

QM-Grundsätze

„Wege entstehen dadurch, dass man sie geht.“

CONSIDER IT SOLVED

Das erfolgreiche Führen und Betreiben einer Organisation erfordert, dass sie in systematischer und klarer Weise geleitet und gelenkt wird. Um die Leistungsfähigkeit der Organisation laufend zu verbessern, orientieren wir uns an unseren Unternehmensgrundsätzen (Value-Statement) und an den acht Grundsätzen des Qualitätsmanagements der ISO9000:2008

Qualität bedeutet für **platinus** die Übereinstimmung unserer Leistungen mit den Anforderungen & Erwartungen unserer Kunden und den strategischen Unternehmenszielen.

KUNDEN-ORIENTIERUNG	<p>Unsere Kunden sind der Maßstab unseres Erfolges.</p> <p><i>ISO9000: Organisationen hängen von ihren Kunden ab und sollten daher gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.</i></p> <p>Aus diesem Grund haben wir Kundensegmente definiert, deren Erwartungen wir verstehen, erfüllen und übertreffen wollen. Unsere Kunden haben Anspruch auf höchste Qualität der durch uns erbrachten Leistungen. Deshalb beziehen wir sie aktiv in unser Handeln ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitgestaltung: Prozessergebnisse, die von Mitarbeitern des Kunden mitgestaltet werden können, führen zu Motivation und Leistungssteigerung durch Identifikation. • 3C-Qualitätssicherung: In die Qualitätssicherungsaktivitäten werden die Kunden aktiv und direkt einbezogen. • Feedback: Die Mitarbeiter des Kunden sind selbst am geeignetsten, die Qualität ihrer und der Beratungsleistungen zu beurteilen.
FÜHRUNG	<p>Wir führen ziel-, wert- und leistungsorientiert.</p> <p><i>ISO9000: Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation. Sie sollten das interne Umfeld schaffen und erhalten, in dem sich Personen voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.</i></p> <p>Wir bekennen uns zur Leistungsorientierung. Wir haben zielorientierte Führungsstrukturen (in Form von Aufbau- & Ablauforganisation) definiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fokus: Zielorientierung bedeutet dabei für uns, dass wir unser Denken und Handeln an den Formalzielen (Umfang, Zeit, Kosten, Qualität) und den Sachzielen ausrichten. • Effektivität: Unser Ziel ist es stets, die richtigen Fragen zu identifizieren und zu lösen und damit einen deutlichen Mehrwert mit messbaren Wirkungen in unsere Kundenunternehmen einzubringen. • Effizienz: Gleichzeitig setzen wir unser Handeln so effizient in die Tat um, dass wir den gewünschten Zustand gemeinsam mit unseren Kunden möglichst direkt erreichen. • Führungsstil: Wir führen situationsbezogen. • Die Prozessverantwortlichen und die Projektmanager haben die Aufgabe, Qualitätssicherung zu ermöglichen, zu initiieren und zu fördern. Die Verantwortung für die Qualität aller Handlungen haben nach wie vor die Mitarbeiter in ihrem Kompetenzbereich.

	<ul style="list-style-type: none"> • PolicyCenter: In unserem Unternehmensportal stellen wir relevante Normen, Richtlinien und Orientierungshilfen bereit.
EINBEZIEHUNG DER PERSONEN	<p>Wir sind mitarbeiter- und teamorientiert und erhöhen dadurch unsere Leistungsstärke.</p> <p><i>ISO9000: Auf allen Ebenen machen Personen das Wesen einer Organisation aus, und ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.</i></p> <p>Wir unterstützen die Entwicklung unserer Mitarbeiter, ihren Fähigkeiten wird vertraut, ihre Interessen werden berücksichtigt. Wir bieten professionelle und herausfordernde Arbeitsinhalte und attraktive und sichere Arbeitsbedingungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Readiness: Wir führen bei Projekten nach Bedarf Skill-Assessments durch, und leiten daraus den Mobilisierungsbedarf ab. Wir orientieren uns an etablierten Best Practice Modellen. • Interdisziplinäre Teams: Die meisten und die am schnellsten zu mobilisierenden Verbesserungspotentiale sind durch die Zusammenarbeit verschiedener Berufsgruppen zu finden. Interdisziplinarität und bereichsübergreifendes Handeln stehen im Zentrum der Qualitätssicherungsaktivitäten. • KnowledgeCenter: Die Weiterbildung unserer Mitarbeiter ist ein wichtiges Fundament unseres Managementsystems. Die fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzen der Mitarbeiter zur Gewährleistung einer hohen Kundenzufriedenheit werden daher systematisch gefördert und weiterentwickelt. Wir legen jährlich Fokusthemen für die interne und externe Weiterbildung unserer Mitarbeiter fest. In unserem Unternehmensportal und Wissensmanagementsystem stellen wir gezielt Trainingsmaterial für die eigene Weiterbildung bereit.
PROZESS- ORIENTIERTER ANSATZ	<p>Wir arbeiten ablauforientiert – „Structure follows Process“</p> <p><i>ISO9000: Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.</i></p> <p>Wir bekennen uns zur Prozessorientierung. Mit unserem Serviceprozess für Geschäftsprozessmanagement (GPM) optimieren, modellieren, implementieren und steuern wir unsere Geschäftsprozesse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Beurteilung der Qualität unserer Leistungen verlangt Kriterien und Standards (Policy), nach welchen wir sie messen. Unser Geschäftsprozessmodell liefert hierzu wichtige Grundlagen. Dies geschieht so, dass möglichst wenig zusätzlicher Kommunikations-, Abstimmungs- und Dokumentationsaufwand entsteht. • Wir orientieren uns an Best Practice Modellen. • ProcessCenter: In unserem Unternehmensportal stellen wir eine ISO-konforme Ablaufbeschreibung unserer Geschäftsprozesse bereit.

SYSTEM-ORIENTIERTER MANAGEMENT-ANSATZ	<p>Wir bekennen uns zum „Business-Engineering“.</p> <p><i>ISO9000: Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System tragen zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele bei.</i></p> <p>Wir bekennen uns zur Ziel- und Systemorientierung. In unseren Managementsystemen haben wir die wichtigsten Systemelemente identifiziert und deren Ausprägungen sowie Verknüpfungen gezielt nach Best Practice gestaltet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kausalzusammenhang: Die Geschäftsprozesse die wir zur Leistungserbringung verwenden, werden transparent für den Kunden dargestellt. • Zielsystem: Unser Zielsystem orientiert sich an der BSC. • ResourceCenter: In unserem Unternehmensportal stellen wir relevante Ressourcen (abgestimmte Vorlagen, Fachliteratur, Best Practice Unterlagen, etc. systematische bereit.
STÄNDIGE VERBESSERUNG	<p>Wir arbeiten nachhaltig und verbessern uns kontinuierlich.</p> <p><i>ISO9000: Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung der Organisation stellt ein permanentes Ziel der Organisation dar.</i></p> <p>Voraussetzung für überdurchschnittliche Leistungen ist die kontinuierliche Weiterentwicklung und Optimierung unserer Aktivitäten. Wir nutzen neue Erkenntnisse, um unser Leistungsangebot und Geschäftsprozesse ständig zu verbessern. Nur optimale Prozesse, Systeme und Methoden ermöglichen hervorragende Produkte und Dienstleistungen. Laufende Kostenoptimierung, Reduktion von Durchlaufzeiten und die Verringerung von Fehlern ist eine Selbstverständlichkeit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ideenmanagement: Der Serviceprozess Qualitätsmanagement ist für das Management von Ideen und Verbesserungen über den gesamten Lebenszyklus zuständig.
SACHBEZOGENER ANSATZ ZUR ENTSCHEIDUNGS-FINDUNG	<p>Wir analysieren Optionen und entscheiden rational & schnell.</p> <p><i>ISO9000: Wirksame Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.</i></p> <p>Eine rationale Entscheidung ist für uns eine bewusste Wahl zwischen Alternativen oder zwischen mehreren unterschiedlichen Varianten anhand bestimmter Kriterien von einem oder mehreren Entscheidungsträgern. Wir legen messbare Ziele fest, analysieren bzw. stellen die Optionen dar und entscheiden faktenorientiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business Case: BC wird als Tool für eine nachvollziehbare Aufbereitung und Dokumentation von Entscheidungen verwendet. • Evaluierung: Wir führen bei Bedarf Evaluierungen durch, um die Wirksamkeit zu überprüfen
LIEFERANTEN-BEZIEHUNGEN ZUM GEGENSEITIGEN NUTZEN	<p>Wir bauen auf strategische Partnerschaften.</p> <p><i>ISO9000: Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfungsfähigkeit beider Seiten.</i></p> <p>Wir arbeiten in Netzwerken. Enge, aktiv gelebte Partnerschaften erhöhen zusätzlich den Nutzen, den wir für unsere Kunden stiften.</p>