

Qualitätskalender

Stakeholder des Unternehmens - Erfolgreich sein mit den „interessierten Parteien“

Jahresstart: neue Planung, neue Kontakte für 2016... Aber haben Sie dies schon geplant: Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien bestimmen, die für den Anwendungsbereich des QM-System relevant sind – so die neue ISO 9001:2015. Machen Sie mehr daraus und managen Sie Beziehungen systematisch, um noch erfolgreicher zu sein. Es zählt eben nicht nur die Prozesssicht, sondern die Sicht der internen und externen Beteiligten.

Welche interessierten Parteien relevant sind, definiert jede Organisation für sich - und nicht die Norm. Hier ein paar Anregungen für Sie:

- Kunden (inkl. Endkunden + „internen“ Kunden)
- Mitarbeiter
- Lieferanten
- Eigentümer
- Behörden, Verbände
- Öffentlichkeit, Presse/Medien
- Betriebsrat, Gewerkschaften...

Was kann bei der Umsetzung helfen?

Stakeholder-Analyse:

- Welche Anforderungen pro Stakeholder?
- Welcher Einfluss hat der jeweilige Stakeholder?
- Welche Chancen und Risiken ergeben sich?
- Welche Maßnahmen verbessern Beziehungen?

Wo finden Sie mehr dazu?

- ISO 9000: QM-Grundsatz „Beziehungsmanagement“
- ISO 9001: Kapitel 4.2, 4.3 sowie Anhang A.3
- ISO 9004: Kapitel 4.3, 4.4 sowie Tabelle A2 ...und natürlich bei mir.

???

Frage des Monats

???

Wie gehen Sie am besten vor, wenn es bei den Anforderungen der Stakeholder untereinander Interessenskonflikte gibt?

- Kundenanforderungen sind immer relevant und somit besonders zu berücksichtigen
- Solche Anforderungen werden untereinander immer risikobasiert bewertet
- Diese sollten im Anwendungsbereich des QM-Systems als nicht relevant eingestuft werden
- Interne Parteien sind zweitrangig zu bewerten

(Lösung am unteren Rand)

Januar 2016

Tag	Woran heute denken?	
1	Fr	
2	Sa	
3	So	
4	Mo	
5	Di	Sind die Anforderungen der relevanten interessierten Parteien schon bestimmt...sind dazu alle Quellen genutzt worden?
6	Mi	
7	Do	
8	Fr	Schon den Normentext ISO 9001:2015 bestellt?
9	Sa	
10	So	
11	Mo	Werden auch die "internen" interessierten Parteien wirklich berücksichtigt?
12	Di	
13	Mi	Wie werden die Anforderungen der (ggfs. veränderten) Stakeholder regelmäßig aktualisiert?
14	Do	
15	Fr	Mehr als 100 Tage ist die ISO 9001:2015 gültig! Wie weit sind Sie bisher?
16	Sa	
17	So	
18	Mo	Wie werden Stakeholder (u.a. Kunden) in den Entwicklungsprozess mit einbezogen?
19	Di	
20	Mi	
21	Do	Begriffe rund um QM sind immer klar? Die neue ISO 9000:2015 ist auch erschienen!
22	Fr	
23	Sa	
24	So	
25	Mo	
26	Di	
27	Mi	Kennen die Stakeholder auch die Qualitätspolitik?
28	Do	
29	Fr	Welche Rückmeldungen der interessierten Parteien gibt es, so dass diese in die Managementbewertung mit einfließen?
30	Sa	
31	So	

