

# Inhaltsverzeichnis

|  |   |
|--|---|
| <b>Prozessbeschreibung Kommunikation</b> ..... | 2 |
| <b>Definition und Ziel</b> .....               | 2 |
| <b>Prozessverantwortung</b> .....              | 2 |
| <b>Prozessablauf</b> .....                     | 2 |
| Interne Kommunikation (Regeltermine) .....     | 2 |
| Externe Kommunikation .....                    | 3 |
| Dokumentation und Archivierung .....           | 3 |
| <b>Mitgeltende Unterlagen</b> .....            | 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                                |
|--------------------------------|---------------------------------|---------------|--|
| <b>Morgenrunde (Shopfloor)</b> | Produktionsteam WF              | Täglich       | Operative Planung, Störungen, Sicherheit     |
| <b>Sync-Meeting Erfurt/WF</b>  | Entwicklung & Fertigungsleitung | Wöchentlich   | Status Elektronik-Integration, Prototypenbau |
| <b>QMS-Update (Wiki)</b>       | Alle Mitarbeiter                | Anlassbezogen | Neue Arbeitsanweisungen, Notfallpläne        |
| <b>Betriebsversammlung</b>     | 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://qms.ickewiki.de/> - **AquaTools QMS**

Link:

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

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

