

# Qualitätsmanagementhandbuch der DAPHI

---

## 1 Einführung in das Qualitätsmanagementsystem

Die DAPHI GmbH ist ein Unternehmen, welches IT-Projekte nach aktuellem Stand der Technik akquiriert und durchführt. Sie betreut IT- und Kommunikationssysteme in- und ausländischer Kunden. Die Mitarbeiter der DAPHI GmbH entwickeln und programmieren Anwendungen sowie innovative Lösungen zur Bereitstellung von Internet- und Telefondienstleistungen in Unternehmen, Hotels, Hostels und öffentlichen Einrichtungen.

Im Folgenden wird das Qualitätsmanagementsystem der Firma DAPHI GmbH vorgestellt. Das System ist ausgerichtet an der ISO 9001 in deren aktueller Fassung und erfüllt deren Anforderungen.

Die Geschäftsleitung der DAPHI hält dieses System aufrecht und prüft dessen Wirksamkeit in regelmäßigen Abständen. Sie stellt benötigte Ressourcen zur Verfügung, um das Qualitätsmanagementsystem ständig weiterzuentwickeln. Die DAPHI hat ein Mitglied der Geschäftsleitung zum Beauftragten der obersten Leitung ernannt, welches für Aufrechterhaltung und Entwicklung des Systems zuständig ist und der Geschäftsleitung über den Stand des Systems berichtet.

Zur langfristigen Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems hat die DAPHI ein Leitbild und eine Qualitätspolitik bestimmt. Die DAPHI arbeitet ebenso mit kurzfristigen Unternehmenszielen, deren Erfüllung entweder im laufenden Betrieb oder in regelmäßigen Abständen kontrolliert wird.

Die Mitarbeiter der DAPHI haben das Qualitätsmanagementsystem in ihren Arbeitsalltag integriert. Jeder Mitarbeiter trägt die Verantwortung für die Umsetzung des Systems an seinem Arbeitsplatz.

Um DaPhi die Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungen zu erleichtern, hat das Unternehmen sich präqualifizieren lassen, d.h. es ist für verschiedene Arbeiten in den Bereichen der IT, IT-Kommunikation und Kommunikationssysteme in die Präqualifizierungsdatenbank des Landes Brandenburg eingetragen.

## 2 Umfeld und Partner

DAPHI hat für sich verschiedene interne und externe Themen definiert, die von DAPHI und deren Partner als signifikant angesehen werden.

Folgende externe Themen wurden von DAPHI definiert:

- Wirtschaftliches Umfeld,
- Umgang mit Umweltressourcen,
- Technische Entwicklung,
- Gesellschaftliche Entwicklung und soziale Gerechtigkeit

Folgende interne Themen wurden definiert:

- Betriebsklima,
- Wissensmanagement,
- Qualität,
- Infrastruktur
- Wirtschaftlicher Erfolg.

Wir arbeiten mit vielfältigen Organisationen und Unternehmen zusammen, die von der ISO 9001:2015 als interessierte Parteien benannt werden. Diese lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- die Gesellschaft mit ihren verschiedenen Organisationen (z.B. BG, IHK) und Individuen,
- Behörden und Ämter,
- Kunden,
- Mitarbeiter,
- Lieferanten.

Die Anforderungen der interessierten Parteien werden ermittelt und bewertet. Bei Bedarf werden zusätzliche Maßnahmen zur Erfüllung von Anforderungen festgelegt, umgesetzt und überwacht.

Die Zusammenhänge zwischen Kontext und Stakeholdern wurden im Zusammenhang mit der Umstellung des Qualitätsmanagementsystems auf die Forderungen der ISO 9001:2015 dokumentiert.

### 3 Geltungsbereich

Die Bestimmungen des Qualitätsmanagementsystems der DAPHI GmbH haben für alle Bereiche des Unternehmens Gültigkeit um qualitativ hochwertige Dienstleistung unter Beachtung der an der Leistung interessierten Parteien zu erbringen.

Es gilt für den Unternehmenssitz: **Bornitzstraße 51**  
**10365 Berlin**

sowie die Projektstandorte, die von der jeweiligen Auftragslage abhängig sind.

Im Qualitätsmanagementsystem der DAPHI werden keine nichtanwendbaren Normpunkte der ISO9001:2015 ermittelt.

Als Anwendungsbereich für das Zertifikat wurde folgendes definiert:

Durchführen von IT-Projekten und Systembetreuung für den Mittelstand, Vermietung und Management von Netzwerksystemlösungen (MSP)

## 4 Unternehmen

### 4.1 Organisatorischer Aufbau

Die DAPHI GmbH hat eine klare Unternehmensstruktur, welche in einem Organigramm dargestellt werden kann.

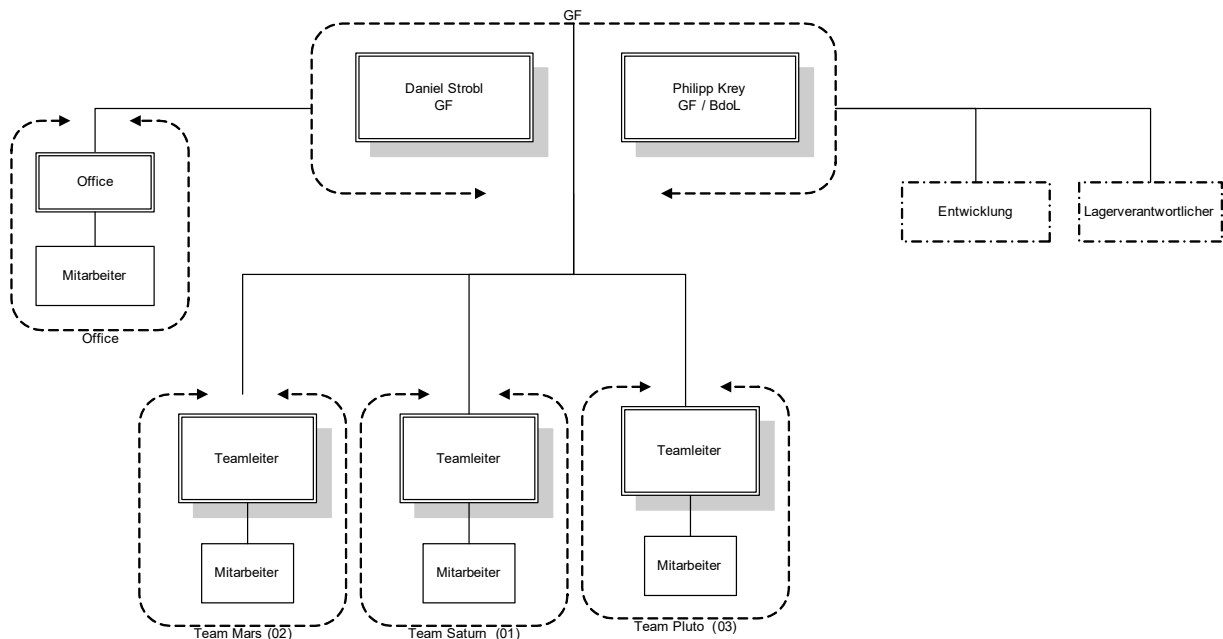


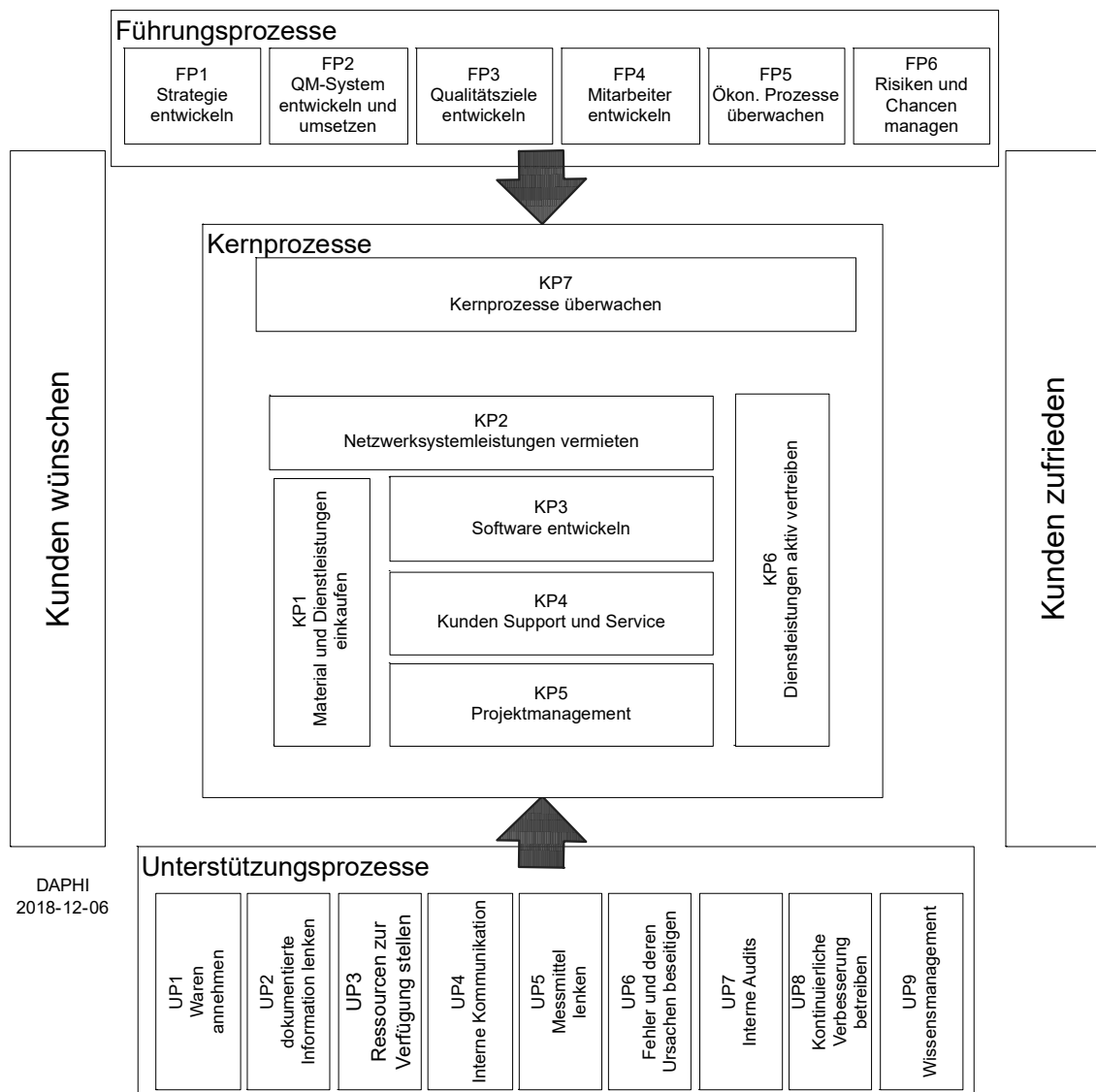
Abbildung 1 Organigramm der DAPHI

### 4.2 Prozesslandschaft

Wir haben unsere Prozesse definiert und die Wechselwirkungen untereinander in einer Prozesslandschaft dargelegt. Im Rahmen der Prozesszuordnungen wurden

- Führungs- und Steuerungsprozesse, d.h. Prozesse, die der Steuerung des Unternehmens oder des Qualitätsmanagementsystems dienen
- Kernprozesse, d.h. Prozesse, deren Durchführung direkt mit der Erfüllung von Kundenanforderungen verbunden sind
- Unterstützungsprozesse, d.h. Prozesse, deren Durchführung für die Realisierung der Kernprozesse notwendig sind, ohne direkt mit der Erfüllung der Kundenanforderungen verbunden zu sein

bestimmt.



DAPHI  
2018-12-06

Abbildung 2 Prozesslandschaft der DAPHI GmbH

Im Anhang 2 sind die einzelnen Prozesse erläutert und definiert.

## 5 Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

Die DAPHI GmbH ist ein innovatives IT-Unternehmen. Daher nutzt es auch zur Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems vorwiegend digitale Medien und entsprechende Software zur Dokumentation und Überwachung der einzelnen Prozesse. Die QM-Dokumentation des Unternehmens ist aktuell in seiner geltenden Version nur dem EDV-System unseres Unternehmens zu entnehmen. Alle Kopien in digitaler oder Papierform sind nicht gültig.

Das Qualitätsmanagementsystem der DAPHI GmbH ist in drei Ebenen gegliedert:

1. Allgemeine Beschreibung des Qualitätsmanagementsystems mit Verweisen dokumentierte Information

2. Verfahrensanweisungen zur allgemeinen Regelung von Prozessen und Arbeitsanweisungen zur kleinschrittigen Durchführung von Prozessen
3. Checklisten und Formulare zur Führung von Nachweisen

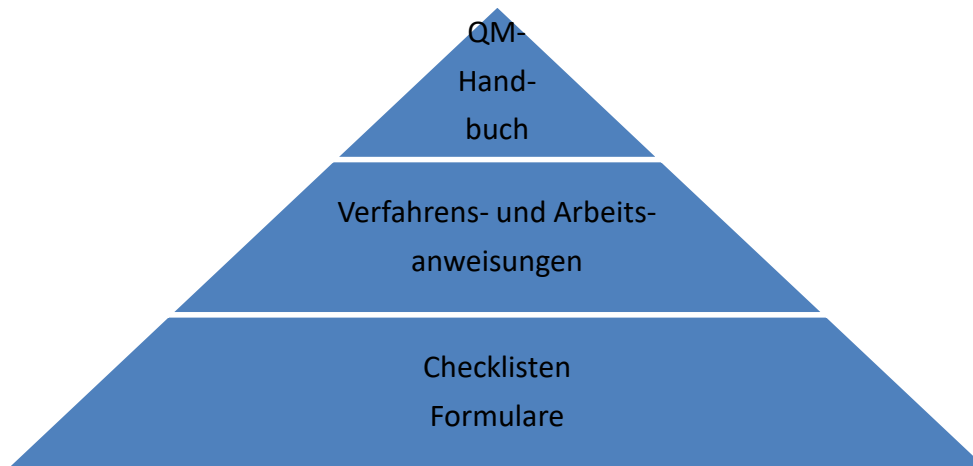


Abbildung 3 Stufen der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

Im Anhang 1 des Handbuchs sind Festlegungen zu Aufbewahrungsfristen und Verantwortlichen von Freigaben für Dokumente und Aufzeichnungen getroffen. Die Vernichtung betroffener Dokumente und Aufzeichnungen erfolgte nach dem aktuellen Stand der Gesetze und Vorschriften sowie der technischen Voraussetzungen.

## 5.1 Begriffe

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems werden die Begrifflichkeiten der Normengruppe ISO9000 ff in ihrer aktuellen Version genutzt. Spezifische Begriffe werden vor ihrer Verwendung beschrieben.

## 5.2 Lenkung von dokumentierter Information

Die DAPHI GmbH hat zur Lenkung von QM-relevanten Dokumenten und Informationen einen SVN-Server eingeführt. Dieser Server dient der Versionierung von Dokumenten. In einer Verfahrensanweisung haben wir die Art von zu lenkenden Informationen geregelt. Diese VA gibt eine Anleitung zur Nutzung des Versionierungssystems SVN, zum Anlegen neuer Dokumente, zur Änderung von Dokumenten und zur Erstellung neuer Verzeichnisse.

Der Umgang mit externen dokumentierten Informationen ist bei DAPHI in Verfahren geregelt.

## 5.3 Lenkung von Nachweisen

Nachweise werden bei der DAPHI gelenkt. Im Anhang 1 befindet sich eine Auflistung von Aufzeichnungen mit deren Aufbewahrungsfristen.

Die DAPHI unterscheidet zwischen

- Checklisten
- Formularen
- Muster/Vorlagen

- Nicht gelenkte Aufzeichnungen, z.B. in Form von Aktennotizen

Die DAPHI ist bemüht, die Flut an Nachweisdokumenten auf ein effektives Minimum zu begrenzen. Wir haben eine Reihe von Checklisten, die kundenbezogen sind und deren Vorlagen der Lenkung von Dokumenten unterliegen.

Unternehmensbezogene Aufzeichnungen werden in der Regel über das Ticketsystem erstellt oder, wenn sie gelenkten Vorlagen oder Checklisten entsprechen, digital oder in Papierform in den zugehörigen Ordnern abgelegt.

Die Dokumentation erfolgt auf der Ebene des operativen Geschäfts in einem Wiki oder über das Warenwirtschaftssystem.

## 6 Verantwortung der Leitung

### 6.1 Verpflichtung der Leitung

Die Geschäftsleitung der DAPHI GmbH hat das Qualitätsmanagementsystem des Unternehmens unter Beachtung der Regeln der Norm ISO9001 eingeführt und hält dieses wirksam und aufrecht. Wir verpflichten uns zu einer ständigen Verbesserung des Systems. Unsere Mitarbeiter werden ständig über Systemänderungen informiert.

Die Wirksamkeit des Systems wird über das Setzen von Unternehmenszielen, der Prüfung deren Erfüllungsgrad in regelmäßigen Abständen, der Durchführung von internen Audits und der von Managementbewertungen min. einmal jährlich überwacht.

### 6.2 Qualitätspolitik

Die DAPHI entwickelt das eingeführte Qualitätsmanagementsystem und hält dieses aufrecht, um einen optimalen Prozessablauf und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu gewährleisten. Das Qualitätsmanagementsystem entspricht den Vorgaben der ISO 9001:2015. Die Geschäftsleitung übernimmt dabei die Verantwortung für die Durchsetzung der Forderungen der Norm. Sie bestimmt einen Verantwortlichen, welcher in personeller Verantwortung die QM-Prozesse überwacht. Die Geschäftsführung der DAPHI stellt die dazu benötigten personellen und materiellen Ressourcen zur Verfügung.

Im Rahmen eines Leitbilds hat die DAPHI strategische Ziele und die Firmenphilosophie dargestellt. Das Leitbild unterliegt einer ständigen Kontrolle und wird mindestens einmal jährlich bewertet. Das Leitbild wird den interessierten Parteien auf der Web-Site zur Verfügung gestellt.

Die DAPHI stützt sich auf ihre Mitarbeiter: Diese sind bestrebt, die Qualität unserer Dienstleistung ständig zu verbessern, damit unsere Kunden an unserer Dienstleistung gewinnen. Wir wollen, dass unsere Kunden mit unserer Leistung zufrieden sind. Dazu stellen wir uns Ziele, die realistisch, quantifizier- und messbar sind.

Für das technische Personal wurden „DAPHI Grundsätze für Techniker“ eingeführt:

- Erst dokumentieren dann konfigurieren,
- Vor Inbetriebnahme - Konfiguration und Überwachung des Backups!

Wir verstehen uns als Teil der Gesellschaft und sind Bestandteil des wirtschaftlichen Umfelds der Region und der sozialen Umgebung unserer Mitmenschen. Damit ergeben sich für uns interne und externe Themen, die uns wichtig sind.

DAPHI ermittelt im Umfeld der eigenen Organisation relevante interne und externe Themen und interessierte Parteien und bewertet die sich daraus ergebenden Zusammenhänge und Maßnahmen mindestens einmal jährlich. Sich ergebende Risiken werden von uns wahrgenommen, regelmäßig bewertet und nach Möglichkeit in den Auswirkungen verringert.

Im Rahmen der Aufrechterhaltung unseres Qualitätsmanagementsystems prüfen wir mindestens einmal jährlich die Richtigkeit von Qualitätspolitik und Leitbild.

Die QM-Politik und das Leitbild werden im Unternehmen aktiv kommuniziert.

### **6.3 Beauftragter der obersten Leitung**

Das Unternehmen hat ein Mitglied der obersten Leitung zum QMB – Qualitätsmanagementbeauftragten bestimmt.

Der QMB berichtet der Geschäftsleitung über den aktuellen Stand des Qualitätsmanagementsystems.

Der QMB ist verantwortlich für die Einführung der erforderlichen Prozesse zur Verwirklichung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems.

Der QMB fördert das Bewusstsein aller Mitarbeiter zu Kundenanforderungen.

### **6.4 Umgang mit Risiken und Chancen**

DAPHI hat sich zu einem offensiven Umgang mit Risiken entschieden. Risiken werden in verschiedenen Ebenen ermittelt und bei Bedarf auch dokumentiert und es werden Maßnahmen zur Vermeidung bzw. Verringerung der Risiken festgelegt, umgesetzt und überwacht.

Ermittlung und Bewertung von Chancen und Risiken erfolgen unter Berücksichtigung der relevanten internen und externen Themen sowie der interessierten Parteien regelmäßig zur Managementbewertung oder bei Bedarf in kürzeren Abständen.

DAPHI hat ein Verfahren zum Umgang mit Risiken und Chancen dokumentiert.

### **6.5 Managementbewertungen**

Wir führen mindestens einmal jährlich eine Bewertung unseres Managementsystems durch. Die DAPHI GmbH hat die Durchführung dieser Bewertung in einer Verfahrensanweisung geregelt. Die Ergebnisse werden in einem Bericht dokumentiert.

## 6.6 Interne und externe Kommunikation

DaPhi hat die interne Kommunikation als Schwerpunkt erkannt und Instrumente geschaffen, die eine Kommunikation im Unternehmen ohne Informationsverlust bietet. Mit der Nutzung eines Warenwirtschaftssystems und dessen Verknüpfung mit der Abrechnung sowie dem Ticketsystem wurde eine Plattform geschaffen, die alle wichtigen Schnittstellen zwischen den Kernprozessen miteinander verbindet. Ein weiteres Instrument der Übergabe von Daten im Rahmen der internen Kommunikation ist das Wiki. Die Mitarbeiter sind im Umgang mit demselben geschult.

Es finden regelmäßige Meetings mit allen Mitarbeitern im Unternehmen und in den Teams statt, die einen formalen und informellen Informationsaustausch gewährleisten.

Kommunikationslinien mit Partnern wurden von DAPHI festgelegt und werden von den Mitarbeitern umgesetzt.

## 7 Ressourcen

### 7.1 Allgemein

Die DAPHI GmbH verfügt über die materiellen, ideellen und personellen Ressourcen, die notwendig sind um die Geschäftsaufgaben des Unternehmens zu erfüllen. Die Geschäftsleitung des Unternehmens gibt bei Bedarf benötigte Ressourcen frei.

Die Geschäftsleitung hat festgelegt, welche Mitarbeiter das Recht haben, Ressourcen freizugeben, z.B. in Form von Bestellungen.

### 7.2 Mitarbeiter

Die DAPHI GmbH verfügt über hochqualifizierte und hochmotivierte Mitarbeiter. Die IT-Branche unterliegt traditionell einer schnellen Veränderung. Daher müssen die Unternehmensmitarbeiter über aktuelles Wissen verfügen.

Für die einzelnen Mitarbeiter wurden Stellenbeschreibungen definiert. Diese beinhalten im Wesentlichen Angaben zu:

- einer Stellenbezeichnung
- Hierarchie und Vertretung
- Aufgaben und Pflichten
- fachliche und persönliche Voraussetzungen

Im Rahmen eines Qualifikationsprofils wurden für jeden Mitarbeiter zusätzlich konkrete Anforderungen festgelegt. Dem Qualifikationsprofil sind auch Anforderungen an Vorbildung, Bedarf an Weiterbildung und Wissensstand zu entnehmen.

Wir führen interne Schulungen durch, um Wissen zu internen Prozessen zu vermitteln oder Fachwissen zu multiplizieren.

Der Nutzen der Qualifizierung für das Unternehmen wird durch die Geschäftsleitung bewertet.



### 7.3 Infrastruktur

Die DAPHI verfügt über eine hochkomplexe Infrastruktur, welche vor allem durch einen aktuellen Stand der Technik definiert wird. Wir ermitteln und bewerten den Bedarf und stellen bei Notwendigkeit Mittel bereit, um den Bedarf zu decken.

Die Informationsstruktur der DAPHI ist in Form eines Wikis so aufgebaut, dass jeder einzelne Mitarbeiter Zugriff auf das Wissen der anderen Mitarbeiter hat. DaPhi nutzt ein Warenwirtschaftssystem, um einen Informations- und Warenfluss zu gewährleisten.

### 7.4 Arbeitsumgebung

Die Mitarbeiter der DAPHI arbeiten im Rahmen der Erbringung von Supportleistungen unter Bedingungen, die einen erhöhten Lärmschutz erfordern. Daher haben die Arbeitsplätze im Supportbereich bei Bedarf Schallschutz.

Bei der Zusammenstellung von Rechentechnik, der Reparatur von IT-Komponenten achten die Mitarbeiter auf Arbeitsschutz und den Schutz der elektronischen Komponenten. Das Unternehmen hat einen festen ESD-Arbeitsplatz und mobilen ESD-Schutz eingeführt, der beim Kunden Anwendung findet.

Die DAPHI ermittelt den Bedarf einer Anpassung der Arbeitsumgebung, bewertet denselben und stellt bei Notwendigkeit Mittel bereit, um diesen Bedarf zu decken.

### 7.5 Wissen

DAPHI verfügt über ein hohes Niveau an fachlichem Wissen und Erfahrung. Zur Sicherung des Wissens und der Erfahrung wurden vom Unternehmen dokumentierte Verfahren und entsprechende Nachweise, ein Wiki, eine systematische Dokumentenstruktur und ein Ticketsystem eingeführt. Die Mitarbeiter arbeiten im Team, womit eine Übertragung von Wissen und Erfahrungen gewährleistet wird.

Die einzelnen Projekte werden akribisch dokumentiert, um auch dem Kunden gegenüber ein entsprechendes Projekt- und Systemwissen nachweisen zu können.

## 8 Produktrealisierung

### 8.1 Allgemein

Die DAPHI GmbH hat innerhalb einer Prozesslandschaft (Abbildung 2) Kernprozesse definiert und im Organigramm (Abbildung 1) Verantwortlichkeiten bestimmt. Es liegt ein personenbezogenes Organigramm vor.

Die DAPHI GmbH bestimmt Kundenanforderungen im Rahmen der Auftragsannahme. Erst wenn bekannt ist, dass wir den Auftrag erfüllen können, bekommt der Kunde ein entsprechendes Angebot.

In einer Verfahrensanweisung ist die Kommunikation mit dem Kunden im Rahmen des Vertriebs geregelt.

## 8.2 Durchführung von Projekten

Die DAPHI arbeitet zum großen Teil projektbezogen. Als Projekt werden Aufträge definiert, deren Auftragswert höher als > 5000 € oder der Zeitaufwand > 8 h ist. Für solche Projekte wird von der Geschäftsführung ein Projektverantwortlicher festgelegt.

Für das Projektmanagement ist eine Reihe von Verfahrensanweisungen festgelegt, die in einer allgemeinen Verfahrensanweisung zusammengefasst sind.

## 8.3 Softwareentwicklung

Die Softwareentwicklung wird von uns nur beschränkt auf das Produkt DAPHIX durchgeführt. Der Prozess Softwareentwicklung ist durch eine Verfahrensanweisung geregelt. Er beinhaltet unter anderem die Anforderungsermittlung, die Softwareentwicklung, den Softwaretest.

Der Softwaretest ist in einem einzelnen Verfahren geregelt.

## 8.4 Beschaffung

Die Beschaffung von Waren nimmt bei DaPhi eine zentrale Rolle ein. Wir sind keine Großhändler von Hard- und Software. Einige Kunden verlassen sich jedoch bei der Ausrüstung mit Hard- und Software auf uns. Unsere Kunden bestellen Computer, Zubehör, Netzwerktechnik, Software etc. Unsere Mitarbeiter konfigurieren diese und stellen sie beim Kunden auf. Die DAPHI hat den Beschaffungsprozess im Rahmen mehrerer Verfahrensanweisungen geregelt.

Der Einsatz eines Warenwirtschaftssystems optimiert den Beschaffungsprozess im Unternehmen.

DaPhi bewertet seine Lieferanten im Rahmen des Einkaufs nach Qualität, Service, Liefertreue und Preis. Die Ergebnisse des laufenden Prozesses werden im Warenwirtschaftssystem vermerkt und bei der Lieferantenauswahl berücksichtigt.

## 8.5 Erbringung von Supportdienstleistungen

Die Erbringung von Supportdienstleistungen ist eine der Geschäftssäulen der DaPhi GmbH. Die DAPHI hat den Supportablauf in einer Verfahrensanweisung beschrieben. Der Support wird durch ein Ticketsystem unterstützt, welches Aufträge, Probleme, Kundenanfragen und ähnliches verwaltet. Dieses Ticketsystem ist multiuserfähig und lässt zu, dass mehrere Mitarbeiter an einem Problem arbeiten.

Jedem Ticket ist ein Mitarbeiter zugeordnet, wodurch eine geregelte Kundenkommunikation möglich ist. In einer Eskalationsbeschreibung sind Zeiten festgelegt, die einer ständigen Überwachung unterliegend, eine Überwachung des Prozesses zulassen.

## 8.6 Bereitstellung von Netzwerksystemleistungen

Wir bieten den Gästen unserer Kunden eine einfache und komfortable Kommunikation per Internet- und Telekommunikation. Unsere Kunden können die zugehörige Hardware und Dienstleistung langfristig mieten.

Unsere Mitarbeiter überwachen die Systeme ständig und erhalten entweder von den Systemen oder von unseren Kunden Informationen zu den Systemstatistiken. Wir stellen Updates zur Verfügung und überwachen die Funktion der Geräte.

## 8.7 Kundeneigentum

Die Mitarbeiter der DAPHI GmbH sind bei der Durchführung auftragsbezogener Dienstleistungen oft beim Kunden. Daher kommen sie mit den Geräten, den Geschäftsprozessen und evtl. auch mit Daten unserer Kunden in weitestem Sinne in Berührung. Wir halten unsere Mitarbeiter an, mit dem Kundeneigentum sehr sorgsam umzugehen.

DaPhi schützt personenbezogene Daten unserer Kunden soweit vorhanden sowie deren geistiges Eigentum und Knowhow. Bereits im Rahmen der Einstellung werden die Mitarbeiter auf die Einhaltung des Datengeheimnisses **und der Vertraulichkeit personenbezogener Daten** nach BDSG **neu und der DSGVO** verpflichtet. Die DAPHI GmbH hat ein öffentliches Verzeichnis, welches den Umgang mit den Daten der interessierten Parteien im Unternehmen darstellt.

## 8.8 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

Die DAPHI nutzt verschiedene Messmittel sowohl innerhalb des Unternehmens für nicht kundenrelevante Messungen wie auch für Messungen beim Kunden. Dabei werden in der Regel das Vorhandensein von Ein- und Ausgangssignalen sowie die Signalstärke gemessen.

Die Messmittel sind in einer Liste erfasst. Diese beinhaltet unter anderem die Daten der letzten und der nächsten Prüfung. Die Prüfung erfolgt durch akkreditierte Unternehmen oder durch den Hersteller.

# 9 Messung, Analyse und Verbesserung

## 9.1 Allgemeines

Die DAPHI GmbH überwacht alle Prozesse. Dazu sind Kennzahlen festgelegt, die die kurz- und langfristige Leistungsfähigkeit des Unternehmens beschreiben.

## 9.2 Interne Audit

Die Durchführung von Internen Audits wird durch eine Verfahrensanweisung geregelt. Interne Audits finden entweder in regelmäßigen Abständen, mindestens einmal jährlich, oder bei akuten Störungen im Betriebsablauf statt. Dabei werden alle Bereiche der DAPHI GmbH geprüft. Einmal jährlich findet ein Systemaudit statt, bei welchem alle Prozesse der DAPHI GmbH auditiert werden. Die Audits werden vom QMB oder von Beauftragten durchgeführt, die unabhängig vom auditierten Prozess sind.

Zur Durchführung eines Audits wird ein Auditplan bestimmt. Dieser Plan legt fest, welcher Bereich auditiert und mit welchen Ansprechpartnern der QMB oder dessen Beauftragter spricht.

## 9.3 Fehlerlenkung und Korrekturmaßnahmen

Wir sind bestrebt alle Fehler, die bei der Durchführung interner Prozesse oder im Umgang mit dem Kunden entstehen, zu erfassen. Dazu nutzen wir unser Ticketsystem. Dieses System erlaubt die

Nachverfolgung der erfassten Vorgänge. Der Umgang mit Fehlern ist in einer Verfahrensanweisung geregelt.

Wird eine Dienstleistung fehlerhaft erbracht, wird die Geschäftsleitung über die eingegangene Reklamation und über die getroffenen Maßnahmen informiert. Bei fehlerhaft erbrachten Dienstleistungen erfolgt nach deren Abstellung oder im Prozess der Abstellung eine Ursachenanalyse und bei Notwendigkeit wird eine Korrekturmaßnahme. Die Auswertung von Korrekturmaßnahmen ist Bestandteil der Bewertung des Managements, welches mindestens einmal jährlich stattfindet. Dabei werden Fehler und deren Beseitigung bewertet, Ursachen benannt und die Beseitigung der Ursachen zur Vermeidung von Wiederholungen der Fehler beurteilt.

#### **9.4 Kontinuierliche Verbesserung**

Die DAPHI GmbH strebt nach einer ständigen Verbesserung. Dazu werden im Rahmen der Bewertung des Managements Risiken eingeschätzt. Risiken werden bei Möglichkeit und Notwendigkeit durch Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen beseitigt.

Die Umsetzung von Verbesserungspotential wird in einer Verfahrensanweisung geregelt.