

Qualitätspolitik

Inhalt und Ziele des QMS 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 Kunden und Mitarbeiter 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 Kunden, 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 Mitarbeiter, 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 der Kunde erwartet.

2. Zufriedenheit der Kunden

Die Kundenzufriedenheit ist für WEBMED ganz zentral. Bei mindestens 50% der Neuverkäufe ist die persönliche Empfehlung eines Kunden der entscheidende Faktor. Um eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen ist es unumgänglich, dass die Produkte und Dienstleistungen das dem Kunden 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 beim Kunden ankommt. Durch diese Seminare soll auch die Kundenbindung gestärkt werden.

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

3. Zufriedenheit der Mitarbeiter

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

Ein weiterer Faktor ist der Teamzusammenhalt untereinander. Gegenseitige Unterstützung und ein wertschätzender Umgang zwischen Mitarbeitern 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 Kunden über die Situation informiert werden. Damit können wir auch in solchen Fällen unser Versprechen halten und damit die Qualität erfüllen.

5.2. 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 Mitarbeiter

Ein interner Schulungszyklus garantiert die Kompetenzen der Mitarbeiter 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.