

Hans-Gerd Servatius

**Auf dem Wege zu einem Qualitätsmanagement 2.0 –
Wie Unternehmen ihre Interaktionsqualität verbessern und so
Wettbewerbsvorteile erzielen**

Düsseldorf 2011

Beim Wandel zu einem Enterprise 2.0 zeichnet sich eine Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements ab

Was wir in diesem Baustein behandeln:

- Entwicklung des Qualitätsmanagements beschreiben
- Die Konzepte Total Quality Management, Lean Thinking und Six Sigma sowie die Normung von Qualitätsmanagementsystemen erläutern
- Grundmodelle zur Qualität von Dienstleistungen skizzieren
- Darstellen, wie das Human SigmaTM-Konzept Kunden- und Mitarbeiterbindung verknüpft
- Begründen, warum bei Qualitätsprogrammen ein begleitendes Change Management wichtig ist
- Diskutieren, wie im Enterprise 2.0 die Bedeutung der Interaktionsqualität zunimmt
- Aufzeigen, welche Implikationen sich hieraus für eine Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements ergeben
- Anregungen geben, welche nächsten Schritte für Ihr Unternehmen sinnvoll sein können