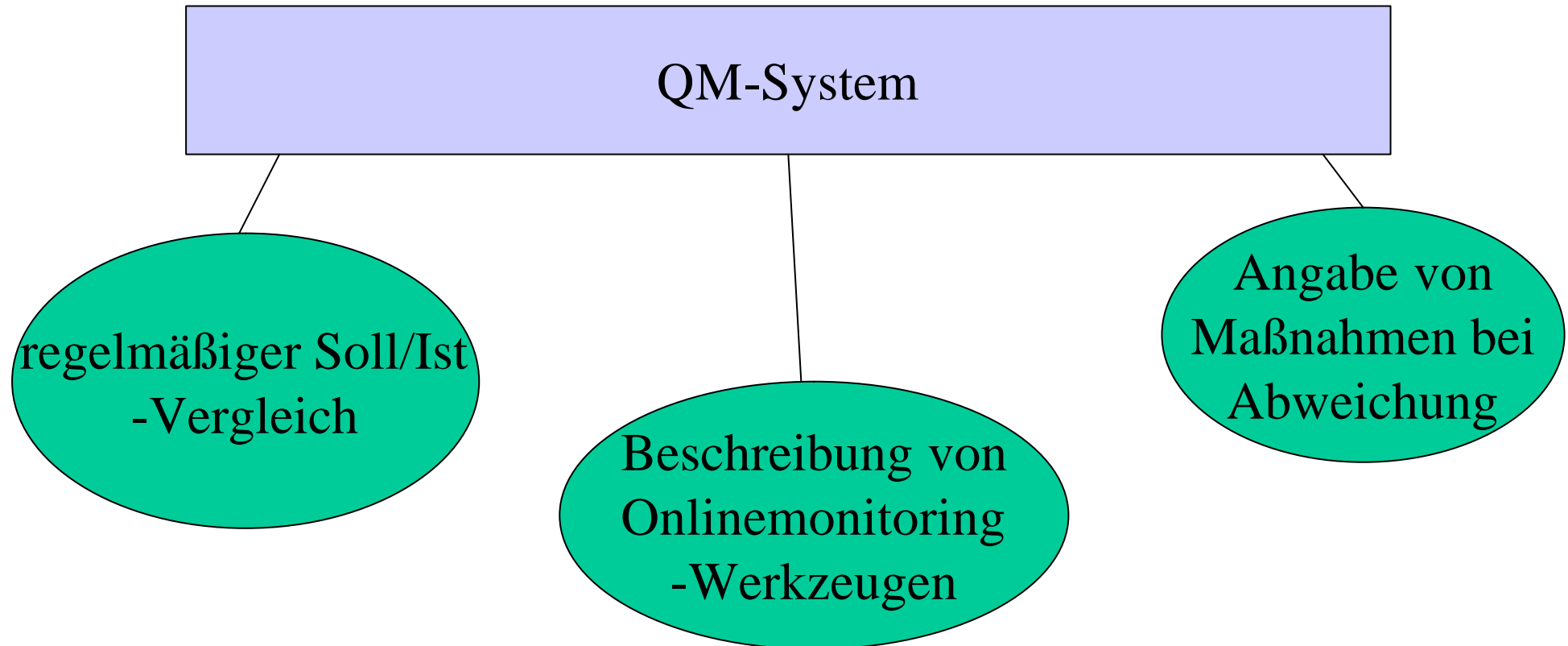
Prozeßorientierter Ansatz  
in der Dienstleistung soll  
in der Norm berücksichtigt  
werden



# Vorteile einer QM- Dokumentation



# Prozeßorientierung



# Prozeßmodell für IV- Dienstleister

Definition der Zielsetzung; Teilaufgaben beschreiben

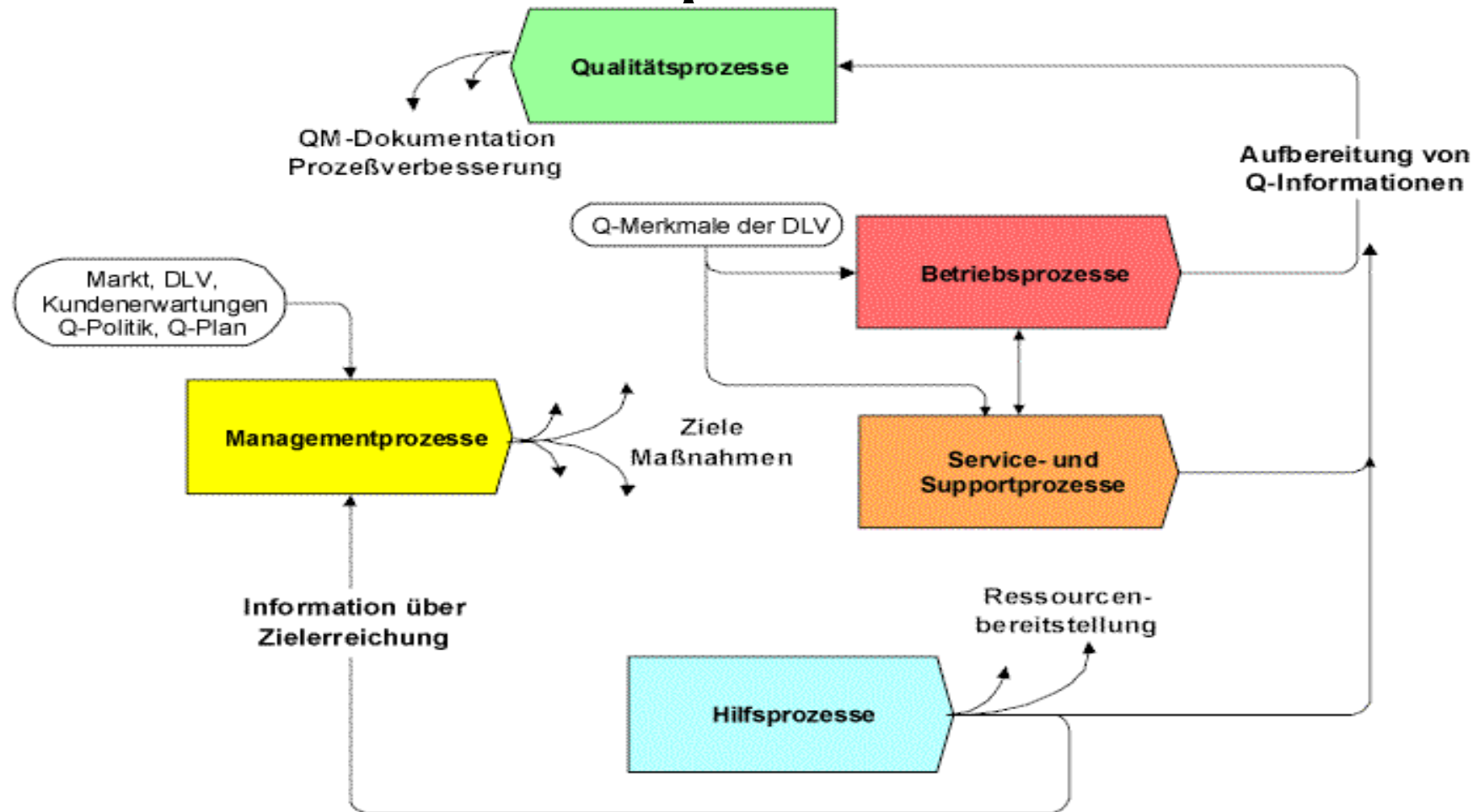
Analyse – grobe Prozeßbeschreibung

Entwurf - Vorbereitung

Prozeßeinführung ins Unternehmen

Anwendung und Audits

# Gesamtprozeß mit Einzelprozessen



# Prozeßtypen

Betriebsprozesse - Produktumfeldbeschreibung

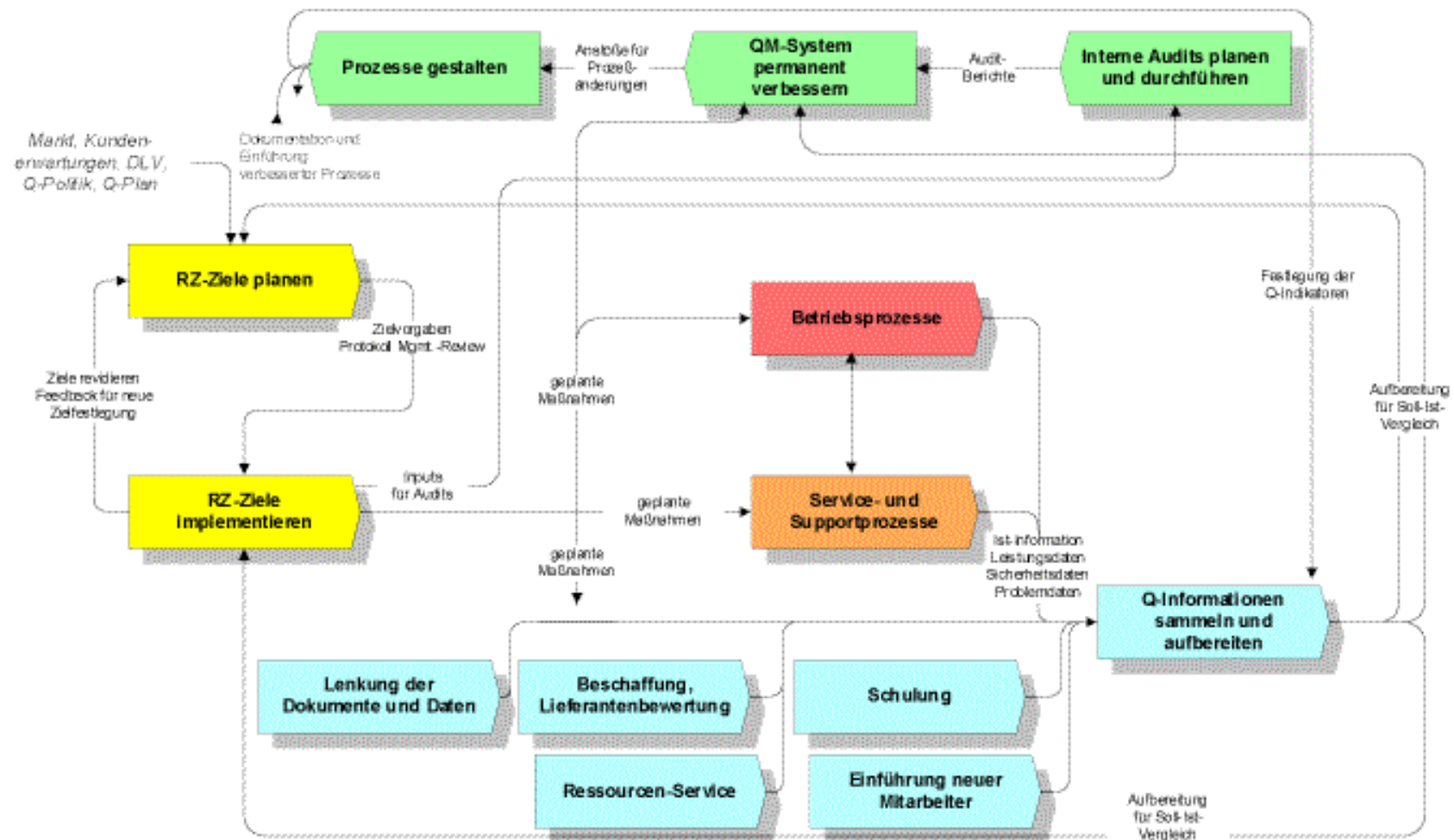
Service- und Supportprozesse

Managementprozeß - Planung

Qualitätsprozeß - Audits

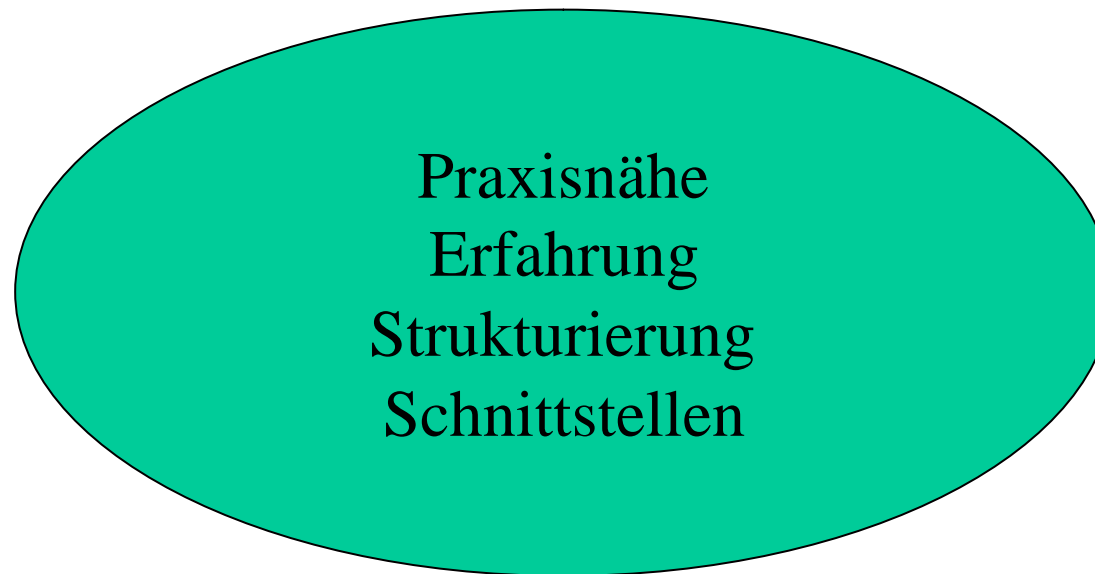
Hilfsprozesse - Doku

# Prozeßmodell

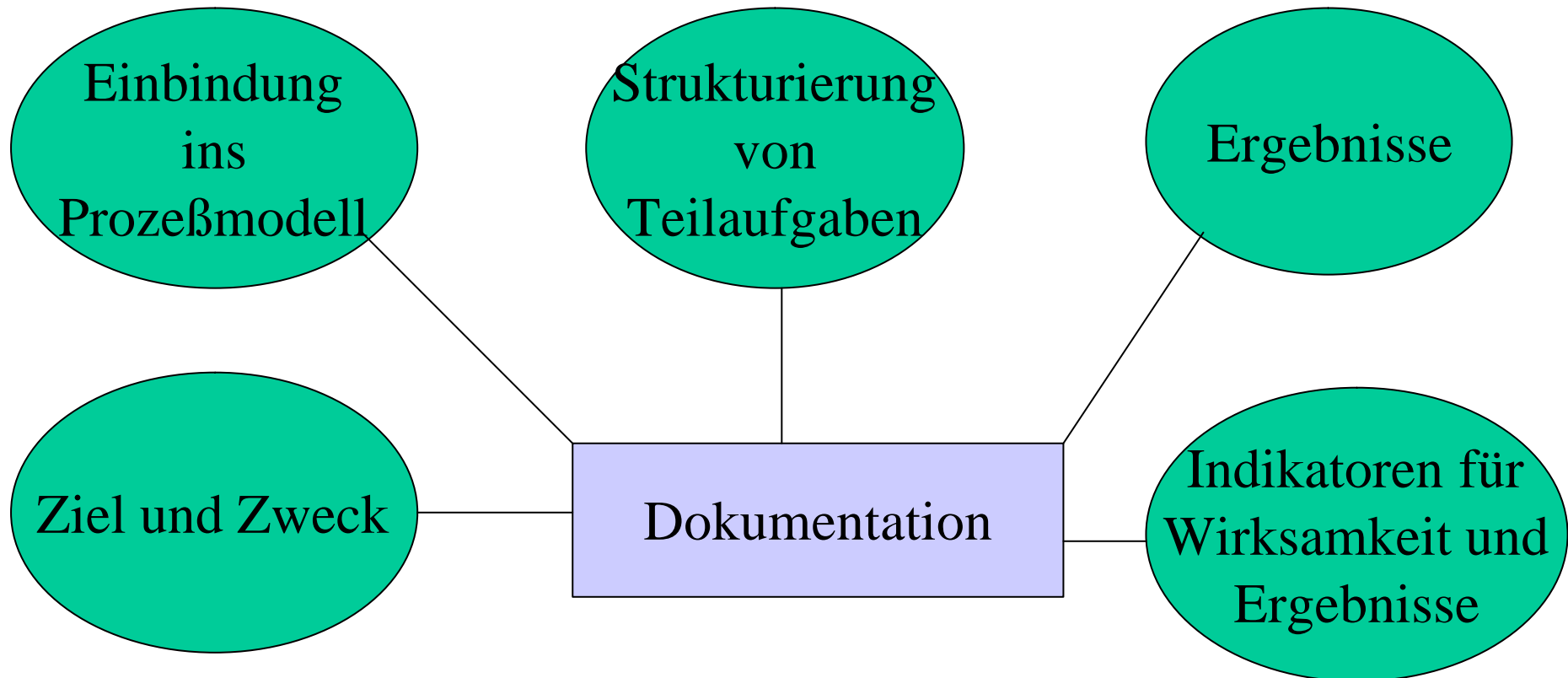


# Erstellung eines Prozeßmodells

Basis der Erstellung

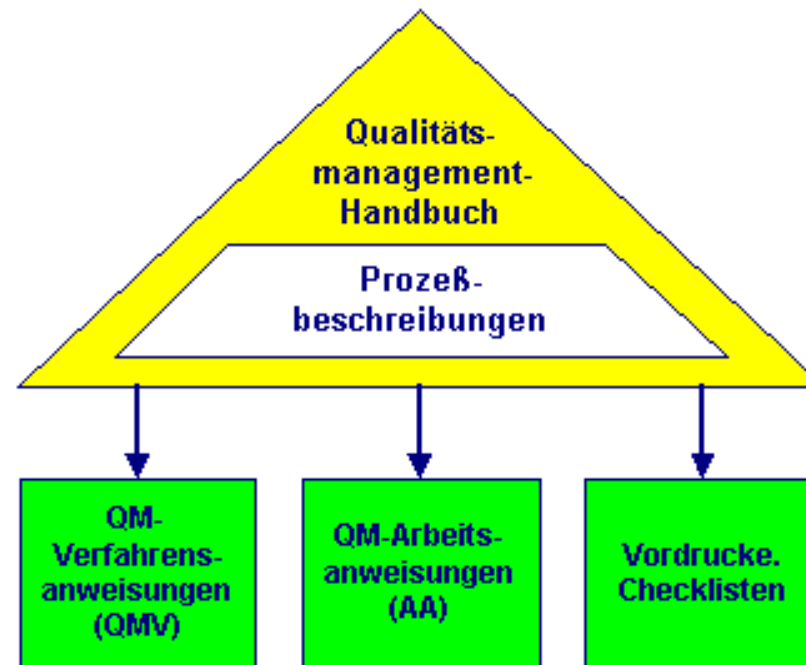


# Prozeßdoku in mehreren Stufen





# Bestandteil einer Doku



# Projektziele und – Organisation

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

Qualitätsbewußtsein  
Instrument für Verbesserung

Image  
Werbung

# Zentrale Anforderung an das QM-System

Quality of Service

Kundenorientierung

Verantwortlichkeit

# Phasen des Projekts

