

Betriebliches Qualitätssicherungssystem

Kursadministrationsliste

Wir verwenden bei OM die Kursadministrationsliste, auf der alle Daten der verschiedenen Seminare abgespeichert sind. Die Liste zeigt an, wann Einladungen, Materialbestellungen, Unterlagen, Zertifikate und Feedbackbögen gemacht werden müssen. Dies ist zur Qualitätssicherung ein sehr gutes Instrument, jedoch nur, wenn alle Mitarbeiter diese Liste immer aktualisieren und kennzeichnen, was schon gemacht wurde.

Outlook Kalender

Eine weitere Form der Qualitätssicherung ist der Kalender im Outlook. Dadurch, dass dieser stets nachgeführt ist, wissen die Mitarbeiter untereinander, wer wann anwesend ist und wer nicht. Zudem hilft die Erinnerungsfunktion wichtige Sitzungen oder andere Termine nicht zu vergessen.

Feedbackbögen

Damit wir die Qualität unserer Seminare und Kurse gewährleisten können, führen die Referenten jeweils ein Feedback durch. Diese Feedbackformulare werten wir abschliessend aus.

Begründung der Auswahl der Produkte

Ich habe diese Qualitätssicherungssysteme ausgewählt, weil sie für unseren Service unerlässlich sind. Jedes Büro braucht Qualitätssicherungssysteme um dessen Service sicher zu stellen. Die Kunden müssen sich darauf verlassen können, dass ihre Anliegen ernst genommen und umgehend bearbeitet werden.

Die Kursadministrationsliste hilft uns, einzelne Schritte des Prozesses nachzuvollziehen, wenn sie von einer anderen Person gemacht wurden. Sie hilft uns auch, den gesamten Prozess Schritt für Schritt zu bearbeiten.

Die Erinnerungsfunktion im Outlook ist ideal wenn man viele Termine hat und diese nicht alle im Kopf behalten kann.

Wir führen die Feedbacks durch, damit wir unseren Kundenwünschen gerecht werden können, aber auch, um zu sehen, was die Teilnehmer gut finden. Die Referenten können so ihr Programm ändern oder anpassen, dass dieses wieder den Kundenwünschen entspricht.

Auswirkung der Qualitätssicherung

Durch die verschiedenen Qualitätssicherungssysteme sind die anfallenden Arbeiten gut organisiert und geregelt.

Kursadministrationsliste

Verschiedene Arbeitsschritte sind für andere nachvollziehbar. Die Kunden können so von unserer Arbeit profitieren und wir machen weniger Fehler in den Prozessen. Dadurch können auch Annullierungskosten gespart werden und die SBB hat weniger Ausgaben.

Outlook Kalender

Durch die Aktualität des Outlook Kalenders gibt es keine Terminkollisionen. Es gibt weniger Umbuchungen oder Stornierungen von Sitzungszimmern die Kosten verursachen. Zudem steht die SBB so als zuverlässige Firma.

Feedbackbögen

Durch die Feedbackbögen können wir feststellen, ob die Kurse den Anforderungen der Teilnehmer entsprechen. Die SBB kann so immer auf den neusten Stand sein und die Seminarinhalte den Teilnehmern aktuell vermitteln. Die Kunden ziehen den Nutzen daraus, weil sie das Gelernte bei der Arbeit anwenden können. Die SBB kann so auch von kompetenten Mitarbeitern profitieren.