

# Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

Hachen Sie Ihren Prozessen neues Leben ein!



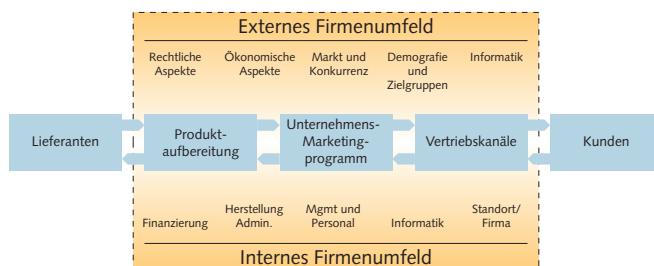
**Qualitätsmanagement (QM) wird oft mit Prozessdesign gleichgesetzt. QM geht aber weiter. QM involviert die Beteiligten in die Prozessgestaltung, informiert vorzeitig, vermittelt nicht nur Theorie, sondern fordert zur aktiven Mitgestaltung auf. Transparenz und zielgruppengerechte Informationen steigern die Motivation und Eigenverantwortung der Projektmitglieder. QM schafft die Basis für den Projekterfolg.**

### Wir legen das Fundament

- Wir setzen die Anforderungen mittels Managementhandbuch in die Praxis um
- Wir definieren Betriebsabläufe, Prozessbeschreibungen, Formulare, Mustervorlagen und Checklisten für Qualitätsmanagement und Zertifizierung nach ISO
- Wir unterstützen den Aufbau und die Einführung ganzheitlicher Qualitätsmanagement-Systeme nach EFQM, TQM oder ISO9001

### Unsere Dienstleistungen im Überblick

- Prozess-Design
- Prozess-Populierung
- Prozess-Optimierung
- Business Consulting (Experten-Know-how im Banken- und Versicherungs-Umfeld)
- Coaching und Mentoring der Prozess-Beteiligten



### Wir gehen bewusst einen Schritt weiter

Wer konkurrenzfähig bleiben will, muss nicht nur seine internen Prozesse und Produkte optimieren, sondern diese auch laufend den Marktanforderungen anpassen. Die Einführung von Innovationen oder die Verlagerung von Geschäftstätigkeiten sind unumgänglich, wenn man der Konkurrenz einen Schritt voraus sein will.

Deshalb berücksichtigen wir bei unseren Analysen nebst dem internen immer auch das externe Firmenumfeld. Wir beobachten für Sie periodisch die technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und demografischen Entwicklungen am Markt. Unser Anspruch hierbei: Prozesse und Produkte so zu optimieren, dass diese sich problemlos auch zukünftigen Anforderungen stellen können.

## RADAR+

Die unten aufgeführte Vorgehensmatrix zeigt, was im Einzelnen zu tun ist, wenn Prozesse oder Produkte optimiert, umgestellt oder neu eingeführt werden müssen. Die Einzelmassnahmen werden pro Prozessphase und Prozessschicht neu definiert. Diese können je nach Wunsch schicht-, spaltenweise oder individuell zu Massnahmenpaketen zusammengefasst werden. Der Modularisierung des Massnahmenpakets sind keine Grenzen gesetzt, Sie haben die Wahl.

	Meta	Results	Approach	Deployment	Assessment	Review
Quality Management	Macro			Design		
				Implement		
		Require	Elaborate	Execute	Minute	Refer
	Micro	Define	Plan	Log	Assess	Check
		Added Value		Prototype	DOs	
		Product	Strategy	Runtime	DONTs	Sign-Off
	Service	Specification	Excerpts	Protocol	Iterate	
QS	360°	Prove	Prove	Prove	Prove	Prove
		Enhance	Enhance	Enhance	Enhance	Enhance

Die ersten drei Schichten (Meta, Macro und Micro) betreffen Massnahmen zum Qualitätsmanagement. Die vierte und letzte Schicht (360°) betrifft Massnahmen zur Qualitätssicherung.

In der ersten und wichtigsten Phase, Results, werden die Zielvorgaben oder Anforderungen an die zu erwartenden Resultate klar definiert. Alles, was anschliessend geplant, umgesetzt, getestet und evaluiert wird, hängt entscheidend von dieser Phase ab. Ist ein Zyklus durchlaufen, können in einem Review neue Zielvorgaben definiert und so Prozesse/Produkte auch stufenweise optimiert werden.

## Kontakt

Gerne stehen wir Ihnen für ein Gespräch zu einzelnen Themen und Lösungen zur Verfügung.

Christian Meuli

Mitglied der  
Geschäftsleitung

[christian.meuli@bsgroup.ch](mailto:christian.meuli@bsgroup.ch)



BSgroup

Application Services AG

Buckhauserstrasse 24

CH-8048 Zürich

Tel. +41 (0)44 497 77 77

Fax +41 (0)44 497 77 78

[www.bsgroup.ch](http://www.bsgroup.ch)