

Qualitätspolitik

Inhalt und Ziele des Qualitätsmanagement-Systems bei WEBMED

1. Allgemein

Die Qualitätspolitik bzw. die Qualität allgemein wird bei WEBMED als zentrale Verpflichtung verstanden. Sie ist in alle Prozesse eingebettet und wirkt in alle Tätigkeiten und Erledigungen hinein. Die Qualität wird als Instrument verstanden, eine hohe Zufriedenheit bei KundInnen sowie MitarbeiterInnen zu erreichen und darüber hinaus auch wirtschaftlich erfolgreich zu sein.

Mangelhafte Qualität erfordert Nacharbeit, die in der Regel nicht geplant werden kann und stellt damit einen großen Stressfaktor dar. Einerseits für KundInnen, weil das Produkt nicht das leistet was es leisten soll oder die Dienstleistung nicht den Nutzen bringt, die sie bringen soll. Andererseits auch für die MitarbeiterInnen, die Nachbesserungen zusätzlich zu den normalen, geplanten Tätigkeiten durchführen müssen. Es führt auch zur Unzufriedenheit der Geschäftsführung, weil Nacharbeiten unbezahlte Arbeiten sind und somit den geschäftlichen Erfolg reduzieren.

Bedeutung für WEBMED

Bei WEBMED verstehen wir unter dem Begriff Qualität keine Null-Fehler-Politik. Sondern vielmehr, dass die Produkte und Dienstleistungen das halten, was ausgesprochen oder unausgesprochen versprochen wurde – und damit auch, was die KundInnen erwarten.

2. Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden

Die Kundenzufriedenheit ist für WEBMED ganz zentral. Bei mindestens 50% der Neuverkäufe ist die persönliche Empfehlung von KundInnen der entscheidende Faktor. Um eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen ist es unumgänglich, dass die Produkte und Dienstleistungen das den KundInnen Versprochene halten. Auch im Alltag soll die vereinbarte Qualität bestehen. Es ist das Bestreben, das Versprochene noch zu „überfüllen“.

Als Serviceleistungen werden regelmäßig Produktseminare angeboten, mit dem Ziel, dass der Nutzen von Neuerungen direkt bei den KundInnen ankommt. Durch diese Seminare soll auch die Kundenbindung gestärkt werden.

Des Weiteren bietet WEBMED Optimierungsgespräche an. Hier werden gemeinsam mit den KundInnen die Abläufe in den Ordinationen geprüft, bewertet und ggf. vereinfacht. Dieses Angebot gilt für BestandskundInnen jederzeit; abhängig von verschiedenen Faktoren werden den KundInnen auch Beratungsgutscheine ausgestellt.

3. Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Arbeitsverhältnisse sind bei WEBMED auf Langfristigkeit ausgelegt. Das bedeutet, dass die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen mit der eigenen Arbeit einen essentiellen Faktor darstellt. Eine wichtige Größe dabei ist die Wertschätzung der KundInnen für die erbrachte Arbeit. Eine gute Qualität (Produkt und Dienstleistung) stellt sicher, dass die KundInnen die Arbeit der MitarbeiterInnen wertschätzen; daraus folgend kann dies auch die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen beeinflussen.

Ein weiterer Faktor ist der Teamzusammenhalt untereinander. Gegenseitige Unterstützung und ein wertschätzender Umgang zwischen MitarbeiterInnen und Vorgesetzten ist das Um und Auf, um diese Ziele zu erreichen.

4. Zufriedenheit der Geschäftsführung

Das Bestreben der Geschäftsführung ist sicherzustellen, dass ein gesundes Wachstum möglich ist und stattfindet. Dafür stellt der geschäftliche Erfolg die Basis dar. Wie bereits beschrieben, ist dies nur mit einer hohen Kundenzufriedenheit und einer hohen Mitarbeiterzufriedenheit und innovativen Produkten möglich.

5. Hohe Qualität – aber wie?

5.1. Dynamik

WEBMED ist in einem Geschäftsfeld mit einer hohen Dynamik tätig. Dies erfordert immer wieder Lösungen in einer kurzen Zeit zur Verfügung stellen zu können und müssen. Das bedeutet wiederum, dass in Einzelfällen auch Kompromisse gemacht werden müssen. In diesen Fällen ist es jedoch unumgänglich, dass die KundInnen über die Situation informiert werden. Damit können wir auch in solchen Fällen unser Versprechen halten und damit die Qualität erfüllen.

5.2. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Die Firma WEBMED ist in einem dynamischen Geschäftsfeld tätig. Dies bedingt, dass die Prozesse in der Firma immer wieder angepasst werden müssen. Diese werden mittels eines KVP-Konzepts regelmäßig hinterfragt und bei Notwendigkeit angepasst.

Die bestehenden Abläufe werden regelmäßig auf ihre Effektivität und Effizienz hin geprüft und ggf. überarbeitet und angepasst. Das Ziel dabei ist, dass der Arbeits- und Verwaltungsaufwand verhältnismäßig gering mit der größtmöglichen Wirkung ist. Die notwendigen Mittel werden bereitgestellt. Daraus resultiert ein optimiertes und zielgerichtetes Arbeiten.

5.3. Ein- und Unterweisung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Ein interner Schulungszyklus garantiert die Kompetenzen der MitarbeiterInnen über die Prozesse und über die entsprechenden Hilfsmittel. Für unsere Prozesse sind Beschreibungen, Anleitungen und Checklisten vorhanden. Diese werden immer wieder auf Aktualität geprüft und angepasst.