

Managementbericht vom 15.02.2008

1. Ergebnisse der Audits

Das Ergebnis des Audit ist insgesamt als gut zu bewerten.
Kleine Mängel (5 Stück) konnten gleich beim Audit mit beseitigt werden.
Es wurden 4 Empfehlungen ausgesprochen, die noch durch die GF bis zum 1.4. 2008 geprüft werden, ob sie umgesetzt werden sollen.
Bei den Abweichungen (4 Stück) wurden die betroffenen Bereiche schriftlich informiert.
Mittlerweile sind bereits 2 Abweichungen beseitigt worden. Die 3. Abweichung (Fehlerlistenauswertung) wird bis zum 1.7.2008 durch Einführung der Software „Statistika“ beseitigt werden. Für die 4 Abweichungen ist ein externer Berater beauftragt worden, der uns bei der Fehleranalyse behilflich sein soll. Start der Untersuchung wird der 1.6.2008 sein.
Haltepunkte wurden beim internen Audit vom 15.12.2007 nicht festgestellt.

Maßnahme:
Prüfung ob die 4 Empfehlungen umgesetzt werden sollen

2. Rückmeldungen von Kunden:

Im 2. Halbjahr 2007 wurde die Kundenzufriedenheit beispielhaft in der Filiale Westfeld und Zwickau überprüft (in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule München).
Das Ergebnis was überwiegend sehr gut. Die Kundenzeitung „HörSturz“ schnitt trotz guter Bewertung signifikant schlechter ab als alle anderen untersuchten Kriterien.
Im Anschluss an die Hörgeräteversorgung werden die Kunden mit einem Fragebogen (Formular aus IRO) befragt. Eine Auswertung ist noch nicht erfolgt.

Maßnahme:
Die Kundenzeitung „HörSturz“ wurde bereits im Schriftgrad hinsichtlich der Lesbarkeit verbessert. Zurzeit wird getestet, ob durch eine Individualisierung der Zuspruch er Kunden erhöht wird. Im Anschluss soll wieder eine Kundenbefragung stattfinden um zu überprüfen, ob die Kundenzeit nun intensiver gelesen wird.

Auswertung der Kundenbefragungen (IRO) bis zum 1.6.2008. Wenn die Kundenbefragungen einen Nutzen bringen für die Weiterentwicklung sollen diese Kundenbefragungen als „Offset“ gedruckt werden, anstatt mit dem Laserdrucker.

3. Dienstleistungsqualität bei der Hörgeräteversorgung

Die von den Krankenkassen geforderten Anforderungen werden bei weiten von uns übertroffen. Der Nutzen der verschiedenen Hörsysteme wird mittels der Datenbank verglichen und dokumentiert.
Der Anteil der Basisversorgungen beträgt durchschnittlich 29% und liegt unter der Vorgabe von 30%. Die Auswertungen aller Verkäufe werden in der „Statistik“ monatlich erfasst, nach den Meldungen aus den Filialen.

Maßnahmen: keine geplant

4. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen / Empfehlungen für Verbesserungen:

Die Filiale Süd, Nord und Ost ziehen im Frühjahr in erweiterte und besser zugängliche Geschäftsräume.

Die Fehlererfassungsbogen sollen bis zum 1.6.2008 ausgewertet werden, um dann ggf. Vorbeugemaßnahmen beschließen zu können.

Maßnahme: keine weiteren Maßnahmen

5. Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen

Alle beschlossenen Maßnahmen aus dem Managementreview 2007 sind bereits im 3. Mai 2007 abgeschlossen worden. Damit sind die Maßnahmen 3 Monate schneller als geplant abgeschlossen worden.

Maßnahme: keine

6. Änderungen im Umfeld, die sich auf das QM-System auswirken können

Bau einer Lagerhalle, für die neue Produktkategorie „Alfa7“
Einstellung 4 – 5 Lagerarbeiter.

Maßnahme: Audit nach Inbetriebnahme der neuen Halle

7. Sonstiges

Wir streben bis zum 1.7.2008 die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 an.

Maßnahme:

Letzte Überarbeitung der für die Zertifizierung notwendigen Unterlagen durch H. Ohr bis zum 1.4.2008

NEUE Q-Ziele

Dauer der Hörgeräteanpassung max. 3 Monate bei XY% der Kunden	Filialen sollen die Erprobungstermine eng (im Wochenabstand) terminieren. Nachkontrolle über die Verwaltungssoftware zum 31.12.2008 durch die Zentrale	Filialleiter
Kosten des Wareneinsatz für alle Hörgerätemodelle soll unter XX% vom Umsatz liegen.	Blockeinkäufe und Sortimentstraffung	AB
Abschluss des Aufbaues Systems „Fehler-High-Score der Filialen“ bis zum 31.12.2008	Ergebnisse des Abrechnungszentrum aufwerten und statistisch in Excel auswerten.	CD

Südberg, den 15.02.2008

Cheffrau

(Geschäftsleitung)