**4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontexts**

**ZWECK: Interne/Externe Themen** für Unternehmenszweck, strategische Ausrichtung und Ergebnisse QMS erreichen

**Unternehmenszweck:** Büroeinrichtungen gestalten und herstellen

**Strategische Ausrichtung:** Marktposition über den Export erweitern, Standort XY absichern

**beabsichtigte Ergebnisse des QM-Systems:** QM-Ziele: Geringer Ausschuss, wenig Fehlerkosten, hohe Liefertreue, wenig Reklamationen, ….

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **externe Themen** | **Informationen** | **Wer** | **Wann** | **Maßnahme(en)** |
| Kunden erwarten Qualität | Zertifikat ISO 9001:2015 | QS | jährlich | QMS an ISO 9001:2015 anpassen |
| Kunden erwarten Nachhaltigkeit | Zertifikat ISO 14001:2015 | UM | jährlich | UMS an ISO 14001:2015 anpassen |
| Kunden erwarten regelmäßige Entwicklung des Unternehmens | neue innovative Produktlösungen | F&E | jährlich | innovative Konzepte, Produkte und Lösungen werden regelmäßig entwickelt |
| Arbeitswelt verändert sich radikal | Wir helfen unseren Kunden, das richtige Bürokonzept zu finden | Marketing | pro Auftrag |  |
| Arbeitswelt verändert sich radikal | Kunden durch professionelle Leistungsangebote in der Beratung, der Gestaltung und innovativen Produktlösungen einen Mehrwert zu bieten | VT | pro Auftrag | Vertriebsteam laufend intern und extern schulen |
| Arbeitswelt verändert sich radikal | konzeptorientierte Ansatz gegenüber rein produktorientierten, traditionellen Unternehmen ist unser ein Wettbewerbsvorteil. | VT | pro Auftrag | Vertriebsteam intern und extern schulen |
| Marktschwankungen, Konjunkturabhängigkeiten | Exportquote erhöhen | VT | laufend | Wachstum in den Exportmärkten |
| Märkte in CEE wachsen stärker als angestammte Märkte | Wachstum in CEE stärker nutzen, Marktabhängigkeiten ausgleichen | VT | laufend | Exportpolitik laufend aktualisieren |
| Digitalisierung | Geschäftsprozesse schneller abzuwickeln | IT | laufend | nach IOT gestützten Lösungen suchen |
| Globalisierung | starker Wettbewerbsdruck auf die Hoch-Lohn-Standorte | GL | laufend | mit innovativen Konzepten und Produkten Standort sichern |
| demographische Entwicklung, Arbeitskräftemangel | Verfügbarkeit der hochqualifizierten Arbeitskräfte sinkt | HR | bei Bedarf | MA Auswahl nach Bedarf |
| neue Technologien (IOT, I 4.0) zunehmend verfügbar | Automatisierungsgrad erhöhen | TL | laufend | Anlagen ständig am letzten Stand der Technik halten |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **interne Themen** | Informationen | Wer | Wann | Maßnahme(en) |
| Anforderungen an MA steigen | MA höher qualifizieren | QM | monatlich | Messtechnik, Prüftechnik |
| Anforderungen an MA steigen | MA höher qualifizieren | Abt.L. | monatlich | Messtechnik, Prüftechnik |
| 5S | Ordnung & Sauberkeit am Arbeitsplatz muss gewährleitet sein | Abt.L. | wöchentlich | wöchentliche Kontrollrundgänge & Putzpläne |
| Risikomanagement | frühzeitiges Erkennen bevor Fehler auftreten | alle | ab Erkennung eines Risikos | FMEA Ergebnisse zugänglich machen |
| Umgang mit Fehler | Fehler können auftreten, jedoch müssen die Fehler analysiert werden, um Wiederholfehler zu vermeiden. | FK | pro Reklamation | Fehler Analysetools |
| interne Kommunikation | Informationen zu Aufträgen, Vereinbarungen, Erfahrungsbericht etc. gemeinsam austauschen | FK | regelmäßig | regelmäßige Besprechungen |
| Messtechnik wird wesentlich besser | Kundenanforderungen an Messtechnik erhöhen sich | QS | pro Auftrag | Messtechnik weiter entwickeln |
| Mitarbeiter befähigen | MA-Gespräche und externe Änderungen führen zu Unterweisungen | MA | Bei Bedarf | Veränderungen bei IT, Abläufen und gesetzlichen Auflagen in Qualifikationen der MA umlegen |