

**Johanssen + Kretschmer**  
Strategische Kommunikation GmbH



## **JK-Qualitätsmanagement**

Unsere vier Qualitätsprinzipien

# Qualitätsmanagement - Prozess-Prinzipien zur Qualitätssicherung

Das JK-Qualitätsmanagement basiert auf vier Prozess-Prinzipien, die unsere Kultur maßgeblich prägen. Hinter jedem Prinzip steht eine zentrale Frage, die es für jede Aufgabe zu beantworten gilt. Diese Prinzipien sollen in der täglichen Arbeit dabei helfen, unseren Kunden (und Stakeholdern) stets und gesichert die optimale Qualität liefern zu können.

## 1-Schulterblick-Prinzip:

**Was ist die Aufgabe?** Haben wir den Auftrag richtig verstanden?

Um kostenintensive Korrekturschleifen zu vermeiden, lassen wir uns frühzeitig über die Schulter schauen.

Dies kann je nach Aufgabe oder Teilprojekt intern oder mit dem Kunden in Form eines Debriefings realisiert werden.

## 2-Blickrichtungen-Prinzip:

**Wie soll die Antwort aussehen?** Haben wir inhaltlich und methodisch den richtigen Ansatz gewählt?

Alle Konzepte sollen deshalb von einem Senior Berater / Experten geprüft und mit ihm diskutiert werden.

## 3-Meinungen-Prinzip:

**Was bedeutet das in der Umsetzung?**

Für diese Fragen sollen immer auch die Experten für kaufmännische und operative Aspekte hinzugezogen werden. Sie prüfen Konzepte hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Machbarkeit.

## 4-Augen-Prinzip:

**Ist die Arbeit fehlerfrei?**

Alle Dokumente, die JK verlassen, müssen grundsätzlich von zwei Mitarbeitern kontrolliert werden.

Diese Prinzipien sind gleichwertig. Für ein erfolgreiches Projekt darf deshalb keines dieser Prinzipien vernachlässigt werden. Sie können auch als Checkliste innerhalb eines jeden Teilprojekts gesehen werden.

# Qualitätsmanagement - Prozess-Prinzipien zur Qualitätssicherung

## 4-Augen-Prinzip

Ist die Arbeit fehlerfrei?

Alle Dokumente, die JK verlassen, müssen grundsätzlich von zwei Mitarbeitern kontrolliert werden.

## 3-Meinungen-Prinzip

Was bedeutet das in der Umsetzung?

Für diese Fragen sollen immer auch die Experten für kaufmännische und operative Aspekte hinzugezogen werden. Sie prüfen Konzepte hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Machbarkeit.



## 1-Schulterblick-Prinzip

Was ist die Aufgabe?

Haben wir den Auftrag richtig verstanden?

Um kostenintensive Korrekturschleifen zu vermeiden, lassen wir uns frühzeitig über die Schulter schauen.

## 2-Blickrichtungen-Prinzip

Wie soll die Antwort aussehen?

Haben wir inhaltlich und methodisch den richtigen Ansatz gewählt?

Alle Konzepte sollen deshalb von einem Senior Consultant / Experten geprüft und mit ihm diskutiert werden.

# Qualitätsmanagement – aus 4 Prozess-Prinzipien leiten sich 4 Phasen ab

## 4-Augen-Prinzip

Ist die Arbeit fehlerfrei?

Alle Dokumente, die JK verlassen, müssen grundsätzlich von zwei Mitarbeitern kontrolliert werden.

## 3-Meinungen-Prinzip

Was bedeutet das in der Umsetzung?

Für diese Fragen sollen immer auch die Experten für kaufmännische und operative Aspekte hinzugezogen werden. Sie prüfen Konzepte hinsichtlich Wirtschaftlichkeit und Machbarkeit.



## 1-Schulterblick-Prinzip

Was ist die Aufgabe?

Haben wir den Auftrag richtig verstanden?

Um kostenintensive Korrekturschleifen zu vermeiden, lassen wir uns frühzeitig über die Schulter schauen.

## 2-Blickrichtungen-Prinzip

Wie soll die Antwort aussehen?

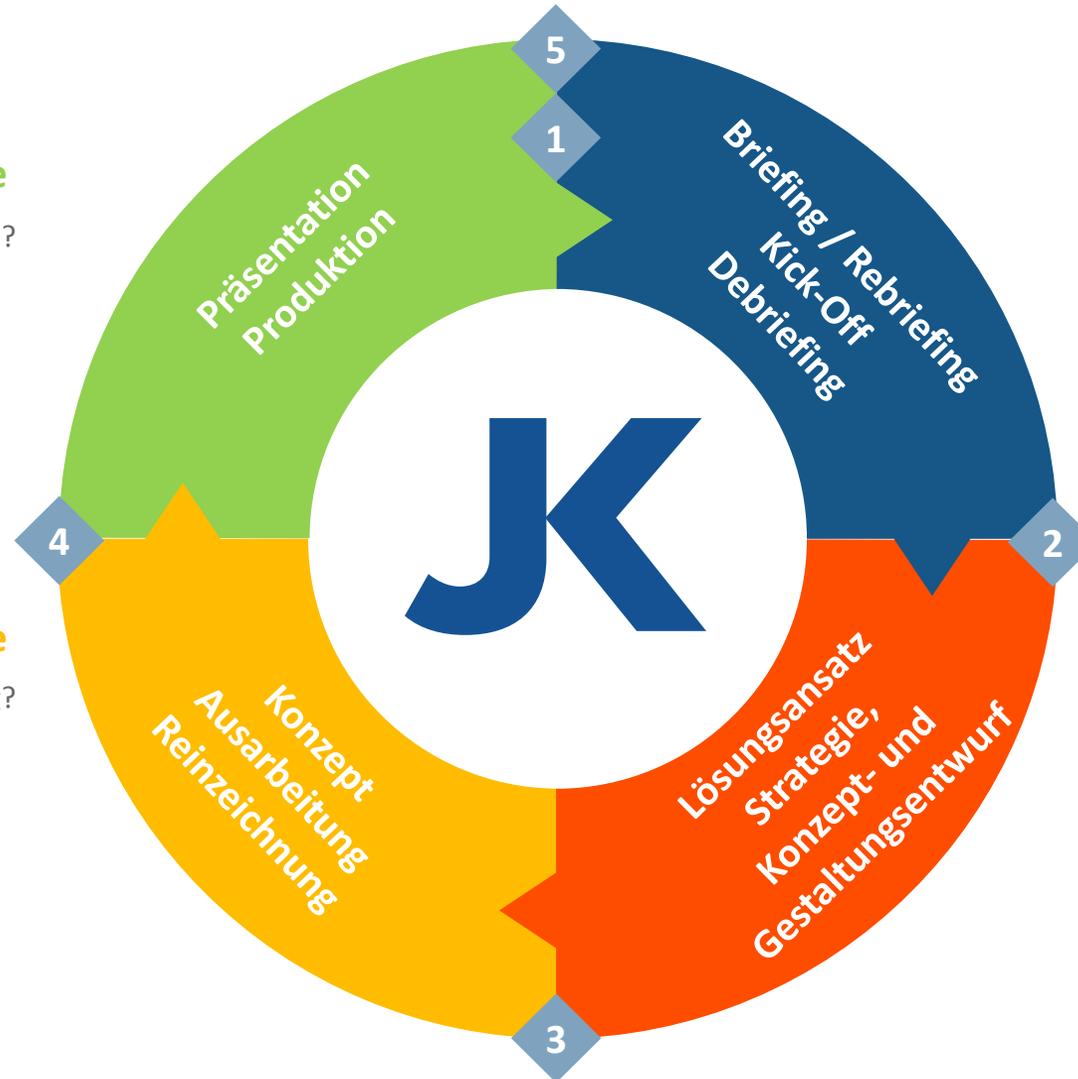
Haben wir inhaltlich und methodisch den richtigen Ansatz gewählt?

Alle Konzepte sollen deshalb von einem Senior Consultant / Experten geprüft und mit ihm diskutiert werden.

# Qualitätsmanagement – aus 4 Prozess-Prinzipien leiten sich 4 Phasen eines Prozesses ab, die durch Schnittstellen miteinander verbunden sind.

## 4. Präsentations-/Produktions-Phase

Ist die Arbeit fehlerfrei?



## 1. Briefing/Kickoff-Phase

Was ist die Aufgabe?

Haben wir den Auftrag richtig verstanden?

## 2. Strategie-/Entwurfs-Phase

Wie soll die Antwort aussehen?

Haben wir inhaltlich und methodisch den richtigen Ansatz gewählt?

## 3. Ausarbeitungs-/RZ-Phase

Was bedeutet das in der Umsetzung?

- 1 Auftrag erhalten / Anfrage erhalten / interner Auftrag
- 2 Aufgabenklarheit / Rebriefing / Chartflow bzw. Storyline
- 3 Strategie- / Konzept- / Entwurfsfreigabe
- 4 Vorfinale Fassung / Präsentation / Imprimatur
- 5 Rollout / Auslieferung

# Ereignisse = Schnittstellen / Phasen = Teilprozesse



# Teilprozess 1: Briefing- / Kick-Off-Phase

1

Auftrag erhalten / Anfrage erhalten / interner Auftrag

Ziel: Auftragsklarheit und Verantwortlichkeiten herstellen.

Tools hierfür sind ein Projektplan (Projektstrukturplan) und der Projektlaufzettel.

Meeting oder Workshop zwischen den Beteiligten zur Klärung von allen wichtigen Infos zu Timing, Budget, Struktur, Briefing, etc.

Zur Vorbereitung des Meetings sollen alle verfügbaren Informationen zusammengetragen und mitgebracht werden. Bei der Frage, welche Informationen benötigt werden, helfen Musterpläne, Musterlaufzettel und Checklisten.

Projektplan und/oder Projektlaufzettel sind die Basis jedes Projektes. Der Projektplan wird mit einem Senior Consultant / Partner und mit dem Kunden abgestimmt. So stellen wir sicher, dass alle Beteiligten auf dem gleichen Wissensstand sind.

2

Aufgabenklarheit / Rebriefing / Chartflow bzw. Storyline

# Teilprozess 2: Strategie- / Entwurfs-Phase

## 2 Aufgabenklarheit / Rebriefing / Chartflow bzw. Storyline

Ziel: Freigabe des Strategie- und Konzeptansatzes

Lösungsansätze, Strategien oder Konzeptentwürfe werden erarbeitet und mit dem verantwortlichen Senior Berater diskutiert.

Lösungsansatz, Strategie und/oder Konzeptentwurf werden zunächst nach 4-Augen-Prinzip auf Fehlerfreiheit geprüft und dann dem Kunden vorgestellt.

Bei kreativen/grafischen Arbeiten muss der Entwurf alle beauftragten Gestaltungsmerkmale enthalten. Regelmäßige Schulterblicke sind von Beginn des Prozesses an zwischen Kreation/Grafik und Beratung zwingend zu etablieren.

## 3 Strategie- / Konzept- / Entwurfsfreigabe

# Teilprozess 3: Ausarbeitungs- / Reinzeichnungs-Phase

## 3 Strategie- / Konzept- / Entwurfsfreigabe

Ziel: Kundenfreigabe des inhaltlichen Konzeptes und/oder der Reinzeichnung zur Produktion

In dieser Phase werden auch die Experten zur operativen Umsetzung des Konzepts oder der Strategie zu Rate gezogen. Sie prüfen kaufmännische und operative Aspekte für Print, Web Kontaktmanagement oder Event (...)

Für die Reinzeichnung muss das komplette (!) Manuskripts (siehe Checkliste) an die Kreation/Grafik/Satz übergeben werden. Nach der Reinzeichnung wird ein externes Lektorat beauftragt. Die vom Lektorat erarbeiteten Vorschläge zu Korrekturen werden nach Rücksprache mit Kunden und Berater eingearbeitet.

## 4 Vorfinale Fassung / Präsentation / Imprimatur

# Teilprozess 4: Präsentations- / Produktions-Phase

- 4 Vorfinale Fassung / Präsentation / Imprimatur

Ziel: Auslieferung/Roll Out des Produktes an den/beim Kunden

Finale Prüfung des Produktes nach 4-Augen-Prinzip und formelle Freigabe durch Kunde, Produktion und Projektleitung, ggf. Umsetzung von Grafik-, Web- oder Event-Leistungen (z.B. Druck, Programmierung, Film, Messebau).

Auslieferung der Produkte bzw. Ausrollung der geplanten Maßnahmen des Projekts nach Freigabe.  
Übergabe des Produktes an den Kunden.
- 5 Rollout / Auslieferung

Folgaufträge beim Kunden aquirieren, danach den Prozess neu starten.  
Abrechnung und Dokumentation nicht vergessen!
- n