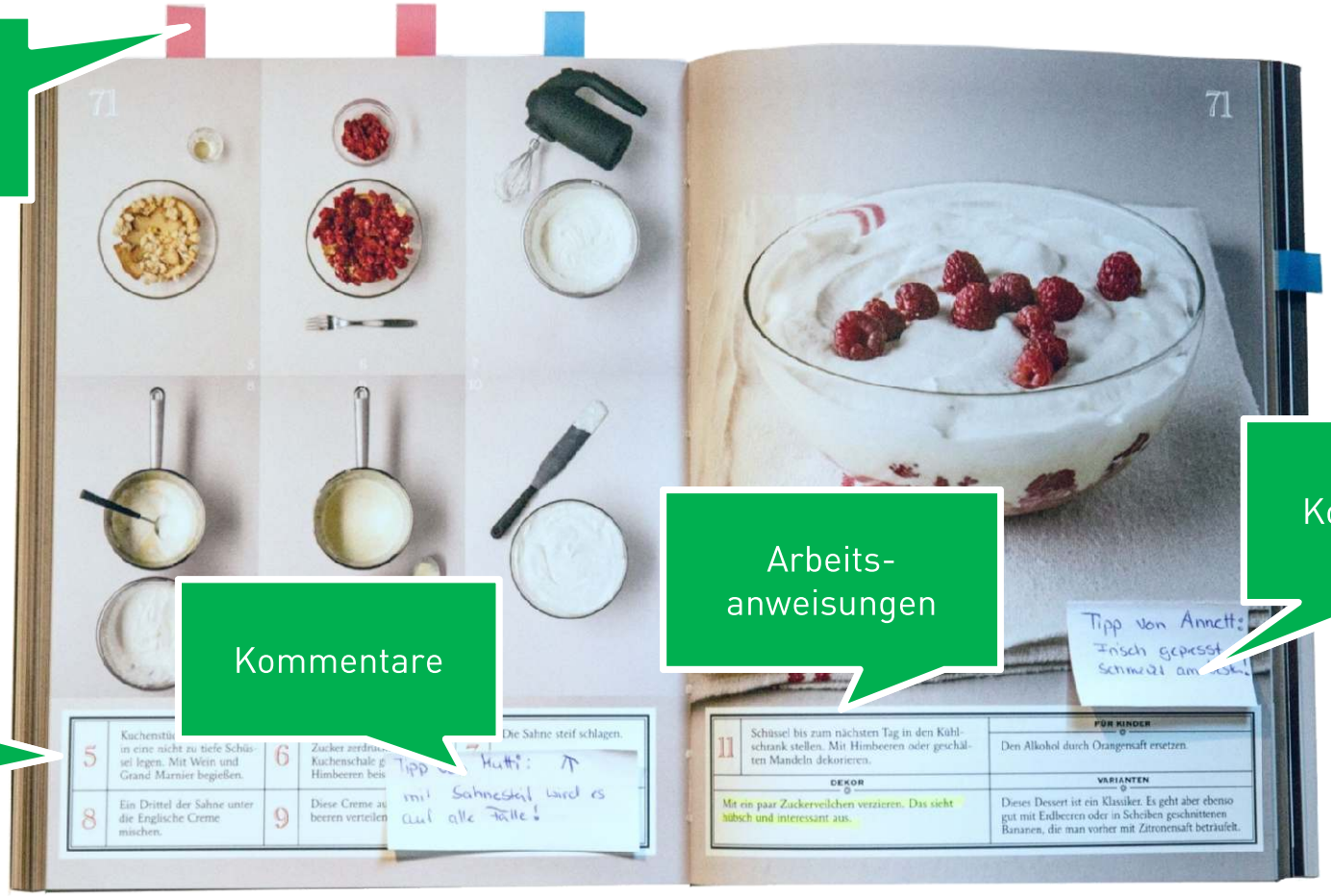
Lebendiges Qualitätsmanagement auf der Basis des Enterprise Wikis Confluence

Claudia Lutter | Leipzig | März 2017 | Communardo Software GmbH

Fakten über Communardo

Das gedruckte Handbuch



Favoriten

Kommentare

Arbeits-
anweisungen

Kommentare

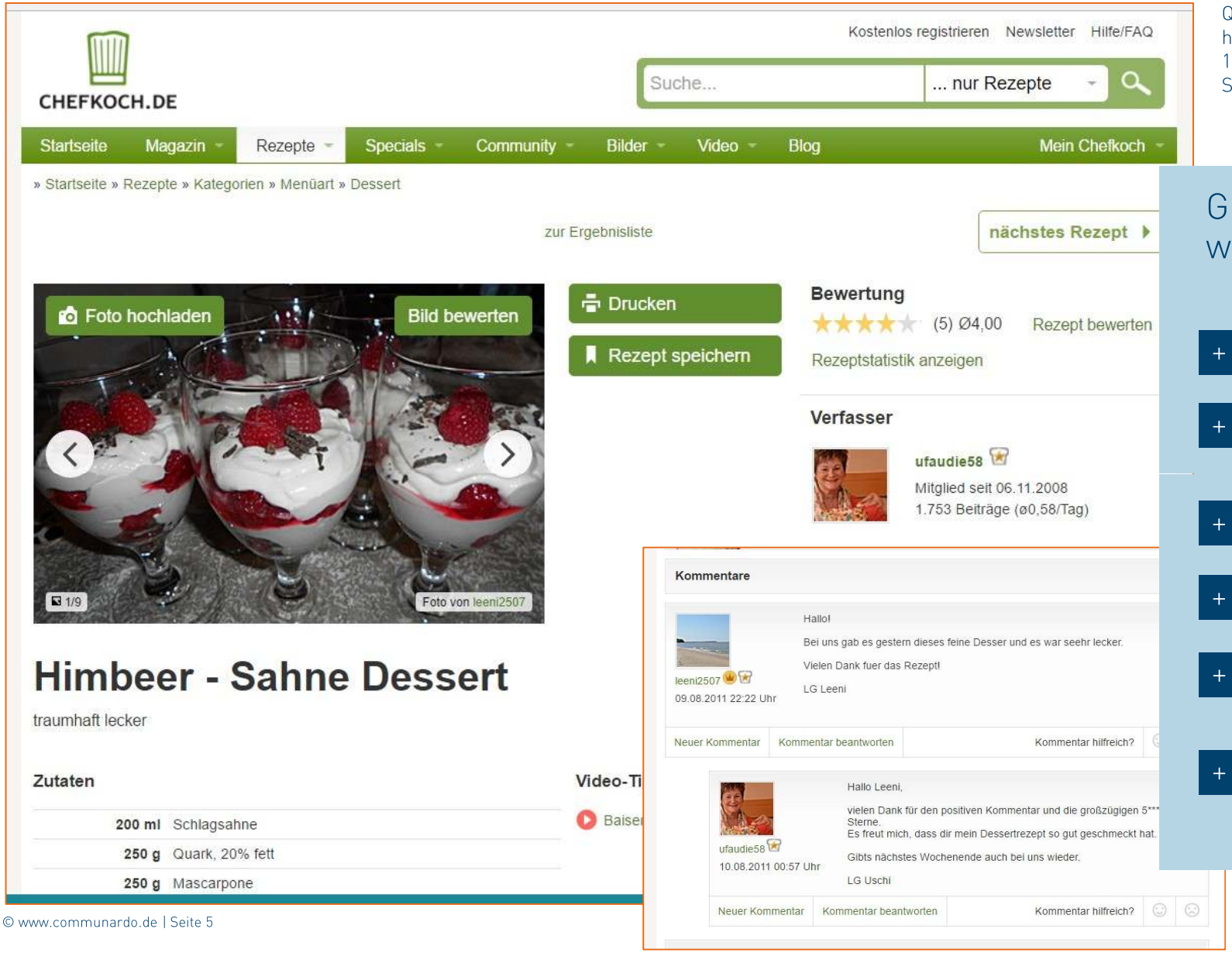
Schritt für Schritt
Anleitung

COMMUNARDO

Das gedruckte Handbuch: Was fehlt

COMMUNARDO

Quelle:
http://www.chefkoch.de/rezepte/188019130581036 8/Himbeer-Sahne-Dessert.html



Gleichen Informationen wie bei einem Kochbuch

- + Reviews
- + Kommentare mit Hinweisen
- + Suche
- + Einkaufszettel
- + Portionen umrechnen
- + Speichern, weiterleiten

COMMUNARDO

Wenn Prozesse der Blutkreislauf eines Unternehmens sind, dann ist Wissen der Sauerstoff, der die Organisation antreibt.

Autor: unbekannt

Communardo QMS der neuen Generation

Lebende Prozesswelten schaffen

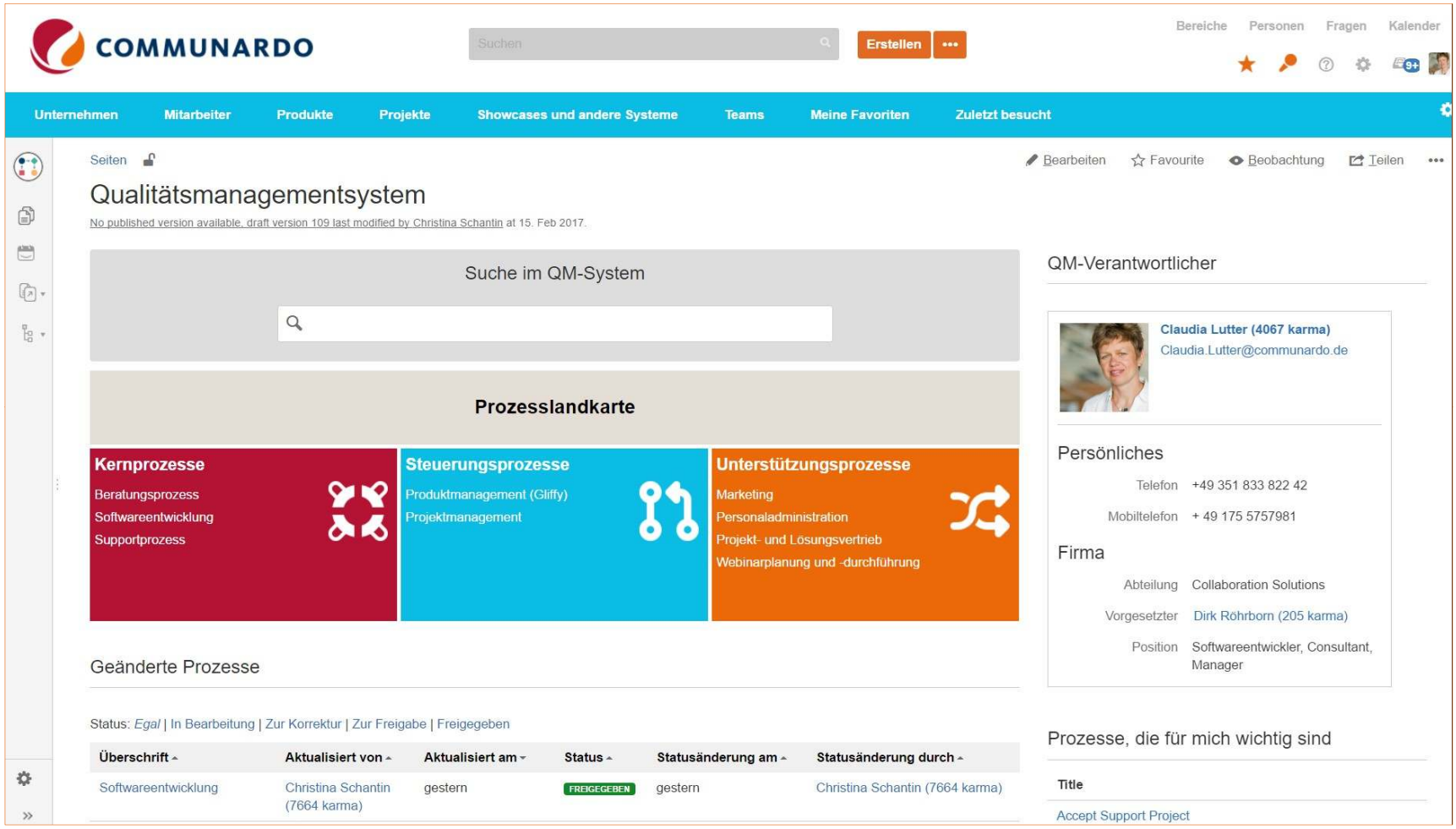
Process Owner.
Process Team.

Was brauchen wir für ein QMS?

Susanne Lehmann, Mitarbeiterin

CENTRUM
TB
TATRA BANKA
Košická cesta 3
SLOVENSKÁ SPORITEĽŇA
Bankomat
Filiálka
nám. Ľ. Štúra 3
Allianz
Slovenská poisťovňa
CENTRUM
Fressna
PEUGEOT
KIA
METRO

Suche im Handbuch



COMMUNARDO

Was brauchen wir für ein QMS?

Friedrich Lehman, Abteilungsleiter und Process Owner

schnell bereitstellen

Arbeitsbereich

Seiten / Qualitätsmanagementsystem / Arbeitsbereich

Bearbeiten Favourite Beobachten Teilen •••

Prozessteam Produkte

No published version available, draft version 9 last modified by Christina Schantin at 15. Feb 2017.

Neueste Kommentare

Ideenphase
15. Feb 2017 • kommentiert von Luise Müller (108 karma)

Produktmanagement (Gliffy)
30. Jan 2017 • kommentiert von Christina Schantin (7664 karma)

Produktmanagement (Gliffy)
27. Sep 2016 • kommentiert von Christina Schantin (7664 karma)

Prozess Verantwortlicher

Claudia Lutter (4067 karma)
Claudia.Lutter@communardo.de

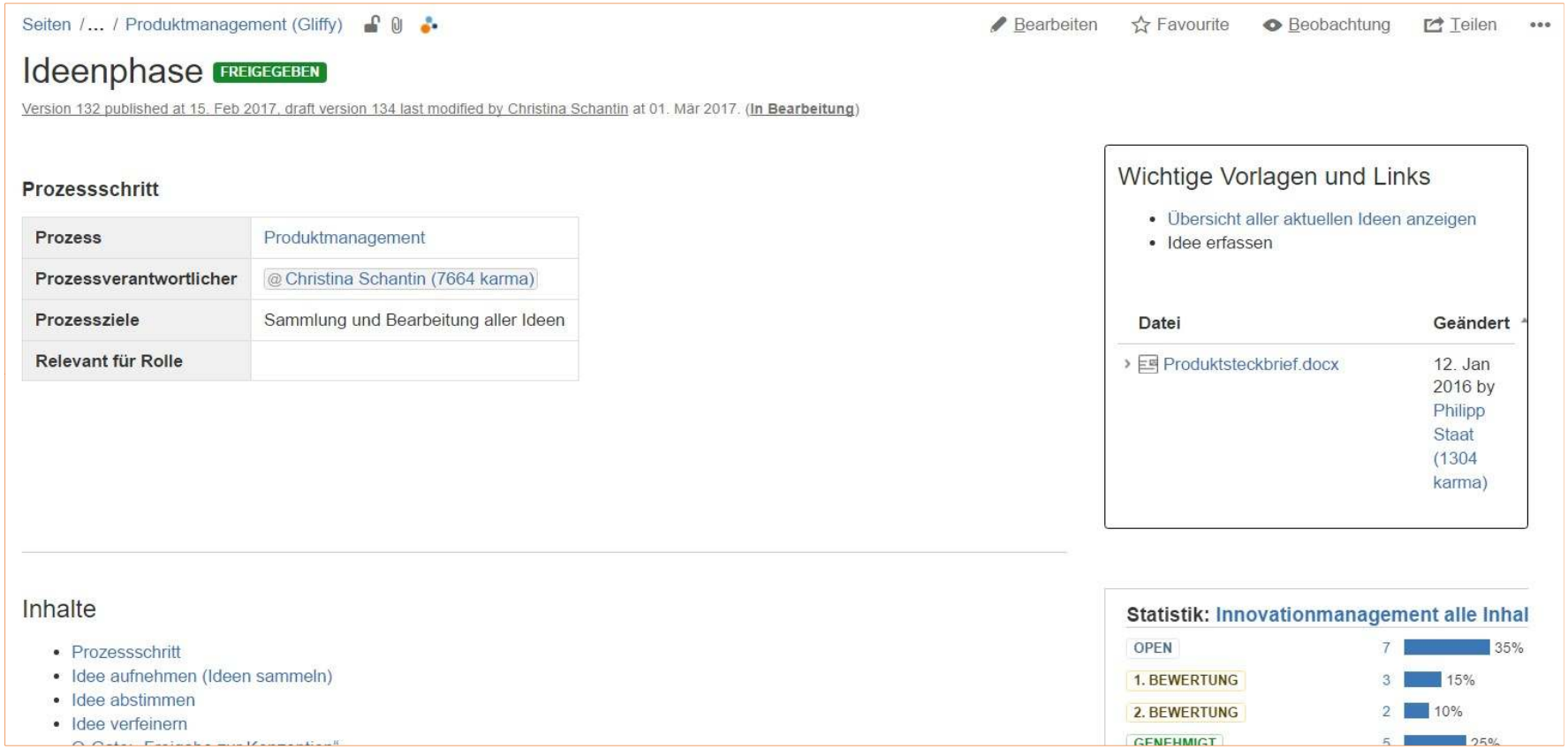
Aktuelle Maßnahmen

Schlüssel	Zusammenfassung	S	Erstellt	Aktualisiert	Fällig	Bearbeiter	Autor	Priorität	Status	Lösung
QM-22	Best practise zur Darstellung der Ideen einbauen	☑	15. Feb 2017	15. Feb 2017		Christina Schantin	Christina Schantin	⌃	OPEN	Unresolved

1 Vorgang Aktualisieren

COMMUNARDO

Seite bearbeiten und freigeben



COMMUNARDO

Was brauchen wir für ein QMS?

Sandro Meyer, QMB

Normzuordnung

Seiten / QMS / ISMS / Leitlinien

Normabdeckung ISO 9001 und ISO 27001 DRAFT

No published version available, draft version 3 last modified by Christina Schantin at 10 Jan 2017.

Normkapitel	Umsetzung	Geplante Maßnahmen
4. Kontext der Organisation		
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes ISO 9001 ISO 27001	**Title** Organisation 1/1 (total: 1 results)	**Zusammenfassung** Keine Vorgänge gefunden Aktualisieren
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien ISO 9001 ISO 27001	**Title** Leitlinie zum Qualitätsmanagement Leitlinie zur Informationssicherheit Relevante Gesetze und Normen 1/1 (total: 3 results)	**Zusammenfassung** Prozess zur Risikobehandlung anwenden (6.1.3, 8.1b) Prozess zur Risikobeurteilung anwenden (6.1.2, 8.1b) 2 Vorgänge Aktualisieren
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs ISO 9001 ISO 27001	**Title** Leitlinie zum Qualitätsmanagement Leitlinie zur Informationssicherheit 1/1 (total: 2 results)	**Zusammenfassung** Keine Vorgänge gefunden Aktualisieren
4.4 Managementsystem ISO 9001 ISO 27001	**Title** QMS / ISMS 1/1 (total: 1 results)	**Zusammenfassung** Keine Vorgänge gefunden Aktualisieren

1 Normkapitel

2 Zuordnung Norm

3 Prozesse

4 Übergreifende Maßnahmen

Alle Verlinkungen werden auf der Basis von Metadaten erstellt

Planung und Dokumentation von Audits und Reviews

COMMUNARDO | Bereiche | Personen | Kalender | Erstellen | Durchsuche unser Wiki

Business Lines | Communardo | Produkte | QMS / ISMS | Teams | Intranet Wiki | Hilfe | Wichtige Links | Favoriten

Auswertung der Zielerreichung bezüglich der Prozessziele

Prozess	Ziele	Messgrößen	Zielbewertung	Dies zeigt sich ...	Notwendige Veränderungen	Verantwortlich
Vertrieb	• Professionelle Betreuung der Kunden vom Erstkontakt bis zum Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen • Wiederholbare Qualität des Verkaufs unserer Leistungen von der Anfragebearbeitung bis zur Angebotserstellung • Klärung von Verantwortlichkeiten, Schnittstellen und Regelungen für die am Vertrieb beteiligten Mitarbeiter im Außen- und Innenverhältnis	Messgröße / 2016 / 2015 Betreuungsqualität Vertrieb: 92% (23) / 87% (26)	⚠	[redacted]	Definition der Kunden- und Accountverantwortung siehe CST-269 - Kundenverantwortung definieren IN PROGRESS QM-398 - Aktualisierung von Vorlagen und Ergänzung von Checklisten OPEN QM-399 - Vertriebsprozess aktualisieren OPEN	IHA
Projektmanagement	Der Prozess soll gewährleisten: • zufriedene Kunden • qualitativ hochwertige Lösungen • wirtschaftliche Projektabwicklung • Termineinhaltung	Messgröße / 2016 / 2015 Q Gates: 91% / 91% Termineinhaltung: 90% (24) / 90% (48) Betreuungsqualität Projekt: 86% (17) / 88% (29) Kundenzufriedenheit: 90% (24) / 89% (49)	✓	[redacted]	QM-400 - Steuerung mit BlueAnt ausbauen verbessern OPEN	RKS
Beratungsprozess	Der Prozess soll gewährleisten, dass • die Beratung unserer Kunden in guter Qualität erfolgt • diese gute Qualität in allen Beratungsprojekten wiederholbar ist • die Dokumentation von Ergebnissen zur Wissenssicherung beiträgt • die Prozessbeschreibungen neuen Mitarbeitern hilft, sich schnell in die Communardo Standards einzuarbeiten und diese anzuwenden • die Prozessbeschreibungen bestehenden Mitarbeiter bessere Wege durch Best Practices Erfahrungen aus vergangenen Projekten aufzeigt • die Prozessbeschreibungen externen Beratern einen Überblick über die Arbeitsweise bei Communardo gibt.	Messgröße / 2016 / 2015 Lösungsqualität Beratung: 91% (23) / 85% (45)	✓	[redacted]	QM-402 - Weitere Messgrößen / Bewertungskriterien erarbeiten OPEN QM-403 - Best Practices in alle Prozesse integrieren OPEN	HBL
Softwareentwicklung	Der Prozess soll gewährleisten, dass • die Lieferung von Softwareentwicklungsleistungen an den Kunden in guter Qualität erfolgen • die gute Qualität in all unseren Projekten wiederholbar ist • die Prozessbeschreibungen neuen Mitarbeitern hilft, sich schnell in die Communardo Standards einzuarbeiten und diese anzuwenden	Messgröße / 2016 / 2015 Fehlerentdeckungsrate: 84% / 80%	✓	[redacted]	QM-404 - Mehr rollenbasierte Inhalte bereitstellen OPEN QM-405 - Zusammenarbeit / Ansicht	CLU

COMMUNARDO

Wie läuft es besser?

Lebende Prozesse durch aktive Beteiligung der Mitarbeiter aus ihren Erfahrungen heraus

Aktives Wissensmanagement durch den Wiki-Ansatz vielfältige Möglichkeiten Wissen im Arbeitsalltag zu dokumentieren

Attraktive Prozessgestaltung durch übersichtliche Darstellung der Prozesse sowie die intelligente Gliederung

Audits werden an zentraler Stelle vorbereitet und dokumentiert mit Hilfe von Normzuordnungen und Kennzahlen

So kontaktieren Sie uns

Know-how zum Start

Vorbereitete Templates, optimale Prozessbeschreibungen und Beispiel-Workflows machen den Start einfach.

Atlassian Confluence + Add-ons

User Profile -, Metadata-, Gliffy und Comala Workflows. Weitere sind optional.

Unser Service

Wir beraten, installieren, individualisieren, schulen und unterstützen sie bei der Einführung ihrer QMS Lösung. Wie intensiv entscheiden sie!

Claudia Lutter
Collaboration Solutions
claudia.lutter@communardo.de
+49 351 833 822 42

Standort Dresden
Kleiststraße 10a
01129 Dresden
+49 351 833 82 0

Standort Stuttgart
Leinfelder Straße 64
70771 Leinfelden-Echterdingen
+49 711 220 469 61

Standort Köln
Startplatz
Im Mediapark 5
50670 Köln

Standort Österreich
c/o Campus V
Hintere Achmühlerstraße 1a
6850 Dornbirn

COMMUNARDO