

Stakeholder-Analyse - 1

So geht es!



Schritt 1: Brainstorming

Mögliche Fragestellungen:

- Wer nimmt die Dienstleistung ab?
- Wer beauftragt die Dienstleistung?
- Wer ist direkt in die Dienstleistung involviert?
- Wer ist beratend, strategisch oder leitend involviert?
- Wer trifft Entscheidungen oder beeinflusst Entscheidungen?
- Wer profitiert von der Dienstleistung? Wer könnte dadurch negativ betroffen sein?
- Wer finanziert unsere Dienstleistungen oder unsere Organisation?
- Wer legt Rahmenbedingungen fest?
- Welche Gesetze oder Vorgaben müssen eingehalten sein?

Hinweis zur Umsetzung:

Betrachten Sie sowohl interne als auch externe Interessensgruppen.

Schritt 2 - Clustern und erste Priorisierung im Stakeholderkreis

In die Mitte kommen die interessierten Parteien, die "näher" an Ihrer Dienstleistung dran sind, ganz außen die, die weiter weg sind!

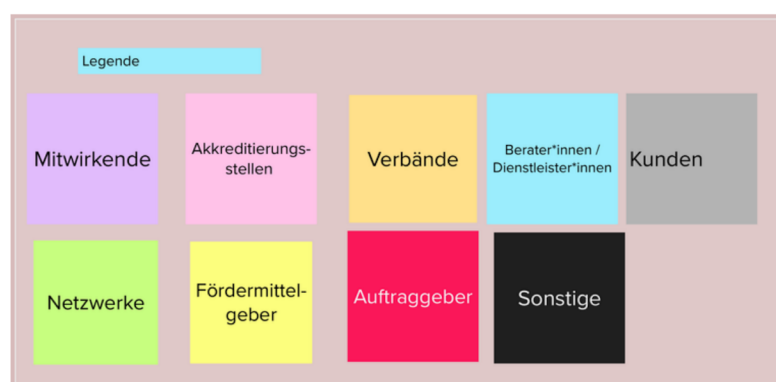
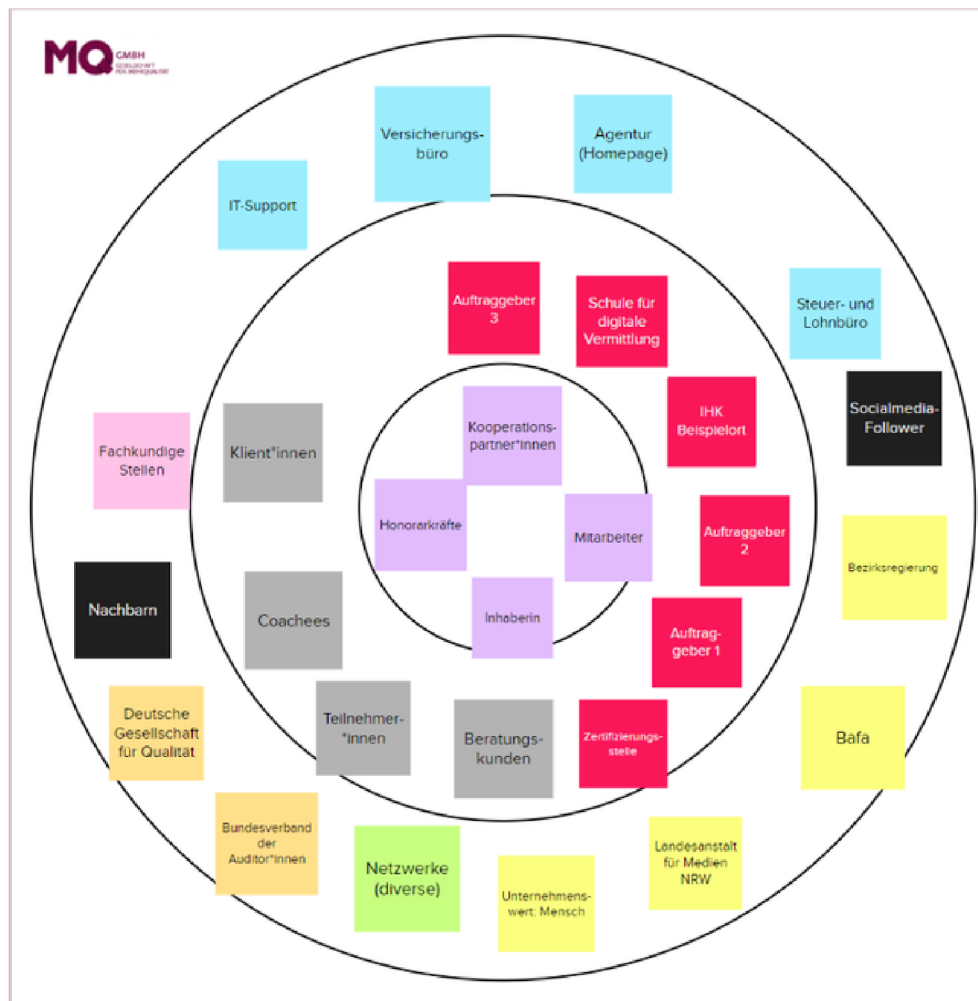
Für die Cluster können Sie mit Farbcodes arbeiten!

Auf der nächsten Seite ein Beispiel!



Stakeholder-Analyse - 2

So geht es!



Stakeholder-Analyse - 3

So geht es!

Schritt 3 - Priorisieren Teil 2

Welche Stakeholder sind wirklich wichtig brauchen daher Ihre Aufmerksamkeit?

Methode - Portfoliomatrix

Stellen Sie sich für alle Stakeholder folgende Fragen:

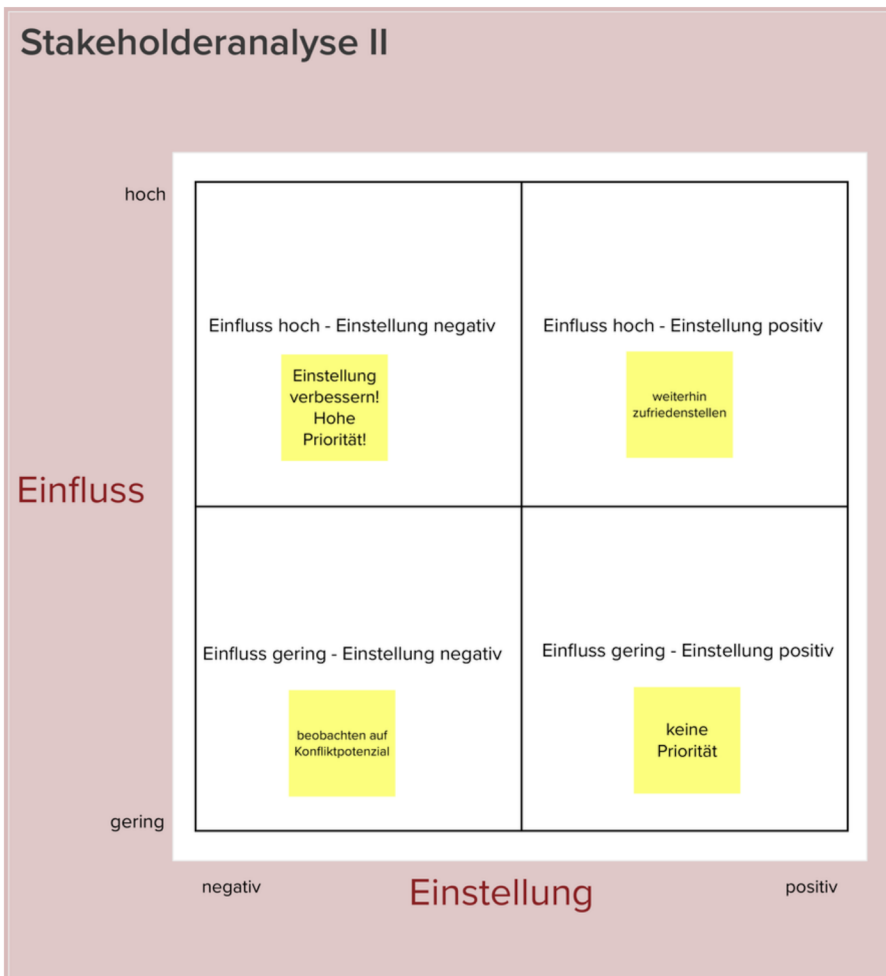
Ist der Einfluss des Stakeholders hoch oder niedrig?

- Hat er die Macht, Ihre Dienstleistung direkt zu beeinflussen?
- Kann er die Meinung anderer zu Ihrer Dienstleistung oder Ihrer Organisation beeinflussen?
- Hat er direkten Einfluss auf die Gesamtqualität?

Wie ist die Einstellung des Stakeholders zu Ihrer Dienstleistung oder Ihrer Organisation?

- positiv?
- negativ?
- neutral?

Positionieren Sie Ihre Stakeholder entsprechend in der Matrix!



Stakeholder-Analyse - 4

So geht es!

Schritt 4 - Bewerten und Handlungsnotwendigkeiten ableiten!

Nachdem Sie nun einen Überblick haben, fehlt nur noch die Bewertung.

Was sagt Ihnen diese Auswertung?

Welche Risiken sehen Sie?

Welche Handlungsnotwendigkeiten identifizieren Sie?

Was fällt Ihnen noch dazu ein?



Was erwartet die ISO 9001 in Bezug auf die Stakeholderanalyse?

- interessierte Parteien müssen bestimmt werden (Kapitel 4.2)
- Informationen über die interessierten Parteien und deren relevante Anforderungen müssen überwacht und überprüft werden (Kapitel 4.2)
- interessierte Parteien müssen, wenn angemessen, Informationen zur Qualitätspolitik erhalten (Kapitel 5.2.2)
- in der Managementbewertung müssen Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien betrachtet werden (9.3.1)

Hinweis:

Zusätzlich zur vorgestellten Methode, um Stakeholder zu ermitteln und zu priorisieren brauchen Sie für die vollständige ISO-Konformität also noch Methoden, um die relevanten Anforderungen der interessierten Parteien in Erfahrung zu bringen!



Lust auf mehr Qualität mit Sinn und Verstand?



Gerne unterstütze ich Sie auf dem Weg zu einem nützlichen QM-System, das genau zu Ihnen passt.

Wir sollten sprechen, wenn Sie das Gefühl haben, dass Ihr QM-System einen neuen Anstrich oder Sie neue Impulse brauchen.

Ich freue mich auf das persönliche Kennenlernen!

Prozessbegleitung

ISO, AZAV, LQW, Gütesiegel Weiterbildung - egal mit welchem System Sie arbeiten oder arbeiten wollen - das Ganze sollten einen konkreten Nutzen haben. Daran können wir arbeiten! Ich begleite Sie von den ersten Schritten bis zur Zertifizierung und gerne auch danach.

Coaching

Manchmal geht es nicht um fachliche Themen, sondern um die berühmten Befindlichkeiten. Wenn Sie das Gefühl haben, Sie brauchen ein offenes Ohr, eine andere Perspektive oder eine gute Lösung, ist mein Coaching für QM-Menschen vielleicht das Richtige für Sie!

Training und Workshops



Auffrischung ISO 9001 für QMBs - 1,5 Tage Online

4. April 2023 - 09:30
Köln, Deutschland

QMB Mai 2023



Workshop: Prozessmanagement

18. April 2023 - 09:30
Köln, Deutschland

Prozessmanagement alle Interessierten QMB April 2023



Ausbildung zum/zur QMB - Start April 2023

24. April 2023 - 10:00
Köln, Deutschland

alle Interessierten QMB Führungskräfte ISO 9001 März 2023



Handwerkskoffer QMB - Workshops und Q-Zirkel mod...

24. Mai 2023 - 10:00
Köln, Deutschland

alle Interessierten QMB Führungskräfte Mai 2023

Gesprächsbedarf?



BUCHEN SIE HIER IHREN TERMIN FÜR EIN UNVERBINDLICHES INFO-GESPRÄCH.

SCHREIBEN SIE MIR EINE EMAIL UNTER WIENKEN@QMQ-KOELN.DE

RUFEN SIE MICH AN UNTER: 0221 - 299305-30