

Inhaltsverzeichnis

Prozessbeschreibung Kommunikation	2
Definition und Ziel	2
Prozessverantwortung	2
Prozessablauf	2
Interne Kommunikation (Regeltermine)	2
Externe Kommunikation	3
Dokumentation und Archivierung	3
Mitgeltende Unterlagen	3

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
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 revisionsicher im CRM/ERP archiviert.

Mitgeltende Unterlagen

- [Notfallplan Krisenkommunikation](#)
- [Qualitätsziele der AquaTools AG](#)

Quelle:

<http://demo.ickewiki.de/> - **AquaTools QMS**

Link:

<http://demo.ickewiki.de/prozesse:pr:kommunikation>

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

