

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung	05
Philosophie	07
Geschichte	09
Unsere Kundenstruktur	11
Unternehmenspolitik	13
Ressourcen	15
Messung, Analyse und Verbesserungen	19
Unsere Prozesse	21
Mitgeltende Unterlagen	23

## Qualität

Prozesse lösen Veränderungen aus und Veränderungen erinnern uns daran, nicht stehen zu bleiben. Weil wir nicht stehen bleiben wollen, besser werden möchten und konstante Qualität unserer Arbeit bieten wollen, haben wir uns für die Zertifizierung nach DIN 9001:2000 entschieden. Die Ergebnisse unserer Arbeit sind unsere Messlatte für die Zukunft.

Die Lieferung und Sicherstellung von Qualität ist eine Aufgabe welche sowohl die Führungskräfte als auch die Mitarbeiter fordert. Wir erwarten von unseren Mitarbeitern und Lieferanten ein, auch über die Aufgabenbereichs- und Funktionsgrenzen hinweg bewusstes Engagement.

### **Qualitätsphilosophie**

Wir streben eine 100 %ige Fehlervermeidung an und investieren in Fehlerfrüherkennung.

### **Qualitätspolitik**

Die Sicherstellung der optimalen Qualität ist Grundlager der Kundenzufriedenheit und steht an oberster Stelle

### **Qualitätsziele**

Die stetige Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen ist ein wesentliches Ziel des Unternehmens.

## Philosophie

Die Ziele und Wünsche unserer Kunden sind unser Anspruch für kreative und qualitativ hochwertige Arbeiten.

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns.

**be better - höre nicht auf zu lernen**  
Patrick Siegler, Geschäftsführer und Gesellschafter, geboren 1974, gelernter Speditionskaufmann, Dipl. Kommunikationswirt (BAW)

**Jeder Fehler ist nur weiterer Grund mit Leidenschaft zu lernen**  
Christoph Thümmeler, Geschäftsführer und Gesellschafter, geboren 1971, gelernter Chemielaborant

### **1601.ziel**

Führende mittelständische Erlanger Kommunikationsagentur mit renommierten Kunden aus der Metropolregion.

## Geschichte

Der Grundstein wurde am 16.01.1994 in Herzogenaurach gelegt. Nach der Gründung der Werbeagentur Siegler & Thümmler im Stadtteil Haundorf folgte am 01.09.1994 der Umzug in die Herzo-Base.

Dort wurde das Gebäude Nummer 1601 – der ehemalige Shoot and Gun-Club – bezogen, welches der Agentur ab 1995 auch den Namen gab.

Zur Erweiterung der Geschäftsräume folgte 1997 mit 3 Mitarbeitern der Umzug nach Erlangen, der Name 1601 wurde beibehalten.

Im Jahr 2001 beschäftigte die Agentur über 10 feste Mitarbeiter und baute ihre Position als mittelständische Werbeagentur am Standort Erlangen aus.

Nach 10 jähriger Tätigkeit in den Räumen im Erlanger Stadtosten zog die Agentur am 01. September 2007 an die jetzigen Räumlichkeiten nach Erlangen-Tennenlohe.

Mittlerweile ist die Agentur 1601.communication ein knapp 20-köpfiges erfahrenes und äußerst flexibles Team mit langjähriger Erfahrung in den Bereichen innovativer Dienstleistung, Marketing und Beratung, der Produktion klassischer wie auch neuer Werbemittel sowie einer Kreativabteilung, die in Sachen Konzeption, Text und Design sowohl kompetent als auch flexibel zu arbeiten weiß.

## Unsere Kundenstruktur

In der Gründungsphase wurden vor allem Kleinunternehmen aus dem Bereich Handel und Dienstleistung betreut.

Im Laufe der Jahre stieg sowohl die Qualität unserer Arbeit als auch der Anspruch an unsere Tätigkeiten.

Neue Kunden wurden hinzugewonnen und die Branchen und Firmengrößen veränderten sich.

Mittlerweise betreuen wir als Full-Service-Agentur mittelständische Kunden sowie Konzerne im Projektgeschäft.

### Gewonnene A-Kunden in der Vergangenheit:

seit 1999	Proleit AG	Full Service
seit 2000	Wirtschaftsjunioren Deutschland	.interactive
seit 2000	Waldkrankenhaus St. Marien	Full Service
seit 2001	CSU Erlangen	Full Service
seit 2002	promeos GmbH	Full Service
2003-2007	RvB-ERH	.classic
seit 2005	Erlanger Stadtwerke	Full Service
seit 2005	Serono Pharma GmbH	.interactive
seit 2006	arcos Hair	Full Service
seit 2007	Quantel (vorm. Wave Light Ästetic)	Full Service
seit 2007	Areva NP	.classic
seit 2007	CSU Erlangen-Land	Full Service
seit 2007	Artschwager + Kohl	Full Service

## Unternehmenspolitik

Eine transparente und offene Kommunikation ist die Basis für eine langfristige Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Lieferanten.

Wir wachsen gemeinsam mit unseren Kunden und Lieferanten an Herausforderungen und Erfolgen zur Zukunftssicherung unserer Unternehmen.

Im Umgang mit unseren Partnern ist eine transparente und offene Kommunikation essentiell.

Nur so entsteht Vertrauen als Basis und Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Durch Förderung und Forderung der Menschen in unserem Team stellen wir eine stetige Verbesserung unserer Arbeitsqualität und Kreativität sicher.

Die stetige Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen ist ein wesentliches Ziel des Unternehmens.

## Ressourcen

### **Arbeit. Kapital. Ausbildung**

Unsere Mitarbeiter stellen ihre einzigartigen Fähigkeiten dem Unternehmen zur Verfügung. Eine leistungs-, fähigkeiten- und altersbezogene Vergütung sehen wir nicht als Kosten der Unternehmung, sondern als Investition in die Zukunft.

### **Freie Mitarbeiter**

Fachliche Engstellen und Auftragsspitzen werden bei Bedarf über freie Mitarbeiter abgedeckt. Ziel ist es hier über kontinuierliches Wachstum den Mitarbeiterstamm zu erweitern. Freie Mitarbeiter sind den Festangestellten gleich gestellt.

### **Interne Funktionen**

Nachfolgende Funktionen werden aus dem Kreis der Mitarbeiter wahrgenommen:

- Traineebeauftragter
- Sportbeauftragter
- Ersthelfer

- QM-Beauftragter
- Datenschutzbeauftragter
- Arbeitssicherheitsbeauftragter

Die Gesellschafter stellen neben ihrer Arbeitskraft auch das Kapital zur Führung der Gesellschaft zur Verfügung. Die Gesellschafter haften mit ihrem kompletten Firmen- und Privatvermögen für die Ergebnisse der Firma. Jeder Verlust der Gesellschaft wird zu gleichen Teilen von den Gesellschaftern getragen.

In der hart umkämpften Kommunikationsbranche ist eine Behauptung auf dem Markt nur durch Kompetenz, Flexibilität und Ausdauer realisierbar. Interne und externe Ausbildung sichert uns diesen Vorsprung vor dem Wettbewerb.

**Ehrenamtliche Tätigkeiten**

Die Geschäftsführung fördert ehrenamtliche Tätigkeiten und ist auch selbst aktiv. Ehrenamtliches Engagement ist eine wesentliche Stütze unserer Gesellschaft.

**Sponsoring**

Gezielte Projekte, welche im Einklang mit der Überzeugung der Geschäftsführung stehen, werden von der Gesellschaft unterstützt. Ein Augenmerk liegt hier auf der Nachhaltigkeit und Messbarkeit. Bevorzugt werden Projekte im Bereich der beruflichen Qualifizierung,

Standortstärkung und Verbesserung von Kommunikationsmaßnahmen ehrenamtlicher Projekte unterstützt.

**Netzwerk**

Die reibungslose Kommunikation in einem eingespielten Netzwerk nutzt der Gesellschaft und dem Kunden. Wir arbeiten stetig an einem auf die Anforderungen der Gesellschaft und unserer Kunden zugeschnittenem Netzwerk. Der faire Umgang mit unseren Lieferanten und Dienstleistern sichert uns Loyalität und Zuverlässigkeit.

## Messung, Analyse und Verbesserung

Durch Auswertung der Kundenzufriedenheit und der internen Audits stellen wir die Wirksamkeit unseres Systems sicher. Die Mitarbeiter sind angehalten nach den Prozessbeschreibungen zu arbeiten und die Prüfungen zu unterstützen.

Die Ergebnisse der Audits werden von dem QM-Beauftragten gesammelt und

mit der Geschäftsführung analysiert. Die Ergebnisse laufen in die kontinuierliche Optimierung der Prozesse ein.

Ziel ist die stetige Verbesserung der Prozesse. Hierfür stellt das Unternehmen entsprechende Ressourcen zur Verfügung.

## Unsere Prozesse

### **Führungsprozesse**

Die Mitarbeiter sind gehalten die intern und extern definierten Ziele selbstständig zu erreichen. Zur Definition und Prüfung der Ziele gibt es nachfolgende Einrichtungen:

#### **1601-Tag**

Im Frühjahr setzt sich die Geschäftsleitung zum Strategiemeeting zusammen. Hier wird das vergangene Jahr analysiert und die Weichen für die Zukunft gestellt. Direkt im Anschluss werden, i.d.R. im Rahmen einer dreitägigen Veranstaltung, die Ergebnisse an die Mitarbeiter kommuniziert. Hier haben die Mitarbeiter auch Mitspracherecht.

#### **1602-Tag**

Im Spätsommer wird in einer halbtägigen Veranstaltung mit allen Mitarbeitern Bilanz gezogen und ggf. steuernd eingegriffen.

### **Personal Entwicklungsgespräche**

Im Januar finden mit allen Mitarbeitern Personal-Entwicklungs-Gespräche statt.

### **Dienstleistungsprozesse**

An den Anforderungen unserer Kunden organisieren und optimieren wir unsere Arbeitsweise. Unsere Dienstleistungsprozesse bilden den Kern der Unternehmung. Sie stehen im Mittelpunkt unserer gesamten Prozesse.

### **Rahmenprozesse**

Definierte Vorgehensweisen unterstützen die Dienstleistungsprozesse und folgen den Führungsprozessen. Durch die Standardisierung der Rahmenprozesse kann das Hauptaugenmerk auf die Dienstleistungsprozesse gelenkt werden.

Wir haben keine Mussmittel im Sinne der ISO 9001:2000.

Unterschrift der Geschäftsführer:

---

Patrick Siegler

---

Christoph Thümmler

1601.communication gmbh  
Am Weichselgarten 5  
91058 Erlangen  
Fon: 09131.5 06 77.0  
Fax: 09131.5 06 77.40  
www.1601.com – contact@1601.com

Ersteller: PS, Stand: 24.01.2008

## Anlage 4: Mitgeltende Unterlagen

Stand: 25.01.2008/Ersteller: AP

Dokument	Datum
Anlage 1 Verfahrensanweisung QM	25.01.2008
Handbuch	25.01.2008
Anlage 2 Prozesslandkarte	25.01.2008
Anlage 3 Organigramm	Laufende Aktualisierung
Anlage 4 Mitgeltende Unterlagen	25.01.2008
Prozessbeschreibungen	
Strategiemeeting	24.01.2008
Interne Audits	25.01.2008
Erstellung und Änderung der QM-Dokumente	25.01.2008
Halbjährliche Personalentwicklungsgespräche	25.01.2008
Marktpositionierung	25.01.2008
Angebotserstellung	25.01.2008
Externe Dienstleister und Partner	25.01.2008
Dienstleistung contact	25.01.2008
Dienstleistung Office	25.01.2008
interactive Teil 1	25.01.2008
interactive Teil 2	25.01.2008
classic	25.01.2008
Rechnung und Nachkalkulation	25.01.2008
Managementbewertung	25.01.2008
Interne IT - Handbuch	Laufende Aktualisierung
Office - Handbuch	Laufende Aktualisierung
Sonstiges	
Formulare \\Schiller\daten\Qualitaetsmanagement	Laufende Aktualisierung
Liste der Gesetze und Normen	25.01.2008
Tätigkeitsbeschreibungen	25.01.2008