



**Wie Sie durch
Prozessmodellierung,
Schulung und
Automatisierung Ihre
Qualität erhöhen**



Sven Braun
Vertriebsleiter
sycat IMS GmbH

0511 848648361
s.braun@sycat.com

Was Qualitätsmanagement?



Qualitätsmanagement (QM) ist ein systematischer Ansatz, um die Qualität von Produkten, Dienstleistungen oder Prozessen sicherzustellen und kontinuierlich zu verbessern. Es umfasst alle Maßnahmen, die dazu dienen, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen und zu übertreffen.

Ziel des Qualitätsmanagements:

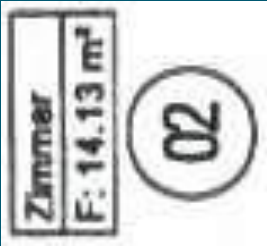
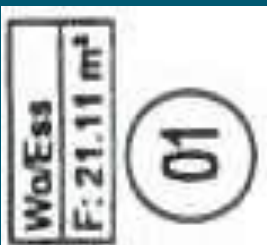
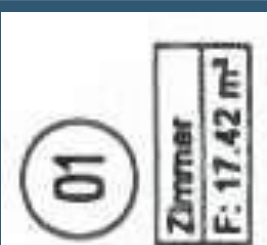
- **Kundenzufriedenheit:** Sicherstellen, dass die Produkte oder Dienstleistungen den Anforderungen und Wünschen der Kunden entsprechen.
- **Fehlervermeidung:** Minimierung von Fehlern und Ausschuss, um Kosten zu senken und die Effizienz zu steigern.
- **Prozessoptimierung:** Kontinuierliche Verbesserung von Abläufen und Arbeitsweisen.
- **Gesetzliche Anforderungen:** Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften und Normen.
- **Wettbewerbsfähigkeit:** Stärkung der Wettbewerbsposition durch hohe Qualität.

WIE IST DIE REALITÄT?

Zitat eines IT Leiters:



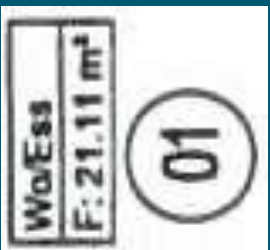

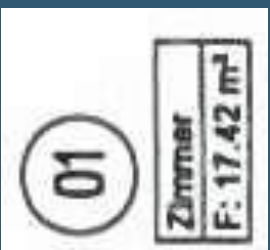

- **Das QM Dokumentengrab**
- **Kein echter Mehrwert**

GLAUBE KEINEM SCAN, DEN DU NICHT SELBST GEFÄLSCHT HAST











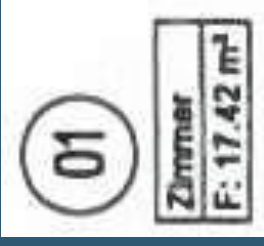




	Original				
Stelle 1					
Stelle 2					
Stelle 3					

Quelle: David Kriesel

GLAUBE KEINEM SCAN, DEN DU NICHT SELBST GEFÄLSCHT HAST

	Original	WC 7535			
Stelle 1					
Stelle 2					
Stelle 3					

GLAUBE KEINEM SCAN, DEN DU NICHT SELBST GEFÄLSCHT HAST

	Original	WC 7535	WC 7556 (A)	WC 7556 (B)	WC 7556 (C)
Stelle 1					
Stelle 2					
Stelle 3					

PROZESSMODELLIERUNG – DIE GRUNDLAGE FÜR OPTIMIERUNG

110.000	54,60	110.000	54,80
125.000	60,00	125.000	60,00
140.000	65,40	140.000	85,40
155.000	70,80	155.000	70,80
170.000	76,20	170.000	76,20

PROZESSMODELLIERUNG – DIE GRUNDLAGE FÜR OPTIMIERUNG

110.000	54,60	110.000	54,80
125.000	60,00	125.000	60,00
140.000	65,40	140.000	85,40
155.000	70,80	155.000	70,80
170.000	76,20	170.000	76,20

Was ist Prozessmodellierung?



Prozessmodellierung – Die Grundlage für Optimierung



1 Visuelle Darstellung von Geschäftsprozessen

2 Identifizierung von Schwachstellen und Verbesserungspotenzialen

3 Förderung von Transparenz und Verständnis



Die Vorteile der Prozessmodellierung

Die Vorteile der Prozessmodellierung im Überblick



Transparenz



Effizienz



Qualität



Flexibilität

Jeder Mitarbeiter versteht seine Rolle im Prozess

Reduzierung von Durchlaufzeiten und Kosten

Minimierung von Fehlern und Nacharbeit

Einfache Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen





Schulung als Schlüssel zum Erfolg

Schulung – Die Mitarbeiter sind Ihr größtes Kapital



- **Wissensvermittlung** über neue Prozesse und Tools
- **Stärkung** der Kompetenzen der Mitarbeiter
- **Förderung** von Eigenverantwortung und Engagement



Automatisierung – Mehr Effizienz und Qualität

Automatisierung – Der Motor für kontinuierliche Verbesserung



- Automatisierung von Routineaufgaben
- Reduzierung des Fehlerrisikos
- Freisetzung von Ressourcen für wertschöpfende Tätigkeiten



Zusammenspiel von Modellierung, Schulung und Automatisierung

Anwendungsszenarien nach Abteilung



Personal

ELearning

Bewerbermanagement
Mitarbeiter-Onboarding
Feedbackgespräche
Dienstreise- /Urlaubsantrag
Reisekostenabrechnung
Mitarbeiter-Offboarding
Digitale Personalakte
Mitarbeiterqualifikation

Finanzen

- Rechnungsbearbeitung
- Verwaltung Lieferantendaten
- Überwachung Anlagenbestand

Vertrieb/Marketing

- Leaderfassung
- Kundenbefragung / Umfragen
- Besuchsberichte
- Preislistenfreigaben
- Bonusfreigaben
- Musterversand
- Artwork-Freigaben

Kundendienst & Service

- Montagebericht
- Checklisten
- Durchführung / Dokumentation Kundenauftrag
- Kundenfeedback

Facility

- Objektbegehung
- Kontrolle Gebäude und Außenanlagen
- Meldung von Gefahrensituationen
- Fuhrpark-Unfallprotokoll
- Dokumentation von Reparaturen
- Fahrzeugcheckliste
- Mängelerfassung
- Wartung und Instandhaltung
- Asset Tracking
- Inventur

Einkauf

- Beschaffungsanträge
- Investitionsanträge
- Auftragsbestätigungen

IT

- Berechtigungsanfragen
- Support-Tickets
- Change Management
- On- und Offboarding von Mitarbeitern

Logistik

- Materialentnahmescheine
- Wareneingangskontrolle
- Bestellformulare
- Digitale Checklisten für Fahrer
- Abnahmeprotokolle
- Zertifikatsprüfung
- Werkzeugnismanagement

Allgemeine Verwaltung

- Vertragsmanagement
- Lieferantenmanagement
- Betriebliches Vorschlagswesen
- Führerscheinkontrolle
- Unterweisungsmanagement
- Sicherheitsprüfung / Wartung

Qualitätsmanagement

- **Digitales QM-System**
- Arbeitsanweisungen (SOP)
- Risikomanagement
- Lieferantenbewertung
- Maßnahmen- und Aufgabenmanagement (MAM)
- Training und Unterweisung
- Kompetenzmanagement inkl. Qualifikationsmatrix
- Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen (C APA)
- Neuprodukt-Erstellung
- Erstellung und Freigabe von Verfahrensanweisungen
- Reklamationsbearbeitung
- Produktänderungen
- Inspektionen und Kontrollen (Brandschutz, Begehungen)
- Betriebliche Instandhaltung (DIN 31051)
- Checklisten für Auditprüfungen (ISO 9001)
- Wareneingangskontrollen/ Stichproben (DIN ISO 3269)

Qualität ist kein Zufall ...



... sondern das Ergebnis gezielter Maßnahmen

- **Prozessmodellierung** als Grundlage für Transparenz und Effizienz
- **Schulung** als Schlüssel zur Mitarbeiterentwicklung
- **Automatisierung** als Motor für kontinuierliche Verbesserung



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!



www.sycat.com