

Inhaltsverzeichnis

1	Unternehmensdarstellung.....	14
1.1	Bürogeschichte	14
1.2	Firmenphilosophie	14
1.3	Unternehmensethik (Compliance)	14
1.4	Leistungsspektrum	15
2	Unternehmensprozesse	16
3	Allgemeine Anforderungen.....	18
3.1	Dienstleistungsziele und -abläufe (Serviceziele/Service-routen).....	18
3.1.1	Wechselwirkung der Prozesse	19
3.1.2	Erreichbarkeit	20
3.1.3	Kundenempfang	21
3.2	Betriebswirtschaftliche Kennzahlen	22
3.3	Haftpflichtversicherung	23
4	Lenkung von Vorlagen (Dokumenten)	24
4.1	Interne Vorlagen	24
4.2	Normen, Richtlinien und Fachliteratur	25
4.3	Externe Vorlagen (Dokumente)	25
4.4	Ungültige Vorlagen	26
4.5	Revisionsstand, Änderungen.....	26
5	Lenkung von Aufzeichnungen.....	27
5.1	Format für den Versand von Aufzeichnungen	27
5.2	Posteingang/-ausgang und -verteilung	27
5.3	Dateibenennung	28
5.4	Projektnummer und Ordner	29
5.5	Pläne	30
5.5.1	Kennzeichnung.....	30
5.5.2	Änderungen	31
5.5.3	Verteilung	32
5.6	Freigabe	32
5.7	Auffindbarkeit.....	32
5.8	Aufbewahrungsfristen.....	33
5.9	Vernichtung der Aufzeichnungen	34
5.10	Ungültige Aufzeichnungen.....	34
5.11	Datensicherung	35
6	Qualifizierung von Arbeitskräften und Informationsaustausch	36
6.1	Schulungen.....	36
6.1.1	Interne Schulungen	38
6.1.2	Externe Schulungen	38
6.2	Neue Mitarbeiter	39
6.3	Planungsleistungen – Freigabe	39
6.4	Interner Erfahrungsaustausch	40
6.5	Fachliches Netzwerk	40
7	Verantwortung, Befugnisse und Kommunikation.....	41
7.1	Organigramm.....	41
7.2	Unterschriftenregelung	42
7.3	Vertretungsregel	42

7.4	Mitarbeiterkürzel	42
8	Risiken, Chancen, Innovationen.....	44
9	Planungsprozess	46
9.1	Erstkontakt.....	46
9.2	Ansprechpartner	46
9.3	Ausführungsunterlagen	46
9.4	Projektberichte.....	47
9.5	Besprechungen	47
9.6	Gewährleistung.....	47
9.7	Projektablauf.....	47
9.8	Abnahme von Planungsleistungen	48
9.9	Planungs- und Objektkosten, Honorarabrechnung.....	48
9.10	Nachvollziehbare Dokumentation der Projekte.....	48
10	Kundenzufriedenheit	49
10.1	Kundenbefragung	49
10.2	Kundenbetreuung	49
11	Marketing und Vertrieb.....	50
11.1	Marketing- und Vertriebsstrategie.....	50
11.2	Akquisition	50
11.3	Kundendatenbank	51
11.4	Logo und Unternehmensidentität	51
11.5	Werbe-Medien	51
11.5.1	Unternehmensbroschüre	51
11.5.2	Flyer.....	51
11.5.3	Newsletter.....	52
11.5.4	Internet-Darstellung	52
11.5.5	Anzeigen.....	52
12	Technische Ausstattung	53
12.1	Software	53
12.2	Hardware	54
13	Fehler- und Optimierungsmanagement.....	55
13.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP).....	55
13.2	Reklamationsmanagement.....	56
13.3	Schulungen in Reklamationsbearbeitung	57
14	Selbstbewertung, QM-Beauftragter.....	58

Damit Sie sich wieder aufs Wesentliche konzentrieren können!

4 Lenkung von Vorlagen (Dokumenten)

- Lenkung von Dokumenten
 - Es muss ein Verfahren zur Lenkung von Dokumenten beschrieben sein.
 - Dokumente und Daten müssen in Bezug auf die Punkte Überprüfung, Aktualisierung und Wiederfreigabe aussagekräftig sein.
 - Revisionsstand und Änderungen sind zu kennzeichnen.
 - Die Zugänglichkeit relevanter Dokumente vor Ort ist sicherzustellen.
 - Lesbarkeit sowie einfache Identifikation sind sicherzustellen.
 - Externe Dokumente sind zu kennzeichnen und gelenkt zu verteilen.
 - Der unbeabsichtigte Gebrauch ungültiger Dokumente ist zu verhindern.
 - Ungültige Dokumente sind als solche zu kennzeichnen.
 - Es muss ein Verfahren zur Sicherung von EDV-Daten dokumentiert sein.

Bemerkung

- **Vorlagen = Vorgabe-Dokumente/Formulare (z.B. Briefvorlage, Formblatt, Vorgabe zur Aktenbeschriftung) Im Gegensatz zu **Aufzeichnungen = verschickter Brief, ausgefülltes Formblatt, Aktenbeschriftung****
- **Ihr QMH ist auch eine „Vorlage“ und unterliegt einem Ausgabestand. Regeln Sie den Umgang mit dem QMH unter „Freigabe des QualitätsManagement-Handbuchs“ oder hier.**
- **Gehen Sie bei der Bearbeitung dieses Kapitels primär von der Praxis aus. Was muss sinnvollerweise im Büro geregelt sein?**

4.1 Interne Vorlagen

Wir erstellen unsere Vorlagen mit geeigneten Software-Programmen einheitlich gemäß unserem Corporate Design. Die Bezeichnung der Datei darf keine Leerzeichen, Sonderzeichen oder Punkte enthalten. Jede Datei wird nach folgendem Muster benannt:

JJJJMMTT_VorlageXY_Mitarbeiterkuerzel

Beispiel: 20120210_VorlageRechnung_KM

Für Vorlagen und deren Aktualisierung ist <Funktion> zuständig.

Alternative

Eine Einführung oder Änderung von Vorlagen darf ausschließlich der Bürohhaber vornehmen. Er kann dies nach Bedarf delegieren, zur Einführung bedarf es aber in jedem Fall seiner Freigabe.

Für alle Schriftstücke muss grundsätzlich die aktuelle Vorlage verwendet werden, die schreibgeschützt im EDV-Ordner XYZ abgelegt sind. In unserem Büro werden keine handschriftlichen Vorlagen verwendet.

Anhang 6: **Briefmuster**

Anhang 7: **E-Mail-Signatur**