



## QM – interaktiv

## Benutzerhandbuch *Version 1.0*

Herzlichen Glückwunsch, dass Sie sich für QM interaktiv entschieden haben. Dieses Benutzerhandbuch hilft Ihnen bei der Installation, Registrierung und Bedienung dieses Programms.

**Bitte nehmen Sie sich die Zeit und lesen Sie dieses Handbuch. Es ist so kurz wie möglich und so umfassend wie nötig verfasst.**

Bei Fragen und Problemen wenden Sie sich bitte an: [sekretariat@alchimedus.com](mailto:sekretariat@alchimedus.com)

## Was ist QM interaktiv

### QM interaktiv - die Software zur Einführung von Qualitätsmanagementsystemen

QM interaktiv ist wahrscheinlich die effektivste Art ein eigenes Qualitätsmanagementsystem einzuführen und zu verwalten, kompatibel mit allen gängigen QM-Normen wie DIN ISO oder EFQM.

### Das ganzheitliche und zukunftsorientierte QM-System für viele Berufsgruppen.

QM interaktiv führt Sie Schritt für Schritt zu einem individuellen Qualitätsmanagementsystem mit Sinn:

- **Qualitätscheck** - Ihren jetzigen QM-Stand gemäß den gängigen Standards wie ISO / EFQM / QEP / GBA u.a.
- **Maßnahmenplan** - nach dem QM interaktiv Check erhalten Sie - interaktiv - einen konkreten Maßnahmenplan. Die Bearbeitung können Sie in ihrem Tempo durchführen.
- **Formularvorlagen und Ausfüllhinweise** - viele Vorlagen helfen Ihnen in kurzer Zeit Ihr persönliches System einzuführen.
- **Zertifizierung** – Sie erhalten durch die Software Ihren „Zertifizierungsstand“. Sobald Sie diesen erreicht haben, vereinbaren Sie Ihren Termin zur Zertifizierung nach ISO / QEP / EFQM / GBA und anderen. Ein geschulter Auditor wird diesen bei Ihnen vornehmen.

Copyright © 2008 Alchimedus ®

## Inhaltsverzeichnis

Was ist QM interaktiv.....	1
Hinweis zu Kundenspezifischen Versionen der Software.....	3
Installation oder Update.....	3
Produktregistrierung .....	3
Intro .....	5
Hilfe und Information .....	5
Intro Schaltflächen.....	6
Verwaltung.....	6
Neues Projekt anlegen .....	7
Fragenkatalog.....	8
Detailfragen .....	9
Maßnahmen .....	9
Anleitungen.....	10
Konkrete Vorlagen.....	10
Musterdokumente.....	11
Dokumentenverwaltung .....	12
Auswertung.....	13
Jahresplaner.....	14
Zertifizierung.....	15
QM-System Pflege .....	15
Anhang QM-Interaktiv Netzwerkkonzepte .....	16

## Hinweis zu Kundenspezifischen Versionen der Software

Kundenspezifische Versionen der Software sind äußerlich und inhaltlich angepasst. Grafiken, Logo und kundenspezifische Texte können in Ihrer Version abweichen. Ebenso die Liste der QM-Systeme und natürlich der Fragenkatalog. Lassen Sie sich dadurch nicht irritieren. Die Bedienung ist bei allen Versionen gleich. Die in diesem Benutzerhandbuch verwendeten Grafiken wurden mit der Grundversion von QM interaktiv erstellt. Alle anderen Versionen sind daraus abgeleitet.

## Installation oder Update



QM-Setup.exe



QM-Update.exe

Laden Sie sich das Setup-Programm oder das Update-Programm auf Ihren Rechner. Den Download-Link haben Sie entweder per



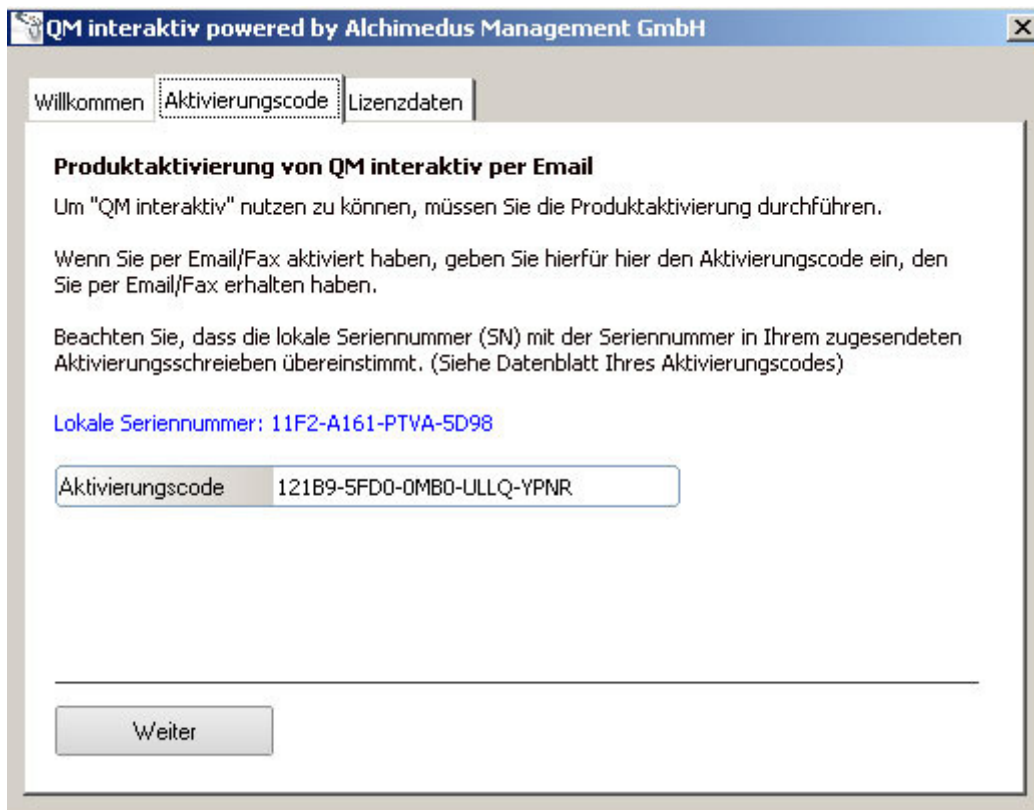
Email bekommen oder Sie finden diesen auf der Webseite des Systempartners. Der Download ist circa 25 MB groß, je nachdem, wie schnell Ihre Übertragungsrate ist, dauert das einige Minuten. Starten Sie die Installation. Folgen Sie den Anweisungen des Installationsassistenten. Lesen und akzeptieren Sie die Lizenzvereinbarung. Passen Sie eventuell den Zielordner an. Nach erfolgreicher Installation können Sie das Programm direkt vom Assistenten aus starten oder, wenn Sie das nicht sofort wollen, finden Sie das Symbol auf Ihrem Desktop und / oder in ihrer Schnellstartleiste.

## Produktregistrierung

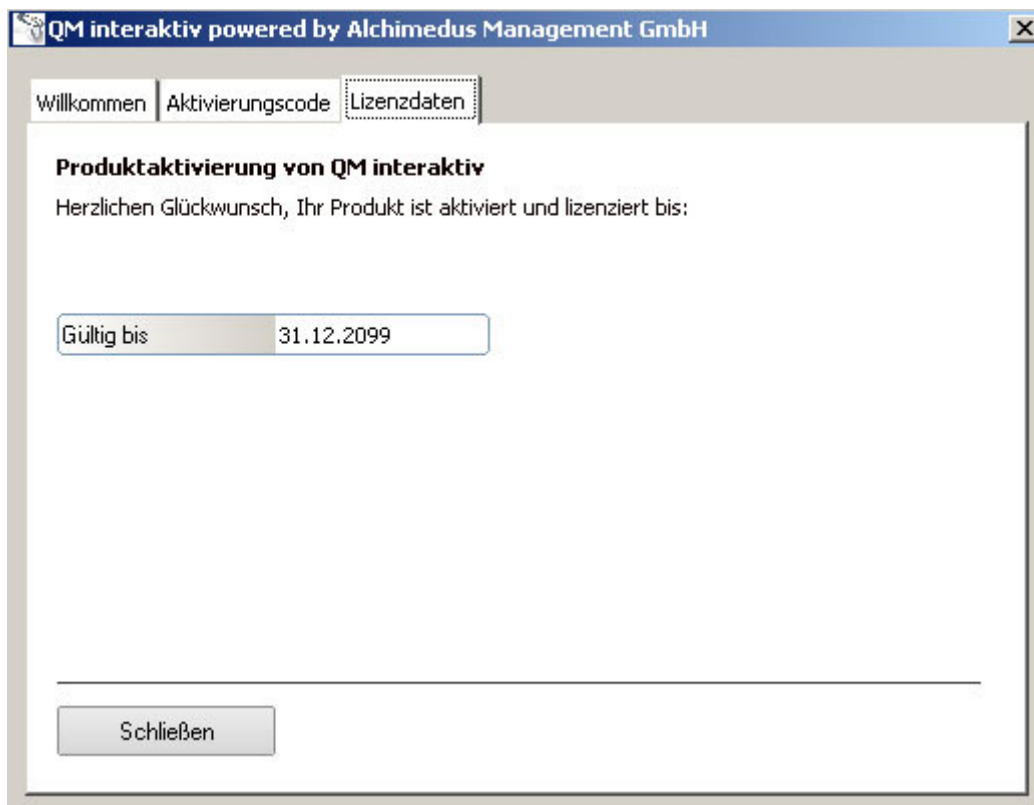
Beim ersten Start erscheint automatisch das Produktaktivierungs-Fenster. Füllen Sie wenigstens die nicht *kursiv* geschriebenen Felder mit Ihren Daten und starten Sie die Aktivierung.

Willkommen	Aktivierungscode	Lizenzdaten
<b>Produktaktivierung von QM interaktiv</b>		
Um "QM interaktiv" nutzen zu können, müssen Sie die Produktaktivierung durchführen. Hierfür wird Ihr Name, sowie Ihre Kontakt- und Adressdaten benötigt. Bitte füllen Sie alle Felder aus (KundenNr, Titel u. Zusatzbezeichnung sind optional) und klicken auf 'Aktivierung...' (wird aktiv, wenn alle Pflichtfelder ausgefüllt sind).		
<i>Kundennummer</i>	Telefon	0123-123456789
Praxisname Musterfirma	Emailadresse	max@muster.com
<i>Titel</i>	Strasse	Musterstraße 42
Vor- Nachname (Arzt) Max Mustermann	Postleitzahl	12345
Vor- Nachn. Ansprechpartn Mustermann	Ort	Musterstadt
Fachrichtung Muster		
<i>Zusatzbezeichnung</i>		
Aktivierung...		Abbrechen

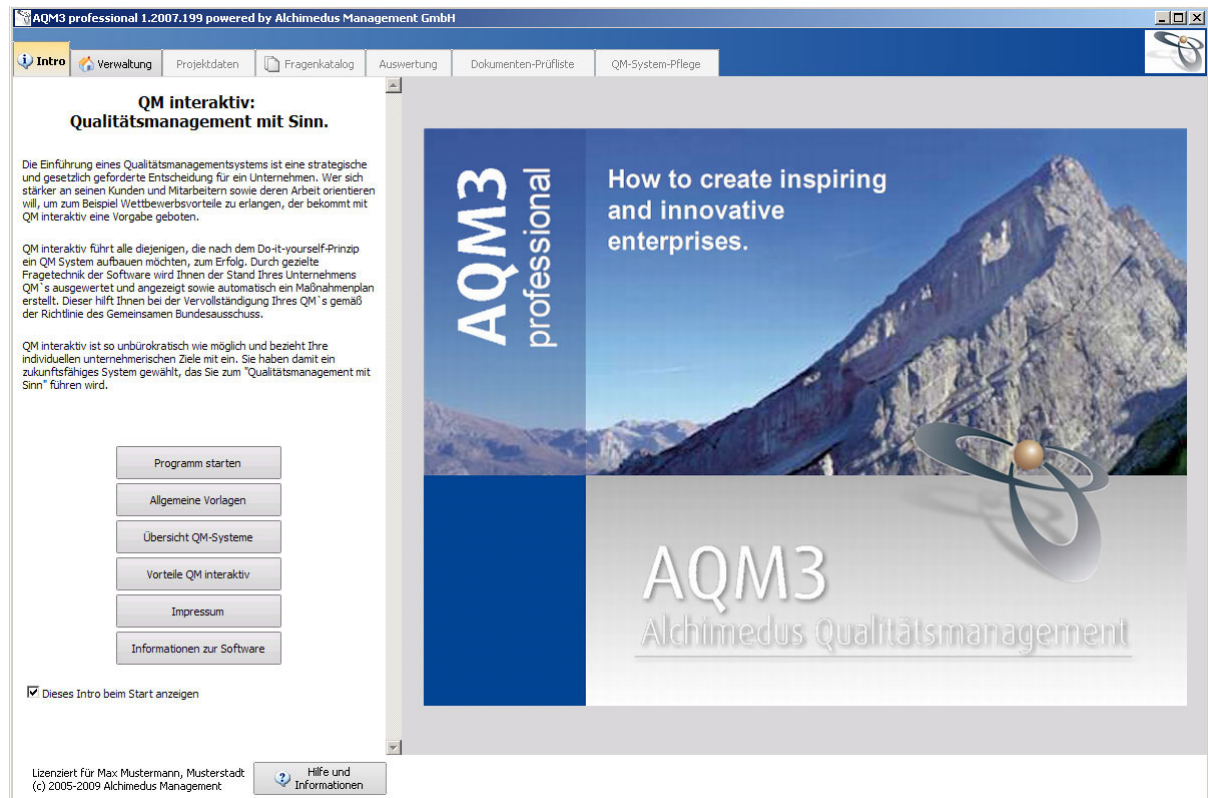
Achten Sie darauf, dass QM interaktiv nun versucht die Aktivierung online zu versenden, passen Sie bitte die Einstellungen ihrer Firewall, falls vorhanden, entsprechend an. Wenn die Aktivierungsanfrage versandt worden ist, verlangt das Dialogfenster nach dem Aktivierungscode. Den haben Sie noch nicht. Sie können das Programm schließen und später wieder starten. Der Aktivierungscode wird Ihnen per Email geschickt. Die Lizenz gilt nur für diesen einen Computer. Wenn Sie das QM Programm auf einen weiteren Computer installieren möchten, brauchen sie einen anderen Aktivierungscode.



Wenn Sie den Aktivierungscode eingegeben haben, wird dieser geprüft und sofern richtig, bekommen Sie die Bestätigung. Jetzt können Sie QM interaktiv benutzen.



## Intro



So ähnlich sieht das nun bei Ihnen aus. Sowohl der Text als auch die Grafik rechts sind möglicherweise anders, aber die grauen Schaltflächen erkennen Sie sicherlich.

In der Kopfzeile befindet sich die Versionsnummer also beispielsweise die *1.2007.199*. Sollte einmal ein Fehler im Programm auftauchen, den Sie melden möchten, dann geben Sie bitte die Versionsnummer mit an. Im besten Fall wurde dieser Fehler schon behoben, und Sie bekommen einen Download-Link zum Update der neuesten Version. Im schlimmsten Fall muss der Chefprogrammierer Überstunden einlegen.



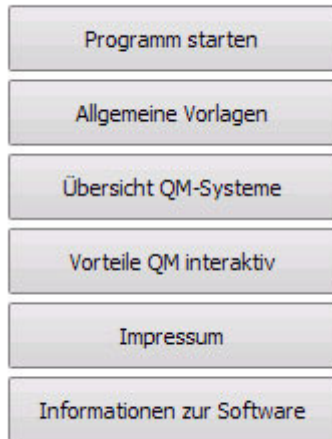
## Hilfe und Information

Es ist eine Direkt-Hilfe eingebaut, die Sie jederzeit zu Rate ziehen können. Wenn Sie diesen Button klicken, öffnet sich ein Hilfefenster. Der Inhalt dieses Fensters ist abhängig davon, an welcher Stelle des Programms Sie sich befinden. Wenn Sie über einen besonders großen Monitor verfügen, können Sie das Hilfefenster auch ständig sichtbar lassen.



## Intro Schaltflächen

Im Intro finden Sie unter dem Begrüßungstext ein paar Schaltflächen, wo allgemeine Informationen zu QM-Systemen und dieser Software untergebracht sind.



Mit *Programm starten* kommen Sie weiter in die Verwaltung. Das ist das Gleiche, als wenn Sie den oberen Reiter *Verwaltung* klicken.

Die *allgemeinen Vorlagen* sind projektunabhängig und zur Informationsvertiefung. Da geht es um Gesetze und sonstige Richtlinien.

Die *Übersicht QM-Systeme* enthält Internet-Links oder PDF-Dokumente, die die QM-Systeme beschreiben. Welches QM-System Sie letztlich wählen, entscheiden Sie oder Ihr QM-Berater oder eine höhere Instanz. Das Programm ist so flexibel, dass Sie nach Belieben zwischen den QM-Systemen hin und her wechseln können. Es gehen dabei keine Informationen verloren.

*Vorteile QM interaktiv* ist eine Powerpoint Präsentation, schauen Sie sich diese bitte an.

*Impressum* und *Informationen zur Software* enthalten die nötigen rechtlichen Hinweise.

Sie können die Anzeige des Intros in Zukunft überspringen, indem Sie das Häkchen bei *Dieses Intro beim Start anzeigen* entfernen.

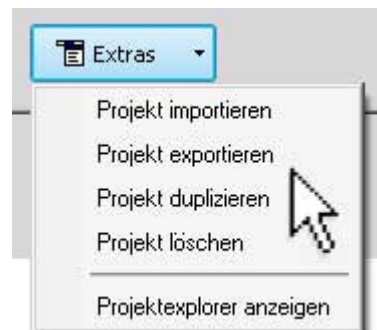
## Verwaltung

### Projektverwaltung:

Sie können ein neues QM-Projekt beginnen oder ein bereits Begonnenes fortsetzen. Einzelne Projekte (zum Beispiel für Zweigstellen) sind unabhängig von einander. Die Daten werden in separaten Ordnern gespeichert. Sie können beliebig viele Projekte anlegen. Für ein kleineres Unternehmen ist natürlich ein Projekt völlig ausreichend.

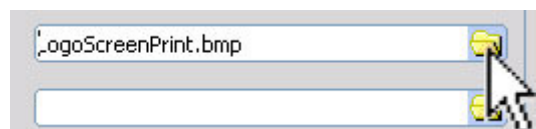
Die Buttons *Datensicherung* und *Dokumentenveröffentlichung* sind zwecks komfortabler und schneller Bedienung angelegt, die Funktionen sind auch über den Button *Projektverwaltung* verfügbar. Dort gibt es außerdem noch die Möglichkeit, ein Projekt zu duplizieren oder ganz zu löschen.

So behalten Sie immer die Kontrolle. Der Projekt-Explorer macht Ihnen anschaulich, wo sich Ihre Daten auf Ihrem Datenträger befinden. Es ist natürlich der Ihnen vertraute Windows-Explorer, nur schon mit den richtigen Ordnern geöffnet.



### Programmverwaltung:

In den *allgemeinen Einstellungen* können Sie ein individuelles Logo sowohl für dieses Programm als auch für Ihre Dokumente einsetzen. Ihr eigenes Logo sollte als Bitmap(logo.bmp) mit hoher Auflösung vorliegen.



Backup-Einstellungen zwecks Datensicherung und Aktionsprotokolle zwecks Fehlersuche können hier festgelegt werden. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Aktionsprotokoll*, dann sehen Sie sofort, was damit gemeint ist. Es werden alle Schritte protokolliert, diese Funktion können Sie ausschalten, wenn Sie möchten.

Die Produktaktivierung haben wir schon oben behandelt.

## Neues Projekt anlegen

Gehen Sie nun in medias res. Legen Sie ein neues Projekt an und füllen die Maske mit Ihren Daten. Der Projektname kann natürlich ein anderer sein.

Rechts neben dem Datum sehen Sie einen Kalender, mit dem Sie diese Einstellung leichter ändern können.

Definieren Sie Ihr QM-System nach Betriebsgröße und den Vorgaben, die Sie mit Ihrem QM Berater oder anderweitig festgelegt haben. Wie weiter oben erwähnt, können Sie das Qualitätssystem jederzeit ändern.

Füllen Sie bei der Gelegenheit auch gleich die Zusatzinformationen über Ihr Unternehmen aus. Diese werden mit Ihren Projektdaten gespeichert und gedruckt.

**Ihr Unternehmen**

Firmenname	<input type="text" value="Musterfirma"/>
Projektname	<input type="text" value="Musterfirma"/>
Ihr Unternehmen	<input type="text" value="Muster GmbH"/>
Datum	<input type="text" value="30.10.2008"/> 

**Bitte definieren Sie Ihr Qualitätssystem**

Betriebsgröße	<input checked="" type="radio"/> Kleinbetrieb / Einzelpraxis / Freiberufler <input type="radio"/> Kleiner oder mittelständischer Betrieb / größere Arztpraxis oder Kanzlei
Qualitätssystem	<input type="text" value="AQM3/EFQM-Fragen"/>

**Was möchten Sie tun?**

<input type="button" value="Auswertung"/>	<input type="button" value="Drucken..."/>	<input type="button" value="Projekt löschen..."/>
---	---	---

**Zusatzinformationen**

Adress- und Kontaktdaten (Stammsitz)	<input type="text"/>
Filialen / Zweigstellen / Tochter-Unternehmen	<input type="text"/>
Kurz-Beschreibung	<input type="text"/>
Zulassungs-Nr.	<input type="text"/>
Unternehmens-Historie	<input type="text"/>

Der nächste Schritt ist der Fragenkatalog. Jetzt kann die Arbeit beginnen.

# Fragenkatalog

**Vision**  
50 % (20 von 40 Punkten)

Eine dynamische wertorientierte Organisation mit einer klaren Vision ist eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg. Visionen sind richtungsweisend und stehen bei Alchimedus daher am Anfang der ganzheitlichen Unternehmung.

Es geht in diesem Teilkriterium darum, nachzuweisen wie es der Unternehmensführung gelingt, es zu erhalten und zu einem integralen Bestandteil des täglichen Handelns zu machen.

Dazu ist nun erforderlich sich Gedanken zu machen über die Vision, die Mission (Geschäftszweck) gegenüber Mitarbeitern und Partnern.

>> Dieses Kriterium ist nicht ISO-relevant, aber erfolgsentscheidend und sollte daher in jedem F...

Es gibt (je nach QM-System) 13 Hauptfragen (von A bis M) mit unterschiedlich vielen Detailfragen. Wenn Sie auf die Hauptfrage klicken (hier beispielsweise *Vision*), bekommen Sie einen Hinweis zu dieser. Sie sollten den Hinweis wenigstens einmal lesen. Der Sinn der Detailfragen wird Ihnen dadurch verständlich.

Die Hauptfragen und die Detailfragen haben eine farbige Markierung analog einer Ampel. Wobei die Farben bedeuten:

Weiß:	noch nicht bearbeitet
Rot:	hier muss noch etwas geschehen
Gelb:	hier kann noch mehr verbessert werden
Grün:	keine Maßnahmen mehr notwendig

Denken Sie daran, dass Sie nicht nur die Fragen möglichst gut beantworten, sondern dies auch nachweisen müssen. Ein guter Tipp ist anfangs die Fragen eher zu niedrig zu beantworten, denn dann bekommen Sie mehr Hinweise.

Sie müssen nicht alle Detailfragen sofort vollständig beantworten. Das können Sie später nachholen. Sie müssen auch nicht die Reihenfolge der Hauptfragen einhalten, sondern können die Hauptfrage auswählen, die Sie bearbeiten möchten.

**Gibt es eine Auflistung von Arbeitsschutzmaßnahmen? Sind diese der...**

Nein, diese Auflistung gibt es nicht.

Ja, diese Auflistung gibt es.

*Die Frage ist relevant für AQM3, EFQM, ISO, QEP und G-BA*

**ISO: :**  
Konkrete Arbeitsschutz-Vorgaben sind Bestandteil der ISO 9001

**QEP: 4.3.1**  
In QEP zu verschiedenen, konkreten Belangen einer Praxis gefordert

## Detailfragen

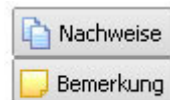
Die Detailfragen sind durchnummeriert. Je nach QM-System und Betriebsgröße sind aber nicht alle Fragen für Sie relevant. Deshalb kann es sein, dass beispielsweise auf die Frage 1 die Frage 4 folgt. Die Relevanz einer Detailfrage ist in blauer Schrift unter den Antworten aufgelistet.



### ISO 9001, Kap. 5.5.1: Verantwortung und Befugnis

Vertretungen sind standardmäßig erstmal nicht vorgesehen

Rechts oben sehen Sie zwei Buttons. Mit „Bemerkung“ können Sie Notizen verfassen, die dann auch im Maßnahmenkatalog und in der Gesamtauswertung auftauchen. Mit „Nachweise“ können Sie von Ihnen erstellte Dokumente dieser Detailfrage zuordnen. Das Erstellen dieser Dokumente wird Ihnen besonders leicht gemacht, da es sehr viele Vorlagen gibt, die Sie nur modifizieren müssen. Außerdem können Sie beliebige Dokumente importieren.



Wenn Sie die Frage(n) beantwortet haben, klicken Sie auf „Maßnahmen“.

## Maßnahmen

Je nachdem, wie Sie die Fragen beantworten, schlägt das Programm Ihnen nun Maßnahmen vor. Hier liegt eine der Stärken von QM interaktiv.

Das Bild zeigt die Benutzeroberfläche des QM-Systems. Oben befindet sich eine Navigationsleiste mit den Menüpunkten: Intro, Verwaltung, Projektdaten, **Fragenkatalog**, Auswertung, Dokumenten-Prüfliste, QM-System-Pflege. Links ist ein hierarchisches Menübaum dargestellt, das verschiedene Kategorien enthält: A Vision, B Ziele und Strategie, C Führung, D Finanzen, E Prozesse, F Verkauf und Kundenorientierung, G Kommunikation, H Lieferanten / Dienstleistungen, I Mitarbeiter, J Mess- und Prüfmittel, Wa, K QM-Dokumente, L Arbeitsschutz, M Messung, Analyse und Verbesserung. Unter der Kategorie G Kommunikation sind die Unterpunkte Frage 1, Frage 2, Frage 4, Frage 7 und Maßnahmen aufgeführt. Ein Mauszeiger zeigt auf den 'Maßnahmen'-Link. Rechts im Hauptbereich sind drei Fragen mit ihren jeweiligen Texten dargestellt:

- G.1 Werden die Geschäftsführung, die Mitarbeiter und die Partner zeitnah über Änderungen, Neuerungen und Verbesserungen im Betriebsablauf informiert?**  
Erarbeiten sie einen konkreten Kommunikationsplan beispielsweise mit unserem Arbeitsblatt „Kommunikation“.
- G.4 Werden dem Kunden die Produkte und Dienstleistungen gut, verständlich und inhaltlich richtig vermittelt?**  
Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt sollten Ihr Produkt und Ihre Dienstleistung gut und verständlich erklären können.  
Planen Sie dafür Schulungen der Mitarbeiter ein.
- G.7 Stellen Sie sicher, dass die Kundenkommunikation bedarfsgerecht dokumentiert wird, beispielsweise Anfragen, Auftragsbearbeitung, Rückmeldungen von Kunden einschließlich Beschwerden?**  
Legen Sie eine Regelung für die Dokumentation der Kundenkommunikation hinsichtlich Anfragen, Auftragsbearbeitung und Rückmeldungen bzw. Beschwerden fest.  
Schulen Sie die Mitarbeiter auf diese Regelung.

Sie wissen also immer was noch zu tun ist. Und Sie bekommen Hilfe in Form von Beratung und Dokumentenvorlagen.

## Anleitungen

Hinter jedem dieser blauen Verweise steckt ein Dokument, das Ihnen bei dem Erreichen ihres Ziels behilflich sein kann aber nicht unbedingt muss. Sie selbst entscheiden, welche Dokumente Ihnen wichtig sind. Der Verweis wird grün, wenn Sie das Dokument schon mal geöffnet haben. Zeigt der Pfeil nach links, ist es sogar ein Nachweisdokument.

Alle Dokumente sind Word-Dateien, die Sie nach Ihren Bedürfnissen modifizieren können.

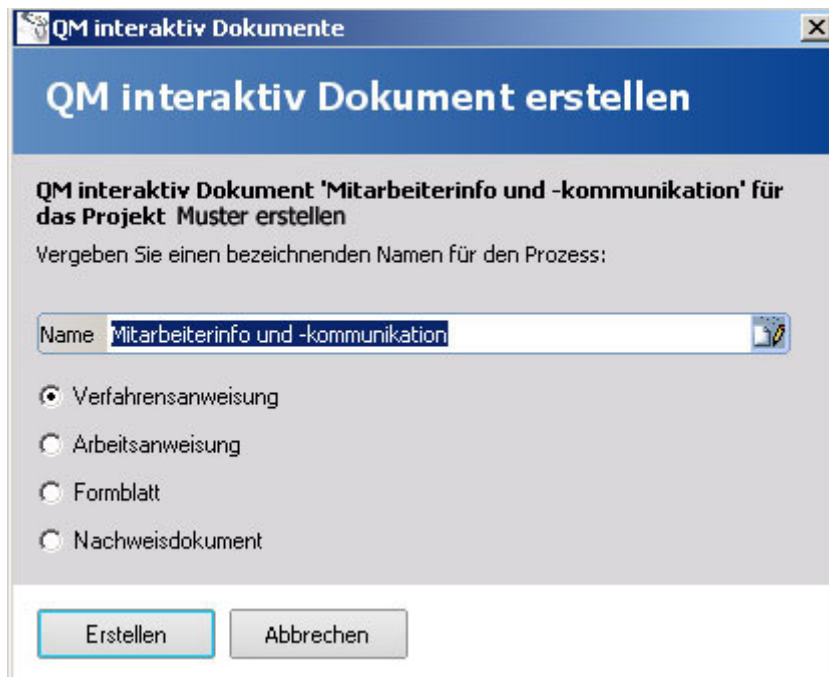
### Anleitungen

- > Controlling
- > Kennzahlen des Unternehmens
- > Kennziffern
- < **Besprechungsprotokoll**

## Konkrete Vorlagen

Auch diese sind Word oder Excel- Dateien, die für Sie vorbereitet sind. Die große Menge an Vorlagen erleichtert Ihre Arbeit wesentlich.

Wenn Sie eine konkrete Vorlage erstellen, können Sie wählen, welcher Art das Dokument sein soll und einen anderen Namen zuweisen, das macht zum Beispiel bei Besprechungsprotokollen Sinn, die häufiger verwendet werden.



### Konkrete Vorlagen

- > **Besprechungsprotokoll**
- > **Mitarbeiterbefragung**
- > **Mitarbeiterinfo und -kommunikation**
- > **Musterprozesse...**
- > **Blankovorlage**

- > **Besprechungsprotokoll**
- > **Musterprozesse...**
- > **Blankovorlage**

Wenn es sich um ein Nachweisdokument handelt, vergessen Sie bitte nicht, es der Frage zuzuweisen.

Gehen Sie einfach mal alle Fragen durch. Nicht immer werden Sie sich in einer der Antworten zu 100% wieder finden, Sie wählen dann einfach die Antwort aus, die Ihrer Situation am nächsten kommt. Ihr Antwortniveau sollten Sie im Zweifelsfalle eher zu „niedrig“ ansetzen als zu hoch. Sie erhalten dadurch mehr Tips und Anregungen, die Ihnen helfen werden.

## Musterdokumente

Musterdokumente

Dieser Button links unten öffnet Ihnen ein Fenster, in dem Sie noch eine Menge Vorlagen und Dokumente finden, die für Sie nützlich sein können. Die Kürzel unter *Verfahren* bedeuten:

AA	Arbeitsanweisung
VA	Verfahrensanweisung
NW	Nachweisdokument
TE	Template (Vorlage)
FB	Formblatt
QMH	Qualitätsmanagement Handbuch
IB	Interaktive Beratung
PB	Prozessbeschreibung

**Musterfirma QM Interaktiv Dokumente**

QM interaktiv Dokumente für das Projekt Musterfirma

Vorlagen

Branche	Verfah...	Vorlage	Branche
<input checked="" type="checkbox"/> AQM3 (Standard)	FB	Beschwerdeformular	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Arztprozesse (Beh...	FB	Besprechungsprotokoll	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Behandlungsproze...	FB	Bestellformular	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Facharztpraxis	FB	BGVA3-Prüfungen	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Gesetze	FB	Finanzplan	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Gesundheitswesen	FB	Jahreszielplan.xls	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Heilpraktiker	FB	Kontin. Verbesserungsprozess Nachweis	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Immobilien	FB	Kundenzufriedenheitsanalyse.xls	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Iso-Basis Praxis	FB	Lagerprüfliste	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> IT-Prozesse	FB	Lieferantenbewertung.xls	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Sanitätshaus	FB	Prozesskennzahlenübersicht	AQM3 (Standard)
<input type="checkbox"/> Terminplanung	FB	Schulungsnachweis Teilnehmer	AQM3 (Standard)
	FB	Schulungsnachweis	AQM3 (Standard)
	FB	Stellenbeschreibung Funktionsbeschreibung	AQM3 (Standard)
	FB	Wartungsprotokoll	AQM3 (Standard)
	NW	Internes Audit: 9001 (#Date#)	AQM3 (Standard)

**Vorlagen**

Die aufgeführten Vorlagen aus verschiedenen Bereichen/Branchen sind lediglich als Arbeits-Vorschläge zu sehen, die auf den eigenen Bedarf angepasst werden müssen. Sobald Sie eine Vorlage geöffnet haben, finden Sie das Dokument versioniert auch im entsprechenden Verfahrenreiter (z.B. Arbeitsanweisungen (AA))

**Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH)**

Ein QMH ist eine "Grundsatz-Erklärung" eines Unternehmens zum Thema QM. Hier steht in kurzer Form, WAS das Unternehmen alles zum Thema QM realisiert, dass es z.B. ebenfalls eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchführt und es steht jedoch in der Regel nicht die

Erstellen Abbrechen Extras  Dialog nach Öffnen eines Dokuments schließen  Hinweise anzeigen

Auf Musterdokumente wird fast immer in den konkreten Vorlagen verwiesen. Wenn Sie also sonst keine passende Vorlage vorfinden, lohnt es sich einen Blick auf die Musterdokumente zu werfen.



# Dokumentenverwaltung

Eigene Dokumente

Mit diesem Button öffnen Sie die Übersicht Ihrer gespeicherten Dokumente.

**Musterfirma QM interaktiv Dokumente**

**QM interaktiv Dokumente für das Projekt Musterprojekt**

Nachweisdokumente | Verfahrensanweisungen | Arbeitsanweisungen | Formblätter | Andere Dokumente

Hauptfrage	Name	Geändert
Führung	Politikumsetzung (27.10.2008)	27.10.2008 ...
Führung	Prozesse (27.10.2008)	27.10.2008 ...
Führung	Verbesserungskreislauf (27.10.2008)	27.10.2008 ...
Vision	Leitbild	23.10.2008 ...
Vision	Mitarbeiter (23.10.2008)	23.10.2008 ...

**Nachweis-Dokumente (NW):**

NW sind Aufzeichnungen, die aus dem verwendet, für einmalige Tätigkeiten o - werden häufig keine vorgegebenen u

**Hinweis:** Nachweisdokumente werden

wiederkehrende Tätigkeiten werden Formblätter rstellt werden - z.B. der Zielplan des Geschäftsführers

- Dokument importieren
- Dokument exportieren
- Dokument löschen
- Dokumentexplorer anzeigen
- Übersichtsliste QM-Dokumentation erstellen

Öffnen | Abbrechen | Extras |  Dialog nach Öffnen eines Dokuments schließen |  Hinweise anzeigen |  Archiv anzeigen

QM interaktiv versucht Ihnen den Umgang mit Ihren Dokumenten so leicht wie möglich zu machen. Sie sehen Namen, Datum, Typ und die Zugehörigkeit zur Hauptfrage. Sie können Dokumente im- oder exportieren oder auch löschen, die Ordnerstruktur im Explorer darstellen und eine Liste aller Ihrer QM-Dokumente erstellen.

Eine einfache Übersicht ohne Extras bietet die *Dokumenten-Prüfliste*, die Sie im oberen Reiter finden.

Intro | Verwaltung | Projektdaten | Fragenkatalog | Auswertung | **Dokumenten-Prüfliste** | QM-System-Pflege

Sie sehen eine Auflistung aller bereits erstellten QM-Dokumente. Über die Schaltfläche 'Liste speichern' können Sie die Auflistung in einer Exceltabelle speichern.

Bra...	Hauptfrage	Name	Ver...	Geändert	Zugehörig zu
FB	Prozesse	Standardisierte Duplexsonographie TWT 3	V1	19.12.2008...	
FB	Prozesse	Standardisierte Duplexsonographie der Venen CVI 3	V1	19.12.2008...	
FB	Prozesse	Standardisierte Duplexsonographie TWT	V1	18.12.2008...	
FB	Sicherheit	Arbeitsschutz	V1	14.11.2008...	

## Auswertung

# QM Gesamtauswertung

### A. Basis-Informationen

### B. Gesamtergebnis der AQM Auswertung

Sie haben insgesamt 1810 von maximal 1900 zu erreichenden QM Punkten  
Dies entspricht einer QM Quote von 95 %

### C. Ihre QM Quote im Detail

Thema/Frage	Ihre Punkte	Von möglichen	QM interaktiv Quote
2. Vision	20	40	50 %
3. Ziele und Strategie	170	170	100 %
4. Führung	70	70	100 %
5. Finanzen	50	50	100 %
6. Prozesse	180	180	100 %
7. Verkauf	100	100	100 %
8. Kommunikation	100	140	71 %
9. Lieferanten	200	200	100 %
10. Stellenbeschreibungen	40	40	100 %
11. Meßtools	140	140	100 %
12. Formulare	270	290	93 %
13. QM-Vorlagen	240	250	96 %
14. Messen und Berichten	230	230	100 %
<b>Gesamt</b>	<b>1810</b>	<b>1900</b>	<b>95 %</b>

### D. Um die QM Qualitätsanforderungen zu erreichen, sollte an folgenden Themen gearbeitet werden

2. Vision 50 %

### E. QM Maßnahmenkatalog

#### 1. Basis-Informationen

#### 2. Vision

##### 1. QM-Prüfpunkt: Ist ein(e) werteorientierte(s) Praxis/Kanzlei/Unternehmen entstanden mit ei fachlichen Standards und Leitlinien orientiert?

IST: Wir können verbal schlecht beschreiben, wohin es mit der Praxis/Kanzlei/Unternehmen gehen soll und wo

**Maßnahme(n): Vision, Mission, Mitarbeiter, Partner, Werte**

Es ist nachzuweisen welchem Geschäftszweck/Mission das Unternehmen/Praxis/Kanzlei folgt, und welche Werte/Werte/Verhalten/Führung von den Mitarbeitern und Partnern erwartet werden.

#### 3. Ziele und Strategie

Keine Maßnahmen mehr notwendig.

#### 4. Führung

Keine Maßnahmen mehr notwendig.

Für alle beantworteten Fragen erhalten Sie Punkte. Anhand der Höchstpunktzahl lässt sich prozentual berechnen, wie weit Sie sind. Alle Maßnahmen, die noch zu tun sind, werden zusammengefasst. Wenn keine Maßnahmen mehr vorgeschlagen werden, sind sie bestimmt bereit für die Zertifizierung. Sie brauchen nicht genau die hundert Prozent erreichen. Besprechen Sie das mit Ihrem QM-Berater und erstellen Sie gegebenenfalls ein internes Audit. Dieses erstellen Sie über den Reiter **QM-System-Pflege**.

QM-System-Pflege

## Jahresplaner

Benutzen Sie den Jahresplaner um ständig wiederkehrende Prozesse zeitlich fest zu legen. Die empfohlenen Intervalle sind in den Anmerkungen angegeben. Letztlich entscheiden Sie, wann Sie einen Prozess erneut durchführen sollten.

Die Liste können Sie als Word-, Excel- oder Outlook-Datei exportieren.

**QM interaktiv Jahresplaner**

### Projekt-Terminplaner

**Übersicht der laufenden Projekte**  
Legen Sie einen Termin für die Projekte fest oder ändern Sie diese oder exportieren Sie die Daten nach Outlook, Excel oder Word.

Projekt	Kategorie	Wer	Tn	Wann	Anmerkungen
Personaljahresgespräch	Allgemein	Dr. Neumann	3	28.07.2009	Nov/Dez des Jahres einmal (nicht I...
Bewertung des eigenen Q...	Allgemein	Dr. Neumann	1	28.01.2009	Durchführung eines 'Internen Audit...
Kundenzufriedenheits-Anal...	Allgemein	Frau Hoffmann	1	28.10.2009	min. 1x im Jahr (ISO-relevant)
Mitarbeiterzufriedenheits-A...	Allgemein	Frau Klein	3	10.11.2010	min. 1x im Jahr (nicht ISO-relevant)

**Termin erstellen/ändern**

Project: Visions/Missionsprüfung

Wer: Noch zu bestimmen

Teilnehmer: 0

Wiedervorlage am 28.10.2008

in 4 Wochen     in 8 Wochen     in 12 Wochen

in 3 Monaten     in 5 Monaten     in 9 Monaten

in 1 Jahr     in 2 Jahren

am 28.10.2008

Bemerkung: 1x pro Jahr am Ende des Jahres für das Folgejahr (nicht ISO-relevant)

OK    Abbrechen

## Zertifizierung

Den Status Ihres Unternehmens auf dem Weg zur Zertifizierung zeigt Ihnen Ihre Fragenübersicht an. Sobald Ihnen keine wichtigen Maßnahmen mehr vorgeschlagen werden, sind Sie fit für die Zertifizierung und können nun Ihren Zertifizierungstermin vereinbaren bei:

Alchimedus Management GmbH  
[sekretariat@alchimedus.com](mailto:sekretariat@alchimedus.com)  
Tel: 0911-956663-66

Die spezielle QM Zertifizierung erfolgt durch ein Audit, also eine Vor-Ort-Überprüfung. Die Dauer dieser Überprüfung hängt von der Größe Ihres Unternehmens ab (meist ½ bis 1 Tag).

Hier werden die Inhalte und die Vollständigkeit Ihrer QM-Unterlagen von einem unserer legitimierten Auditoren geprüft.

Bei erfolgreichem Audit erhalten Sie bereits 2 Wochen nach diesem Termin Ihre QM-Urkunde.

## QM-System Pflege

Hier finden Sie Werkzeuge und Muster-Dokumente, die Sie bei der Durchführung und normgerechten Dokumentation von Internen Audits unterstützen. Interne Audits sind gemäß ISO 9001 (Abschnitt 8.2.2) in regelmäßigen Abständen durchzuführen und sind ein Werkzeug zur Verbesserung. Aus der Notwendigkeit der jährlichen Überwachung ergibt sich, dass Interne Audits mindestens einmal pro Jahr in allen Bereichen stattfinden müssen.

Die Grundlage der Begutachtung bildet die ISO 9001 sowie alle Dokumente, die das Unternehmen erstellt hat (QM-Handbuch, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Formblätter sowie alle in der Praxis entstandenen Nachweise). Ziel des Audits ist das Aufdecken von Schwachstellen bzw. das Entdecken von Verbesserungspotenzial (= sog. "Feststellung"). Ein Audit ohne Feststellung wiegt trügerisch in Sicherheit und stellt sich eigentlich selbst in Frage.

### **Vorbereitung:**

Zur Vorbereitung ist ein Auditplan zu erstellen, aus dem ersichtlich ist, wann welcher Bereich bzw. welche Mitarbeiter auditiert werden. Ein Auditprogramm stellt eine Übersicht über durchgeführte Audits dar, in denen ersichtlich ist, wo und wann welche Schwachstellen vorhanden waren.

### **Während des Audits:**

Während der Durchführung des Audits sollte eine strukturierte Checkliste als roter Faden dienen, um weitgehend alle geforderten Punkte im Audit abzudecken. In die Checklisten wird während des Audits dokumentiert, ob die jeweiligen Punkte in Ordnung (= konform) sind oder ob sie eine kleinere oder größere Schwachstelle (= Abweichung) darstellen. Es ist sinnvoll, im Laufe der Zeit unternehmens- und branchenspezifisch angepasste Checklisten zu entwickeln, um die eigenen Prozesse sinnvoll zu auditieren.

### **Nach dem Audit:**

Nach dem Audit ist ein Auditbericht zu erstellen, der im Wesentlichen die Feststellungen aus dem Audit sowie die zur Korrektur der Feststellungen notwendigen Maßnahmen dokumentiert. Gleichzeitig sollte das Ergebnis auch im Auditprogramm dokumentiert werden.

### **Quick-Check:**

Der Quick-Check zeigt Ihnen den Stand Ihres QM-Systems. Die entsprechenden Nachweise und Bemerkungen werden den einzelnen Norm-Kapiteln zugeordnet.

# Anhang QM-Interaktiv Netzwerkkonzepte

## 1. Zweck

Dieses Dokument beschreibt die Möglichkeiten des Einsatzes von QM-Interaktiv im Netzwerk sowie die Vorgehensweise hinsichtlich der Zur-Verfügung-Stellung von QM-Dokumenten für alle Mitarbeiter in einem Unternehmen.

## 2. Begriffe

**QMB** Qualitätsmanagementbeauftragter

## 3. Beschreibung

Der erste Abschnitt beschäftigt sich mit den verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten von QM-Interaktiv im Netzwerk.

Die Abschnitte 2 und 3 behandeln dann die zwei verschiedenen Ebenen der Erstellung und Pflege von QM-Dokumenten sowie die Zur-Verfügung-Stellung der QM-Dokumentation in der jeweils aktuell freigegebenen Version (Veröffentlichen).

### 3.1. Nutzungsmöglichkeiten im Netzwerk

QM-Interaktiv ist grundsätzlich als Einzelplatz-Programm zur Verwaltung und Pflege von QM-Dokumenten konzipiert. In der Regel gibt es nur eine einzige Person im Unternehmen, die für die Pflege und Verwaltung der QM-Dokumente zuständig ist und das ist der QMB. Dementsprechend wurde QM-Interaktiv so konzipiert, dass es wie ein Standard-Office-Programm (z. B. MS Word) lokal auf einem Rechner installiert wird und als eigenständiges Programm ohne Client- oder Server-Eigenschaften ausgeführt wird. Neben dem ausführbaren Programm werden lokal auch die programmeigene Datenbank und Bibliotheken installiert, mit denen während der Programmausführung permanent kommuniziert wird (Lese- und Schreibzugriffe).

Eine Installation des kompletten Programms inklusive Datenbank und Bibliotheken auf einem Server in einem Peer-to-peer-Netzwerk wäre zwar theoretisch möglich, ist aber auf Grund der beschriebenen Struktur nicht sinnvoll und würde den vorhandenen Netzwerkverkehr massiv bremsen.

In der Praxis ergibt sich nun jedoch der Anwendungsfall, dass der QMB von verschiedenen Arbeitsplätzen oder -orten auf QM-Interaktiv zugreifen möchte.

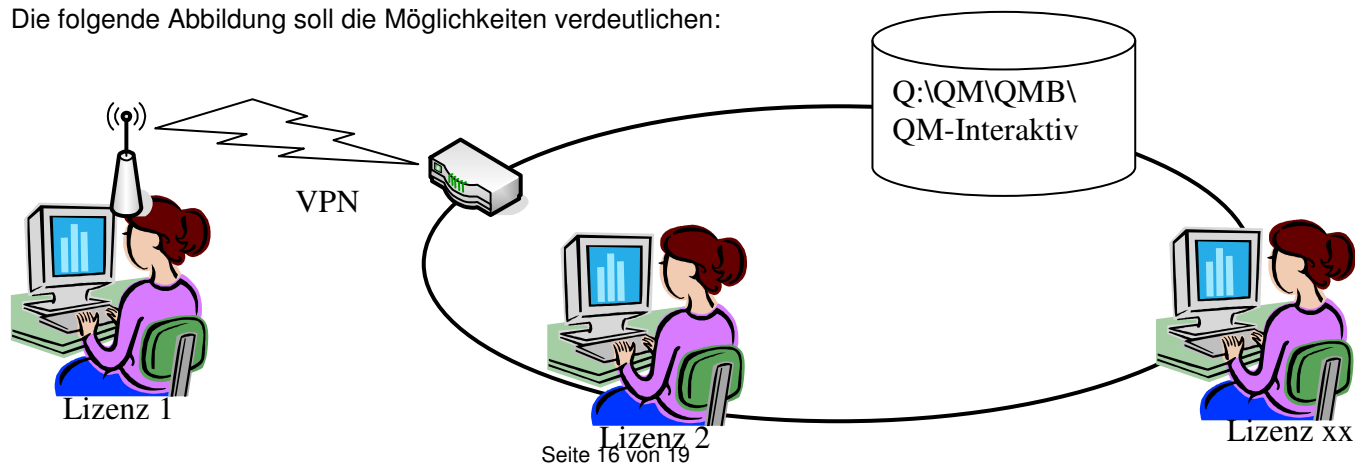
Hierzu wären die im Folgenden beschriebenen Möglichkeiten der Umsetzung denkbar.

#### 3.1.1. Mehrere Lizenzen, gemeinsame Datenbasis

Die einfachste Möglichkeit besteht darin, für die gewünschten Arbeitsplätze jeweils eine eigene Lizenz zu erwerben und das Datenverzeichnis auf einem gemeinsam genutzten Server-Laufwerk abzulegen. Der Vorteil dieser Lösung liegt im unkomplizierten Aufbau und der Möglichkeit, an beliebigen Orten das Programm schnell und performant zu nutzen.

Über ein geschütztes VPN-Netzwerk könnte auf den gemeinsamen Server im Netzwerk auch von zuhause oder allgemein einem beliebigen Remote-Arbeitsplatz im Internet aus zugegriffen werden. Das Programm QM-Interaktiv selbst würde jedoch einschließlich aller benötigten Ressourcen lokal auf dem Rechner ausgeführt werden. Lediglich die Projektdatei, die den Fragenkatalog enthält, sowie die verwalteten Dokumente befinden sich auf dem Server und werden online angesprochen.

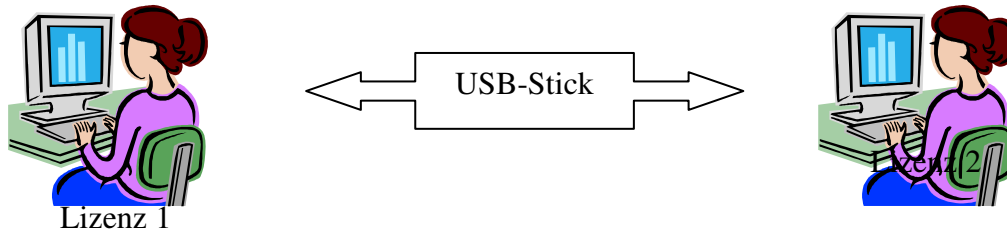
Die folgende Abbildung soll die Möglichkeiten verdeutlichen:



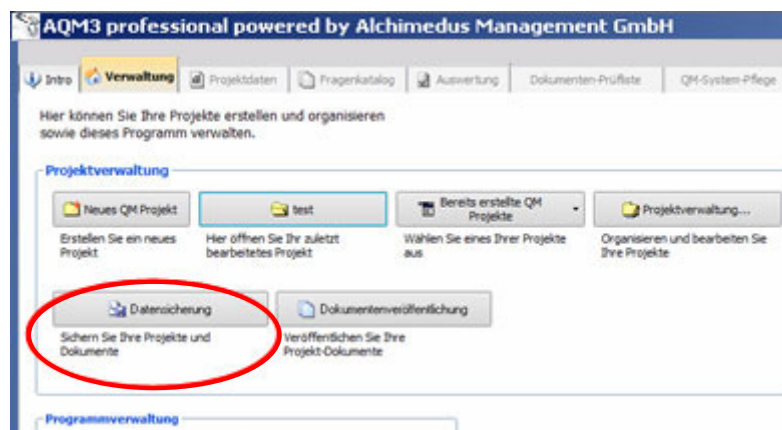
### 3.1.2. Mehrere Lizenzen, mobiler Datenaustausch über USB-Stick

Häufig wird QM-Interaktiv an zwei verschiedenen „Stand-alone-Rechnern“ eingesetzt, die nicht miteinander vernetzt sind. Zum Beispiel steht der eine Rechner im Büro, der andere Rechner beim QMB zuhause (Home-Office).

In diesem Fall kann keine gemeinsame Datenbasis auf einem Server genutzt werden, sondern der letzte Stand der Arbeit wird über die Datensicherungs-Funktion auf einen USB-Stick gesichert und diese Sicherung auf dem zweiten Rechner wieder eingelesen. Damit ist innerhalb weniger Sekunden der identische Projekt- und Dokumentenstand auf beiden Rechnern hergestellt.



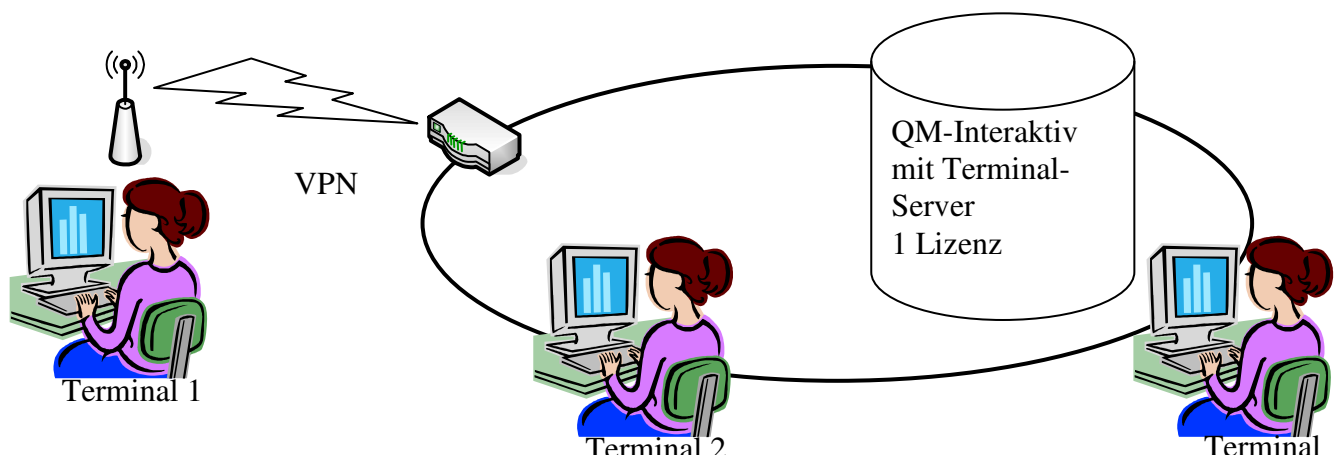
Sie finden Die Datensicherungsfunktion im Bereich Verwaltung der Software:



### 3.1.3. Terminal-Server-Lösung

Eine Terminal-Server-Lösung ermöglicht Ihnen die Ausführung eines Programms auf dem Server über ein beliebiges im Intranet stehendes Terminal. Ein Terminal bezeichnet dabei eine Einheit aus Tastatur und Bildschirm, die mit dem Server lediglich Bildschirminhalte / -änderungen sowie Tastatur- und Maus-Informationen austauscht. Eine weitere interne Verarbeitung im PC erfolgt nicht, es werden wie beschrieben nur Bildschirminformationen empfangen und Tasten- und Maus-Informationen an den Server gesendet. Auf diese Weise können beliebige Programme zentral auf einem Server ausgeführt werden.

Ein ähnliches Konzept wäre über eine Remote-Desktop-Server-Lösung realisierbar. Hierzu wählt man sich über eine Remote-Software auf den Server und steuert diesen quasi aus der Ferne, als säße man davor.



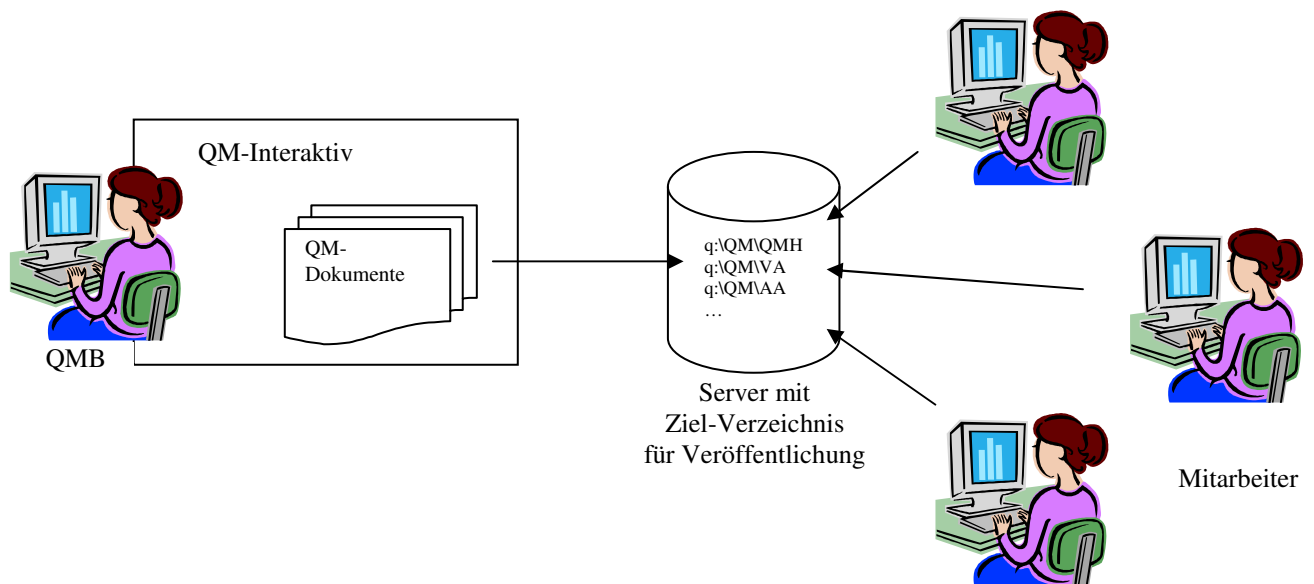
Alle diese Lösungen haben den Vorteil der größten Flexibilität / Unabhängigkeit und benötigen lediglich eine einzige Programm-Lizenz, die auf dem Server läuft.  
Der Nachteil liegt in den für den Aufbau dieser Infrastruktur verbundenen höheren Kosten für Terminal-Server oder Remote-Desktop-Server-Lösung.

### 3.2. Erstellung und Pflege von QM-Dokumenten

Die Erstellung und Pflege von QM-Dokumenten wird mit Hilfe des Programms QM-Interaktiv umgesetzt. Dabei bildet das Programm eine „Kapsel“, die verhindert, dass unbefugte Personen die bestehende QM-Dokumentation absichtlich oder unabsichtlich manipulieren bzw. verändern können. Das Programm ermöglicht die Veröffentlichung der allen Mitarbeitern zugänglichen QM-Dokumente auf Knopfdruck. Die Entscheidung hierüber, wann eine Aktualisierung stattfindet, trifft ausschließlich der QMB in Absprache mit der Geschäftsleitung. Der QMB bzw. dessen Vertretung ist die einzige Person, die das Programm QM-Interaktiv bedient.

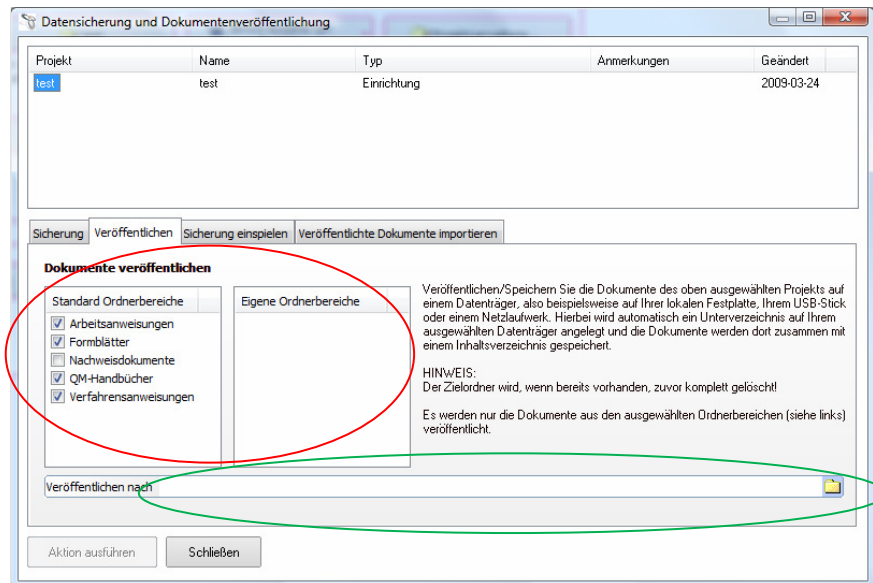
### 3.3. QM-Dokumentation veröffentlichen

Die aktuell gültige QM-Dokumentation (QMH, VA, AA, FB und andere Dokumente) werden den Mitarbeitern über ein Server-Verzeichnis zur Verfügung gestellt, auf das alle Mitarbeiter lesenden Zugriff haben. Ein Schreib- oder Änderungsrecht auf dieses QM-Verzeichnis einschließlich aller Unterverzeichnisse besteht nicht. Lediglich der QMB besitzt die notwendigen Schreibrechte, um neue oder geänderte Daten in das Verzeichnis einstellen zu können.  
Der grundsätzliche Aufbau des Einsatzes von QM-Interaktiv lässt sich visuell wie folgt darstellen:



## Die Veröffentlichung von Dokumenten:

In QM-Interaktiv gelangt im Reiter Verwaltung über den Knopf „Dokumentenveröffentlichung“ zum zugehörigen Dialog:



Hierin lassen sich sowohl die **Standard-Bereiche** des QM-Systems (QMH, VA, AA, FB und NW), als auch – sofern vorhanden – **eigene Ordner-Bereiche** auswählen (rot eingekreister Bereich). Wenn eigene Ordner-Bereiche erstellt wurden (über Knopf „Eigene Dokumente...“ im Projekt), so werden diese hier automatisch angezeigt.

Darunter kann dann ein **Zielverzeichnis** angegeben werden (grün eingekreist), in das die Dokumente veröffentlicht werden sollen. Das Ordner-Symbol rechts außen neben dem Eingabefeld öffnet den Standard Windows Datei-Dialog, über das ein Zielverzeichnis ausgewählt werden kann.

Sind mehrere Projekte vorhanden, so muss das gewünschte Projekt, aus dem Dateien veröffentlicht werden sollen, vorher im oberen Dialog-Bereich ausgewählt werden.

Danach kann die Veröffentlichung durch Klick auf den Knopf „Aktion ausführen“ durchgeführt werden. Wenn kein Projekt ausgewählt ist, so ist der Knopf „Aktion ausführen“ inaktiv.

Um die **Aktualität der Daten** sicher zu stellen, wird das Zielverzeichnis – sofern bereits vorhanden – komplett gelöscht. Danach werden die aktuellen Daten aus QM-Interaktiv in das Zielverzeichnis kopiert.

Über den zuständigen System-Administrator ist sicher zu stellen, dass für das angegebene Zielverzeichnis und aller sämtlichen Unterverzeichnisse der **QMB ein alleiniges Schreibrecht** und alle Mitarbeiter auf dieses Verzeichnis ein reines Leserecht erhalten.