



wirtschaftsinformatik  
managementinformationssysteme

# qualitätsmanagementsysteme

*Wiederholung 2*

*Wintersemester 2016/2017*

*Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik*

*– Managementinformationssysteme –*



# handbuch: phasen

## Erstellung

1. Bildung der Arbeitsgruppen
2. Sammlung qualitätsrelevanter Unterlagen
3. Erstellung des organisationsstrukturellen Teils
4. Erster Entwurf einer Beschreibung der Elemente eines QM-Systems
5. Durchsicht und Prüfen des Entwurfs
6. Abschließende Bearbeitung
7. Freigabe und Verteilung

## Dokumentenlenkung

- Arbeitsvorgänge an Dokumenten



# handbuch: nutzen

- Einarbeitung und Einweisung neuer Mitarbeiter
- Haftungsfälle
- Transparenz
- Beschleunigung

## Aufwand:

- Zeit- und Geldaufwand nicht unterschätzen
- Abhängig von
  - Mitarbeitermotivation
  - Art der Prozesse



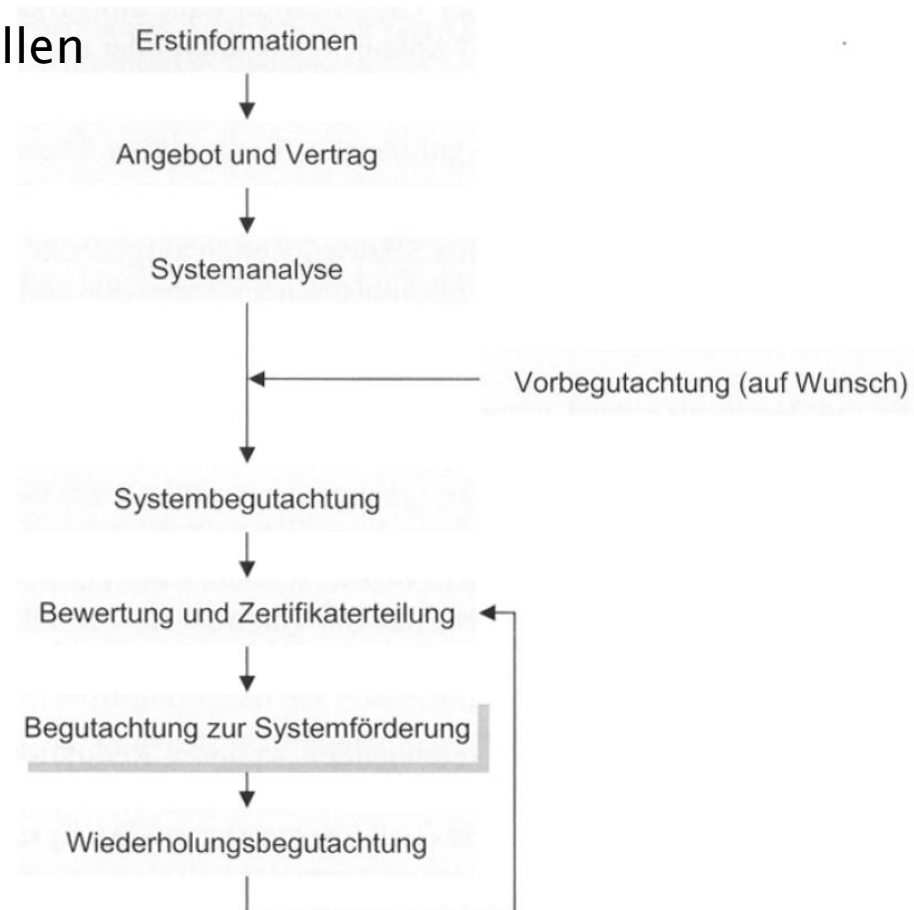
# auditierung

- Audit = Revision (Prüfung)
- Ziel und Aspekte
- Arten:
  - Unterscheidung nach Prüfungsobjekt:
    - Ordnungsmäßigkeits-Audit (Compliance Audit)
    - Managementsystem-Audit
    - Leistungs-Audit (Performance Audit)
  - Unterscheidung nach Anlass bzw. Häufigkeit:
    - Internes Audit
    - Externes Audit
    - Planmäßiges Audit
    - Außerplanmäßiges Audit
    - Wiederholungsaudit



# zertifizierung

- Begriff „Zertifizierung“
  - Akkreditierte Zertifizierungsstellen
  - Akkreditierung
- Ablaufschema



# qualität und recht: übersicht

## Übersicht über mögliche Folgen fehlerhafter Produkte

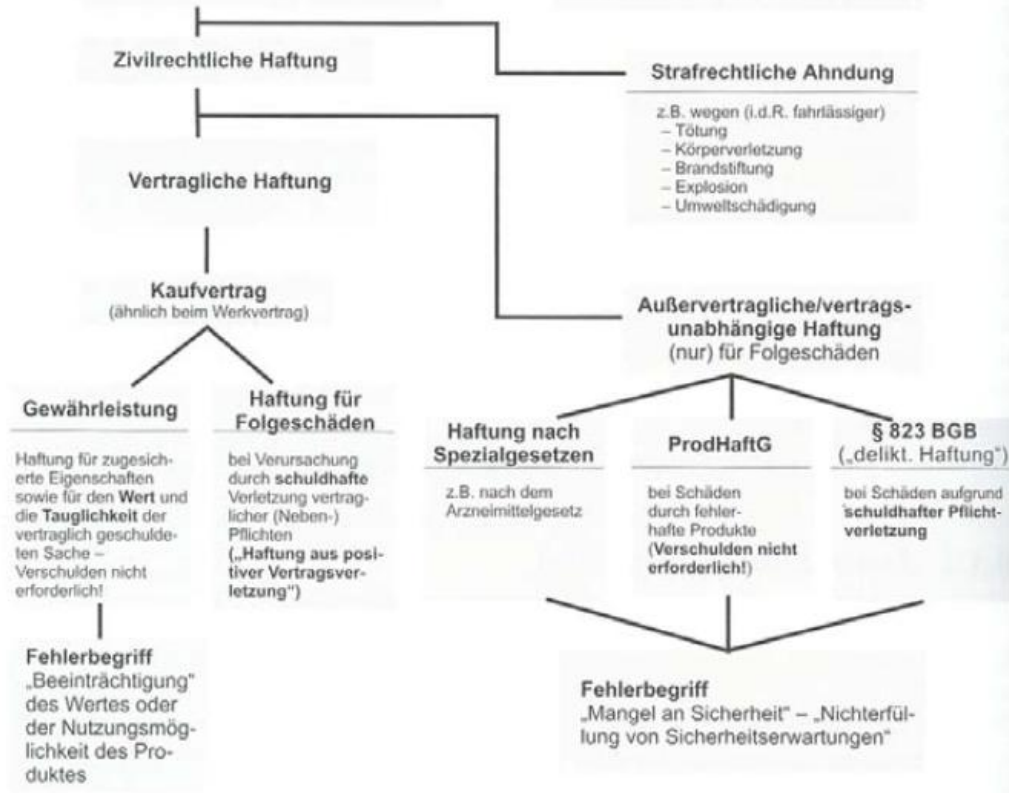
**Interne**, den Hersteller selbst betreffende Folgen:

- a) Beeinträchtigung z.B.  
 – des Images / Rufs  
 – der Marktstellung  
 – des Umsatzes / Gewinns

b) **Haftung** für externe Folgen

**Externe** Folgen bei Produktbenutzern oder sonstigen Betroffenen:

- a) Wert- oder Tauglichkeitsbeeinträchtigung des Produkts; Fehlen zuges. Eigenschaften  
 b) Folgeschäden  
 – Personenschäden (Tod, Körperverletzung)  
 – Sachschäden  
 – (reine) Vermögensschäden  
 – ideelle Schäden (z.B. Schmerzen)



# fehler und mangel

- Fehler und Mangel im juristischen Sprachgebrauch:
  - Synonyme Verwendung der Bezeichnungen „Fehler“ und „Mangel“
  - Mangelhaftung (Gewährleistungsrecht)
    - Beeinträchtigung des Wertes des Produkts
  - Außervertragliche Haftung
    - Beeinträchtigung der Sicherheit fremder Rechtsgüter



# mängelhaftung (Gewährleistungshaftung)

- Mängelhaftung aufgrund von Kaufverträgen:
  - Fehlerfreiheit und Vorhandensein etwaig zugesicherter Eigenschaften für vertraglich zugesicherte Leistungen
  - Gewährleistung nach vertraglichen Vereinbarungen
  - Gewährleistungszeit
- Mängelhaftung (Gewährleistung) nach BGB:
  - (zunächst nur) Anspruch auf Nacherfüllung
  - Rücktrittsrecht oder Minderung
  - Anspruch auf Schadensersatz
  - Ersatz vergeblicher Aufwendungen





# haftung für folgeschäden

- *Vertragliche Haftung für Folgeschäden:*
  - *Haftung aus positiver Vertragsverletzung*
  - *Verschulden*
  - *Verjährung*

