Inhaltsverzeichnis

Prozessbeschreibung Kommunikation 2

AquaTools KG GmbH
Wasserstr. 1
Wolfenbttel & Erfurt
Mail: info@cosmocode.de
Web: www.ickewiki.de

Prozessbeschreibung Kommunikation

Definition und Ziel

Dieser Prozess regelt die systematische Informationsweitergabe innerhalb der AquaTools AG sowie den Informationsaustausch mit externen interessierten Parteien (Kunden, Lieferanten, Behörden).

Ziele des Prozesses:

- Sicherstellung eines standortübergreifenden Informationsflusses (Wolfenbüttel ↔ Erfurt).
- Vermeidung von Informationsverlusten an den Schnittstellen zwischen Entwicklung und Produktion.
- Gewährleistung einer einheitlichen Außendarstellung (Corporate Identity).
- Einhaltung gesetzlicher Informationspflichten (z.B. Meldungen nach ElektroG).

Prozessverantwortung

Die Gesamtverantwortung für die strategische Kommunikation liegt beim **Vorstand**.

Operative Verantwortlichkeiten:

- **Standortleiter:** Verantwortlich für die Kaskadierung von Informationen in die jeweiligen Teams (Shopfloor-Management).
- **Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB):** Verantwortlich für die Kommunikation qualitätsrelevanter Änderungen und Audit-Ergebnisse.
- **Marketing/Vertrieb:** Verantwortlich für die externe Kommunikation mit Kunden und der Öffentlichkeit.
- **IT-Abteilung:** Verantwortlich für die Bereitstellung und Wartung der Kommunikationsinfrastruktur (Wiki, E-Mail, ERP).

Prozessablauf

Interne Kommunikation (Regeltermine)

Die interne Kommunikation erfolgt über definierte Kanäle, um Transparenz zu schaffen:

Medium	Teilnehmer	Frequenz	Ziel / Inhalt
Morgenrunde (Shopfloor)	Produktionsteam WF	Täglich	Operative Planung, Störungen, Sicherheit
Sync-Meeting Erfurt/WF	Entwicklung & Fertigungsleitung	Wöchentlich	Status Elektronik-Integration, Prototypenbau

Medium	Teilnehmer	Frequenz	Ziel / Inhalt
QMS-Update (Wiki)	Alle Mitarbeiter	Anlassbezogen	Neue Arbeitsanweisungen, Notfallpläne
Betriebsversammlung	Gesamte Belegschaft	Halbjährlich	Strategische Ausrichtung, Kennzahlen

Externe Kommunikation

- **Kundenanfragen:** Werden zentral über das ERP-System erfasst und an den zuständigen Standort (Serie/Wolfenbüttel oder Spezialanfertigung/Erfurt) geroutet.
- **Krisenkommunikation:** Bei sicherheitskritischen Fehlern (z.B. Defekt an Elektronikkomponenten) greift der Notfallplan „Kommunikation & Rückruf“. Nur die Geschäftsführung ist in diesem Fall presserechtlich sprechberechtigt.

Dokumentation und Archivierung

Protokolle von strategischen Meetings sind im Wiki unter Protokollarchiv abzulegen. Die Kommunikation mit Kunden (Reklamationen, Angebote) wird revisionssicher im CRM/ERP archiviert.

Mitgeltende Unterlagen

- Notfallplan Krisenkommunikation
- Qualitätsziele der AquaTools AG

Quelle:
https://demo.ickewiki.de/ - **AquaTools QMS**

Link:
https://demo.ickewiki.de/prozesse:pr:kommunikation

Zuletzt geändert: **2026/03/25 18:07**