

VA-0023.2

Kommunikation

Intern & extern

Revision: 2

Besitzer: GF

Normabschnitt: 8.2.1

Erstellt: EJ	Geprüft: MS	Freigegeben: MS
Datum: 22.02.2023	Datum: 22.02.2023	Datum: 22.02.2023
		

1	ZWECK	3
2	GELTUNGSBEREICH.....	3
3	BEGRIFFE/ABKÜRZUNGEN	3
4	ZUSTÄNDIGKEITEN	3
5	INTERNE KOMMUNIKATION	3
5.1	Mailverteiler.....	3
5.2	Aushänge	3
5.3	Workplace	3
5.3.1	Intranet	3
5.4	Teamrunden und Besprechungen	3
6	EXTERNE KOMMUNIKATION	4
6.1	Kunden	4
6.2	Lieferanten.....	4
6.3	Presse & Öffentlichkeit	4
6.4	Anwohner und Nachbarn.....	4
7	MITGELTENDE UNTERLAGEN	4
8	ÄNDERUNGSINDEX.....	5

1 Zweck

Die Verfahrensanweisung regelt die externe Kommunikation mit Kunden und Interessenten

2 Geltungsbereich

Die Verfahrensanweisung gilt für alle Abteilungen und Bereiche der WE-EF Leuchten GmbH.

3 Begriffe/Abkürzungen

EK	Einkauf
GF	Geschäftsführung
VI	Vertrieb Innendienst

4 Zuständigkeiten

Für die externe Kommunikation mit Kunden und Interessenten sind alle Mitarbeiter der Abteilung VI zuständig.

5 Interne Kommunikation

Offizielle Kommunikation muss immer von der Geschäftsführung unterschrieben sein.

5.1 Mailverteiler

Über einen Mailverteiler können alle Mitarbeiter mit Emailadresse Informationen erhalten.

5.2 Aushänge

Informationen, die alle Mitarbeiter betreffen werden an den dafür vorgesehenen Standorten, den sogenannten schwarzen Brettern, ordnungsgemäß ausgehängt. Aushänge müssen durch die Geschäftsführung freigegeben werden. Zudem können die Aushänge auch nach Bedarf im Intranet veröffentlicht werden

5.3 Workplace

Die Online Plattform Workplace ist für jeden Mitarbeiter zugänglich und bietet die Möglichkeit sich über den digitalen Weg zu informieren bzw. Informationen Digital bereit zu stellen. Neben den offiziellen Informationen der Geschäftsführung hat hier jeder Mitarbeiter die Möglichkeit, nach gewissen Richtlinien, selbst Informationen zu veröffentlichen.

5.3.1 Intranet

Im Intranet können Aushänge veröffentlicht werden (siehe 5.2). Des Weiteren dient das Intranet als Dokumentenbereitstellungsplattform, die für alle Mitarbeiter zugänglich ist. Dokumente die hier veröffentlicht werden, müssen den Freigabe Prozess nach VA-0001 - *Dokumentierte Informationen* durchlaufen.

5.4 Teamrunden und Besprechungen

Im Kommunikationsplan QM-0017 - *Kommunikationsplan* sind grundlegende Besprechungsrunden aufgeführt.

6 Externe Kommunikation

6.1 Kunden

Kundenkommunikation wird vorrangig über den Vertriebsinnendienst abgewickelt. *AA-0023 - Bearbeitung von Kundenanfragen-/Aufträgen.*

6.2 Lieferanten

Die Kommunikation mit Lieferanten findet über die Abteilung EK statt.

6.3 Presse & Öffentlichkeit

Zu fachspezifischen Themen können die internen Spezialisten Kommunikation durchführen.

Im Krisen- oder Gefahrenfall wie in der *VA-0003-Notfall und Gefahrenabwehr* ist nur die Geschäftsführung zur Kommunikation nach außen berechtigt. Dies gilt auch bei Qualitätsproblemen und Rückrufaktionen.

6.4 Anwohner und Nachbarn

Im Falle von größeren Veranstaltungen die Anwohner und Nachbarn beeinträchtigen könnten sind diese rechtzeitig zu informieren.

7 Mitgeltende Unterlagen

VA-0001 - Dokumentierte Informationen

VA-0003-Notfall und Gefahrenabwehr

AA-0023 - Bearbeitung von Kundenanfragen-/Aufträgen

QM-0017 - Kommunikationsplan

8 Änderungsindex

Revision 0	Dokument erstellt	09.10.2017
Revision 1	Dokument umbenannt und angepasst auf die gesamte Unternehmenskommunikation	24.01.2022
Revision 2	Logo angepasst und Schriftart (Arial) geändert, Dateipfad Fußnote aktualisiert.	01.11.2022
Revision 2	6.4 hinzugefügt	01.11.2022