

# Lösungen für das Qualitätsmanagement

QM-Handbuch, Organisationshandbuch, Arbeits- und Verfahrensanweisungen müssen Mitarbeitern immer schnell und aktuell griffbereit haben. Die ideale Lösung ist diese Informationen in einem Qualitätsmanagement Portal im Intranet des Unternehmens abzulegen.

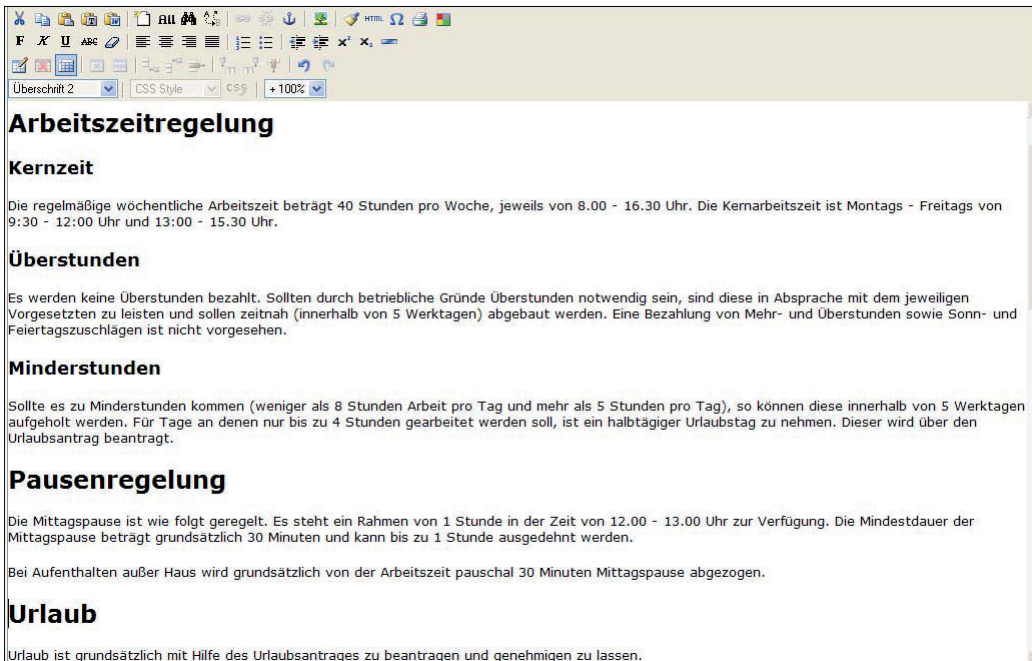
Hierzu bietet EGOTEC CMS ein QM-Paket, welches alle Bausteine umfasst, um diese Anforderungen zu erfüllen.

## Erstellen, Verwalten und Pflegen

EGOTEC CMS unterstützt den QM-Beauftragten beim Erstellen, Verwalten und Pflegen der Qualitätsmanagement-Dokumentation. Die Bedienung der Software ist analog zu MS Word gehalten, so dass die Einarbeitungszeit gering ist. Bestehende bereits in Word oder anderen Programmen gepflegte Inhalte können einfach per Copy&Paste in das Handbuch übertragen werden.

Die Eingabe der Inhalte erfolgt komplett browserbasiert, so dass Sie keine Installation vornehmen müssen und standortunabhängig Inhalte pflegen können.

Versionsänderungen werden automatisch je Dokument in einer Historie abgelegt.



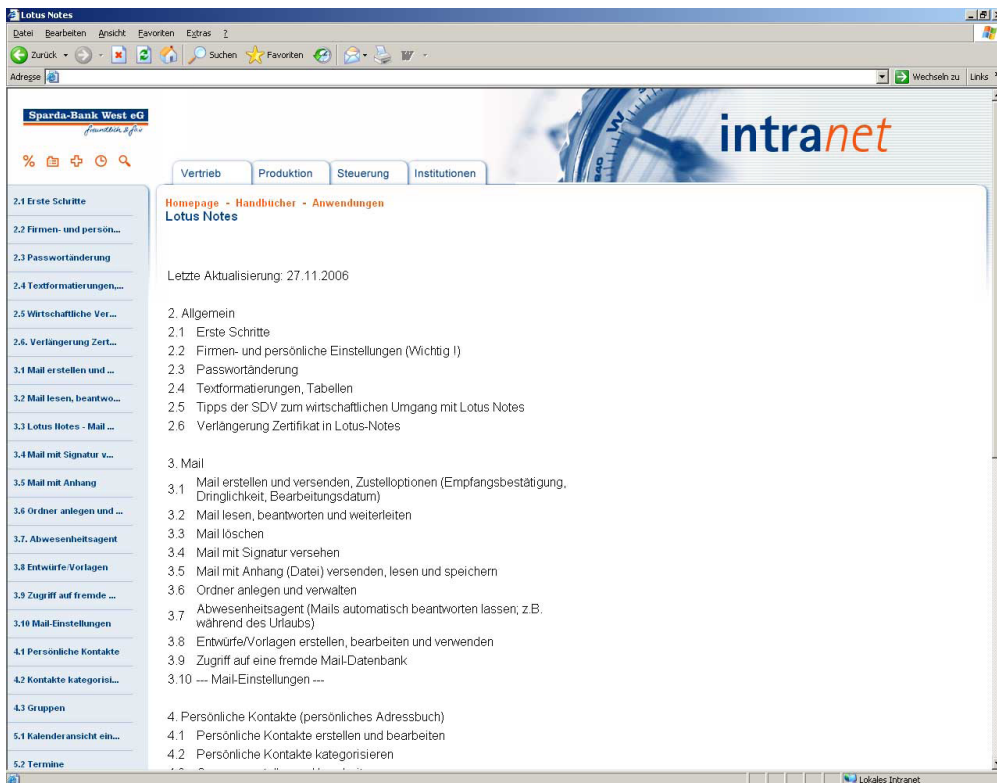
The screenshot shows a web-based document editor interface. The document title is "Arbeitszeitregelung". The content is structured as follows:

- Kernzeit**  
Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit beträgt 40 Stunden pro Woche, jeweils von 8.00 - 16.30 Uhr. Die Kernarbeitszeit ist Montags - Freitags von 9:30 - 12:00 Uhr und 13:00 - 15.30 Uhr.
- Überstunden**  
Es werden keine Überstunden bezahlt. Sollten durch betriebliche Gründe Überstunden notwendig sein, sind diese in Absprache mit dem jeweiligen Vorgesetzten zu leisten und sollen zeitnah (innerhalb von 5 Werktagen) abgebaut werden. Eine Bezahlung von Mehr- und Überstunden sowie Sonn- und Feiertagszuschlägen ist nicht vorgesehen.
- Minderstunden**  
Sollte es zu Minderstunden kommen (weniger als 8 Stunden Arbeit pro Tag und mehr als 5 Stunden pro Tag), so können diese innerhalb von 5 Werktagen aufgeholt werden. Für Tage an denen nur bis zu 4 Stunden gearbeitet werden soll, ist ein halbtägiger Urlaubstag zu nehmen. Dieser wird über den Urlaubsantrag beantragt.
- Pausenregelung**  
Die Mittagspause ist wie folgt geregelt. Es steht ein Rahmen von 1 Stunde in der Zeit von 12.00 - 13.00 Uhr zur Verfügung. Die Minstdauer der Mittagspause beträgt grundsätzlich 30 Minuten und kann bis zu 1 Stunde ausgedehnt werden.  
Bei Aufenthalt außerhalb des Hauses wird grundsätzlich von der Arbeitszeit pauschal 30 Minuten Mittagspause abgezogen.
- Urlaub**  
Urlaub ist grundsätzlich mit Hilfe des Urlaubsantrages zu beantragen und genehmigen zu lassen.

*Erstellen, verwalten und pflegen im gewohnten WYSIWYG Editor*

## Darstellung der Informationen

Die so gepflegten Qualitätsmanagementinformationen stehen für alle Mitarbeiter in einem zentralen Intranetportal per Browseraufruf zur Verfügung. In der Online-Darstellung des QM-Handbuchs sind alle mitgeltenden Unterlagen automatisch per Hyperlink angebunden und lassen sich mit einem Mausklick öffnen.



Intranet der Sparda Bank West eG

Zusätzlich kann über das Versionierungsmodul eine Darstellung gewählt werden, welche die Änderungen zwischen der aktuellen und der zuletzt verfügbaren Version anzeigt. Im Portal lassen sich Änderungslisten automatisch generieren, woraus für den Nutzer ersichtlich ist, welche Änderungen sich für ihn seit seinem letzten Besuch ergeben haben.

Mit dem optionalen PDF-Modul können Sie direkt aus dem Online-Handbuch ein PDF mit Inhaltsverzeichnis, Seitennummerierung und internen Links erzeugen.

## Prozesse

Zur Einhaltung des genormten Freigabeprozesses wird das Workflowmodul eingesetzt. Hierbei wird sichergestellt, dass sämtliche Schritte vom Bearbeiten über das Prüfen bis zur Freigabe eingehalten werden. Parallel bleibt das aktuell gültige Dokument jederzeit im QM-Portal verfügbar und wird erst nach der Freigabe durch das neue gültige Dokument ersetzt. Der komplette Änderungsprozess wird über eine Historie mit Datum, Uhrzeit und Bearbeiter dokumentiert.

Mitgeltende Dokumente (z.B. Excel, PDF) können direkt im Windows Explorer per Zugriff auf die Mediendatenbank geändert werden.

*Die Schritte bearbeiten, prüfen und Freigabe im Workflowmodul*



## Kundenzufriedenheit

Um den Erfolg der Anstrengungen beim Qualitätsmanagement zu messen, bedarf es regelmäßiger Kundenbefragungen. Diese können direkt online in der Webseite durchgeführt werden. Mit dem Umfragemodul können Fragen und Antworten frei definiert, sowie die Anzahl der Fragen nach individuellen Wünschen gestaltet werden.

Der Versand der Aufforderung zum Fragebogen erfolgt über das Newslettermodul, in welchem die Kundenliste als Empfängeradressen hinterlegt werden kann.

Der größte Vorteil liegt in der Auswertung. Es müssen nicht mühselig Daten aus Faxen in Excellisten übertragen werden, sondern die Befragungsergebnisse können per Knopfdruck als Excel zur weiteren Verarbeitung exportiert werden.

Für Nachfassaktionen wird aufgezeichnet, welche Kunden bereits an der Befragung teilgenommen haben, so dass an die ausstehenden Teilnehmer

## Über EGOTEC

Die EGOTEC GmbH hat sich seit 1999 im deutschsprachigen Content Management Sektor mit dem Enterprise Content Management System EGOTEC etabliert. Zu den Kunden zählen heute mehr als 200 Unternehmen und Organisationen, die mit EGOTEC ihre Websites und Intranets verwalten.

Der Firmensitz von EGOTEC befindet sich in Mosbach. Das Unternehmen ist über Vertriebspartner neben Deutschland in der Schweiz, Österreich und Luxemburg vertreten.

Durch den direkten Kontakt zwischen Kunde und Softwarehersteller werden praxiserprobte Lösungen erstellt. Die Produktpalette rund um EGOTEC wird ständig anhand von Kundenanforderungen erweitert, die in das Standardprodukt einfließen. Kundenwünsche, die für die Allgemeinheit relevant sind, werden in Folgereleases des Content Management Systems EGOTEC integriert. „Wir entwickeln Produkte an den Bedürfnissen unserer Kunden.“

EGOTEC GmbH  
Alte Neckarelzer Str. 24  
D-74821 Mosbach  
Germany

Tel +49 62 61 / 67 43-0  
Fax +49 62 61 / 67 43-29

info@egotec.com  
www.egotec.com