Was ist Qualitätsmanagement?

Das Qualitätsmanagement (QM) verfolgt das Ziel der Optimierung von Arbeits- und Prozessabläufen, der Sicherstellung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen und deren laufende Verbesserung.

Im Vordergrund stehen die Zufriedenheit der Mandanten, die Steigerung der Motivation der Mitarbeiter, die Standardisierung bestimmter Handlungs- und Arbeitsprozesse, die Optimierung von Kommunikationsstrukturen u.v.m.

Dies alles wird in einer Dokumentation verbindlich festgehalten.

QM soll sicherstellen, dass Qualitätsbelange in der Kanzlei den ihnen gebührenden Platz einnehmen. Qualität bezieht sich dabei sowohl auf die erbrachten Dienstleistungen als auch auf die internen Arbeitsabläufe der Kanzlei.

Die Mindestanforderungen an ein wirksames Qualitätsmanagementsystem sind in Normen, z.B. DIN EN ISO 9001:2008, definiert.

Welche Vorteile bietet es?

- Einheitlicher Qualitätsstandard - Einheitliche Prozessabläufe auf höchstem Niveau.
- Zufriedenere Mandanten durch laufende Befragungen und Eingehen auf ihre Bedürfnisse.
- Zufriedenere Mitarbeiter - Sie liefern Ideen für Verbesserungen. Ihre Motivation steigt.
- Klar geregelte Verantwortungen - Aufgaben, Kompetenzen und Vertreter sind eindeutig festgelegt.
- Einsparpotenziale nutzen - Durch die Optimierung von Prozessabläufen, den bewussten Umgang mit Ressourcen und die laufenden Verbesserungen werden Einsparungen realisiert.
- Standardisierte Arbeitsabläufe - Sie werden unterstützt durch einheitliche Formulare und Checklisten zur korrekten Aufgabenerledigung.
- Leichtere Einarbeitung - Neue Mitarbeiter werden durch die Dokumentation der Aufgaben und Abläufe schneller integriert.
- Schulungskonzept - Überblick über Kernkompetenzen, einheitlicher Ausbildungsstandard.
- Messbarkeit der Zielerreichung - Mit wenigen Kennzahlen können Sie erkennen, ob die strategischen Ziele erreicht werden.
- Qualitätsbewusstsein erhöhen - Alle Mitarbeiter werden für das Thema „Qualität“ sensibilisiert.
- Bekenntnis der Leitung zum hohen Qualitätsanspruch.
- Bessere Marktpositionierung gegenüber Mandanten, die Wert auf QM bei ihren Partnern legen.

Wie läuft die Zertifizierung ab - wer ist unser Partner?

Unser Zertifizierungspartner, das Zertifizierungsinstitut des IQM e.V. München, unterstützt uns als kompetenter Partner bei der Erstellung der erforderlichen Unterlagen. Es wurde Ende 2005 von den Dekanen, Professoren und Lehrbeauftragten der Fakultäten für Betriebswirtschaft und Sozialwesen der Fachhochschule München gegründet und befasst sich mit der Organisationsberatung, Prozessberatung und Zertifizierung integrierter Qualitätsmanagementsysteme nach DIN ISO 9001:2008.

Erfahrene IQM-Berater erarbeiten zusammen mit Ihnen ein individuelles Qualtätsmanagementhandbuch, das die optimalen Prozessabläufe der Kanzlei beschreibt.

Abschließend führen die IQM-Auditoren vor Ort ein circa ½-tägiges Zertifizierungsaudit durch.

nextON GmbH | Türkenstrasse 5 | D-80333 München | Tel. +49 (0)89 288 133 0 | Fax +49 (0)89 288 133 55 | info@next-on.de