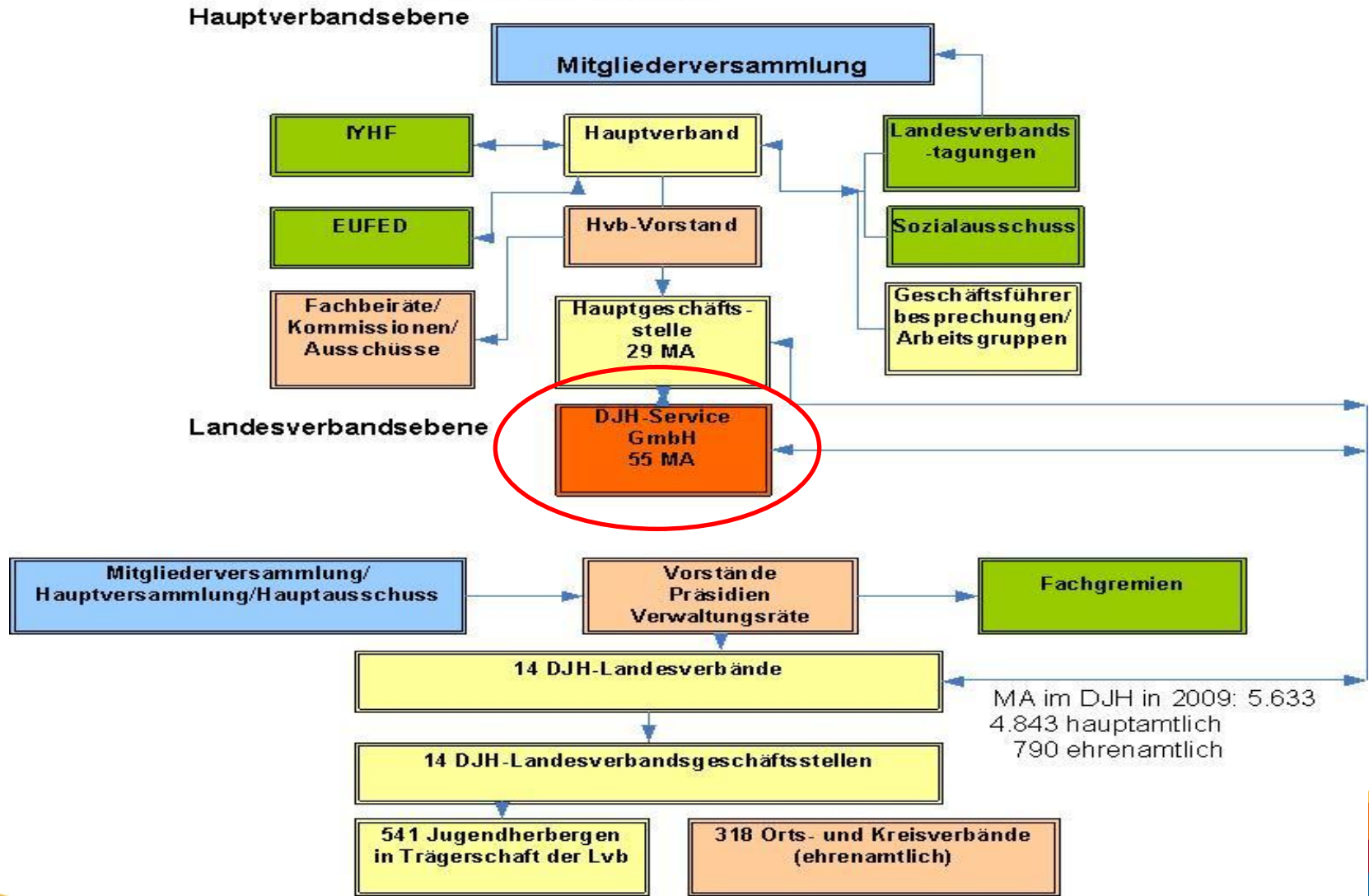


Qualitätsmanagement in der DJH Service GmbH

DJH-Verbandsstruktur



MA im DJH in 2009: 5.633
 4.843 hauptamtlich
 790 ehrenamtlich

Mitgliedsebene

Mehr als 2 Millionen Mitglieder

DJH Service GmbH - Basics

- Gegründet am 01.07.1997
- 55 Mitarbeiter
(inkl. 2 Auszubildende)
- Gesellschafter:
- DJH-Hauptverband
- 14 DJH-Landesverbände
- Aufsichtsorgan: Beirat



Unsere Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik basiert auf unserem gemeinsam erarbeiteten Leitbild.

Qualitätsleitsatz 1 - Werte schaffen

Wir schaffen für unsere Kunden und Gesellschafter Werte durch Leistung und höchste Qualität.

Qualitätsleitsatz 2 - Partnerschaft

Wir arbeiten mit unseren Kunden partnerschaftlich zusammen.

Qualitätsleitsatz 3 - Vertrauen

Das Vertrauen unserer Kunden in unsere Leistung und Integrität sehen wir als zentralen Erfolgsfaktor. Dieses Vertrauen bauen wir über unseren ehrlichen und fairen Umgang, durch Achtung und Verständnis der Kundensituation und einem hohen Sicherheitsdenken im Umgang mit Kundendaten auf.

Qualitätsleitsatz 4 - Werte des DJHs

Wir identifizieren uns mit den Werten des Deutschen Jugendherbergswerkes und verhalten uns loyal zu allen Organisationseinheiten.

Qualitätsleitsatz 5 - Professionelle Geschäftspartner

Wir erwarten von unseren Geschäftspartnern Loyalität, Zuverlässigkeit und Professionalität.

Qualitätsleitsatz 6 - Nachhaltiges Handeln

Wir handeln den Werten des Deutschen Jugendherbergswerkes nachhaltig gegenüber der Umwelt und Gesellschaft.

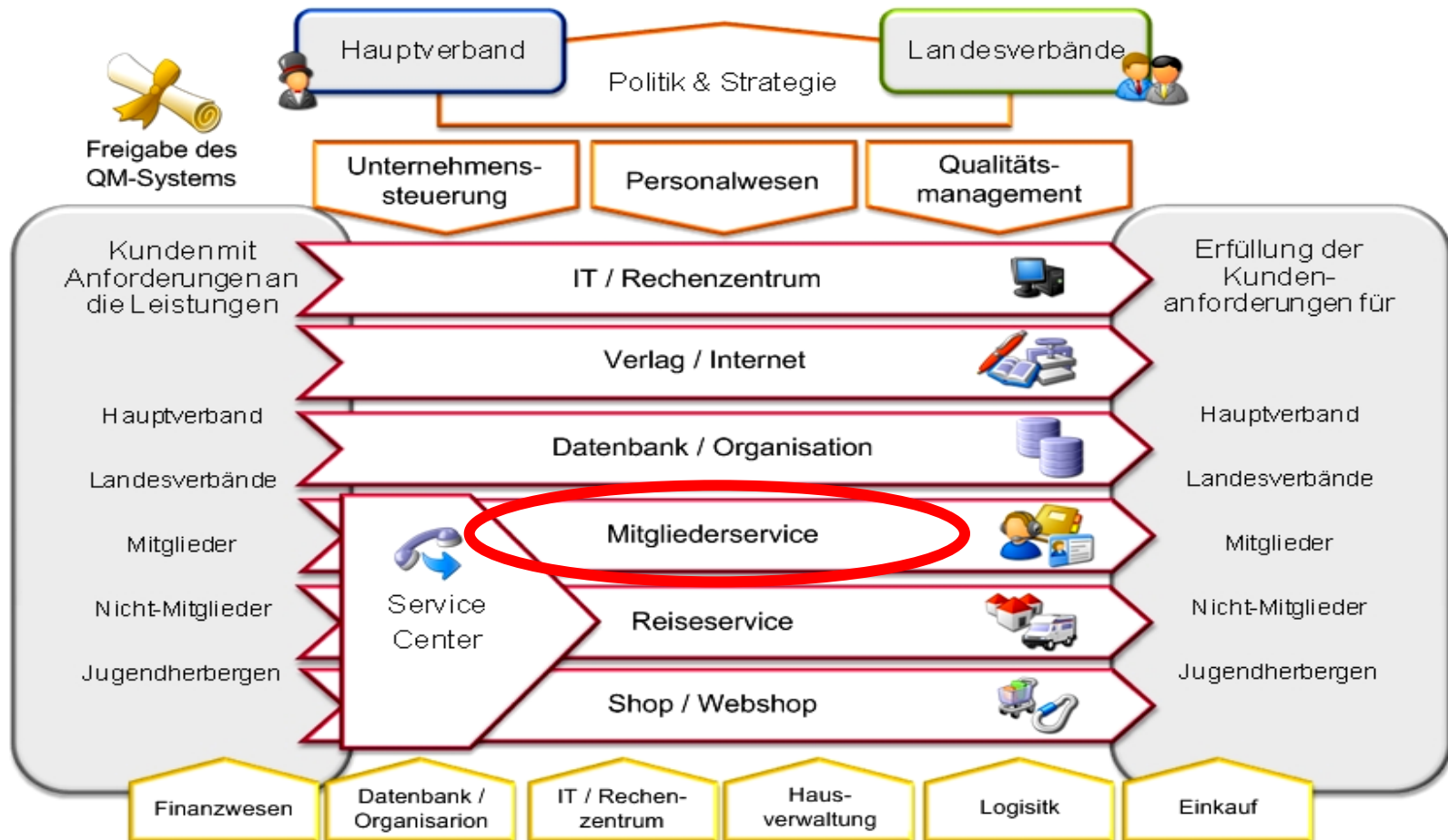
Qualitätsleitsatz 7 - Wirtschaftlichkeit

Wir handeln im Sinne unserer Kunden auf höchst möglicher effektiver und effizienter Basis, um die wirtschaftlichen Erfolge unseren Kunden und unseren Gesellschaftern zu Gute kommen zu lassen.

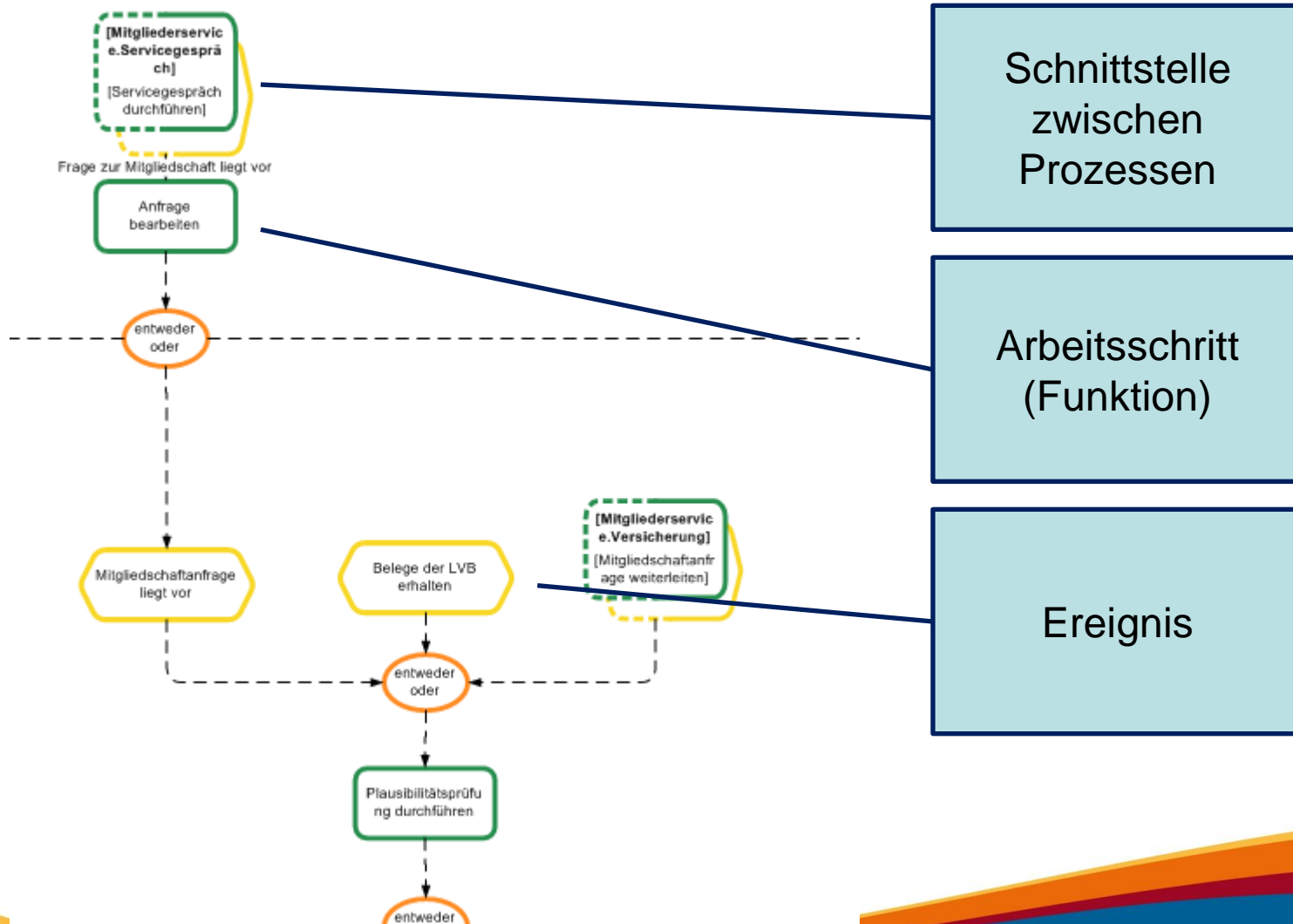
Qualitätsleitsatz 8 - Engagement

Alle Mitarbeiter agieren verantwortungsbewusst, motiviert und kundenorientiert. Wir legen einen hohen Wert auf die Qualifizierung der Mitarbeiter und entwickeln uns als Dienstleister somit zu einem kompetenten Partner.

Alle Qualitätsleitsätze sind mit Kennzahlen hinterlegt und werden über unsere Balanced Scorecard stetig überwacht.



Ausschnitt Prozessmodell



Ausschnitt aus dem DJH-Wiki (QMH)



QM - DJHWiki - Windows Internet Explorer bereitgestellt von DJH Service GmbH

DE Deutsch (Deutschland)

http://dss.vv.djh.de/index.php/QM

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Favoriten Vorgeschlagene Sites

QM - DJHWiki

- Rechenzentrum
- Mitgliederorganisation
- Verlag und Internet
- Hausverwaltung
- Interne IT
- Finanzbuchhaltung
- Logistik

NAVIGATION

- Hauptseite
- DJHWiki-Portal
- Aktuelle Ereignisse
- Letzte Änderungen
- Zufällige Seite
- Hilfe

SUCHE

Seite Suche

WERKZEUGE

- Links auf diese Seite
- Änderungen an verlinkten Seiten
- Spezialseiten
- Druckversion
- Permanentlink
- Als PDF ausgeben

2.2 Vorlagen für Wiki-Seiten
3 Termine Auditierungen

Willkommen im Bereich Qualitätsmanagement

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
wir haben es geschafft, die DQS hat uns am 19.05.10 bescheinigt, dass unser QM-System der ISO Norm 9001:2008 entspricht.
Ich möchte mich bei allen Kolleginnen und Kollegen für die gute Zusammenarbeit während der 3-tägigen-Zertifizierung mit Herrn Fahle bedanken.
Das Zertifikat hängt im Eingangsbereich neben der Stempeluhr.
Nadine Stratmann

[Zertifikat](#)

Informationen zur ISO 9001:2008

[Grundlagen zum Qualitätsmanagement](#)
[Grundlagen zu internen Auditierung](#)
[Link und Literaturliste](#)

Informationen zu unserem Qualitätsmanagement

Der Geltungsbereich für Qualitätsmanagementsystem bezieht sich auf den Standort Detmold über alle Management-, Unterstützungs- und Kernleistungsprozesse.

[Unsere Qualitätspolitik](#)
[Unsere Qualitätsziele](#)

Internet 100%

Mitgliederservice

- 12,5 Stellen (18 Mitarbeiter) + 1 Teamleiter
- 200.000 Mails jährlich
- 165.000 Anrufe jährlich
- 520.000 Datensätze werden jährlich erfasst oder geändert

Erfolgsbeispiel für unseren neuen KVP

Verbesserungspotenzial:

Verschlinkung Mitgliedschaft

- Erhebungsart: Interne Auditierung
- Ursache: Veränderung des Kommunikationsverhaltens
- Anforderung: Mehr Telefon, mehr Emails

Nötige Veränderungen:

Umstellung der Erfassung:

- weniger Papier
- Verbesserung der Datenerfassung

Beispiele für umgesetzte Maßnahmen:

- Mitarbeitern stehen zwei Bildschirme für die Erfassung von Daten zur Verfügung.

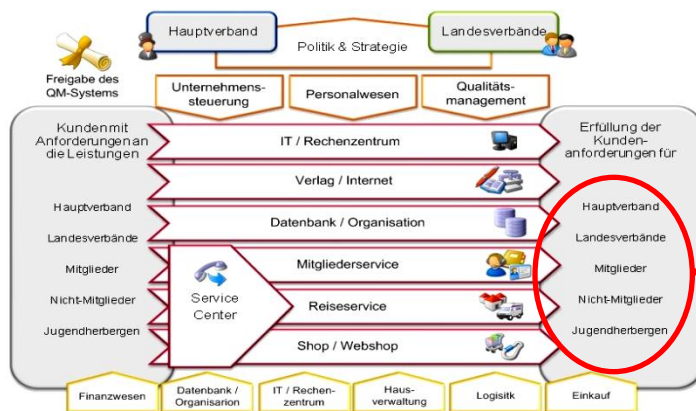
Deutlich stärkere Nutzung des Online-Serviceportals.

Ergebnis

- Höhere Erfassungsqualität
- Schlankere Abläufe
- Produktivitätssteigerung

Strategische Entwicklung

- Kundenkreis erweitert sich um externe Geschäftskunden
- Beispiel: IT-Rechenzentrum: DRK Hagen



+ Externe Geschäftskunden

Rechenzentrum Aktuell

- **Mailinfrastruktur**

- z. zt. ca. 2.000 User

Rechenzentrum Citrix

- DJH Landesverbände mit ca. 280 Jugendherbergen ca. 1.600 Mitarbeitern / Arbeitsplätzen umgestellt
- DRK Kreisverband Hagen 40 Arbeitsplätze

Rechenzentrum AS400 / i5

Alle Geschäftsstellen DJH + Servicecenter (20) im VPN Verbund auf Zentrale AS400 /i5 angebunden (FIBU, LOHN, ANBU, Mitgliederverwaltung)

- **Technische Konzepte**

- Citrix-Infrastruktur
- Clientkonzept
- Mailing
 - Lotus Notes
 - Microsoft Exchange

- **Hosting**

- der gesamten MS / Citrix Server
- AS400 / i5

Deutsches Rotes Kreuz OV Hagen

- Beratung und Konzeption
 - Analyse
 - Test / Pilotierung
 - Empfehlungen
 - Konzeption
 - Umsetzung
- Konsolidierung IT-Infrastruktur im Rechenzentrum der DJH Service GmbH für die Geschäftsstelle (22 Arbeitsplätze), Altenheim (16 Arbeitsplätze) und Rettungswache (2 Arbeitsplätze).
 - Ablösen der Server vor Ort
 - Ablösen der PC's durch Thin Clients
 - Keine Datenhaltung vor Ort

Erreichte Ziele für DRK Hagen

- Informationsverwaltung
 - Kumulierte Daten
 - Echtzeit-Auswertungen
- Kosten
 - Kosten-Reduktion für externe Dienstleister
 - Kostenkontrolle / Planbarkeit
- Zentraler Support
 - Keine Reisezeit
 - Keine Abhängigkeit von Hardware
- Verwaltbarkeit
 - Zentralisierte Verwaltung
 - Reduktion von Bedarf an externer Unterstützung
- Flexibilität
 - z.B. Bereitstellung neuer Anwendungen / Versionen an einer Zentralen Stelle für alle.
- Sicherheit
 - z.B. Verschlüsselung
 - z.B. zentrale Kennwortverwaltung
 - z.B. zentrale Datenverwaltung / -Sicherung

Sie möchten uns kennenlernen?

www.jugendherberge.de

www.djh-reisen.de

Ihr Service Team

Tel.: 05231-7401-0

