Auf ATMOS verlassen sich Ärzte und Patienten weltweit.

Erfahrungsbericht:

Das CAPA-System bei

ATMOS MedizinTechnik

Lenzkirch/Hochschwarzwald

ATMOS
MedizinTechnik

Der Ursprung der ATMOS liegt in Berlin

1888

Die Geschichte beginnt in der Kaiser-Friedrich-Apotheke in Berlin.

Später

- Apotheke
- Sauerstoffzentrale
- Dräger Europavertrieb

Wo liegt „ATMOS Lenzkirch“ geografisch?

Im Herzen von Europa:
Im Südwesten Deutschlands, dem Weltzentrum der Medizintechnik

Die ATMOS-Villa "Tritscheler"

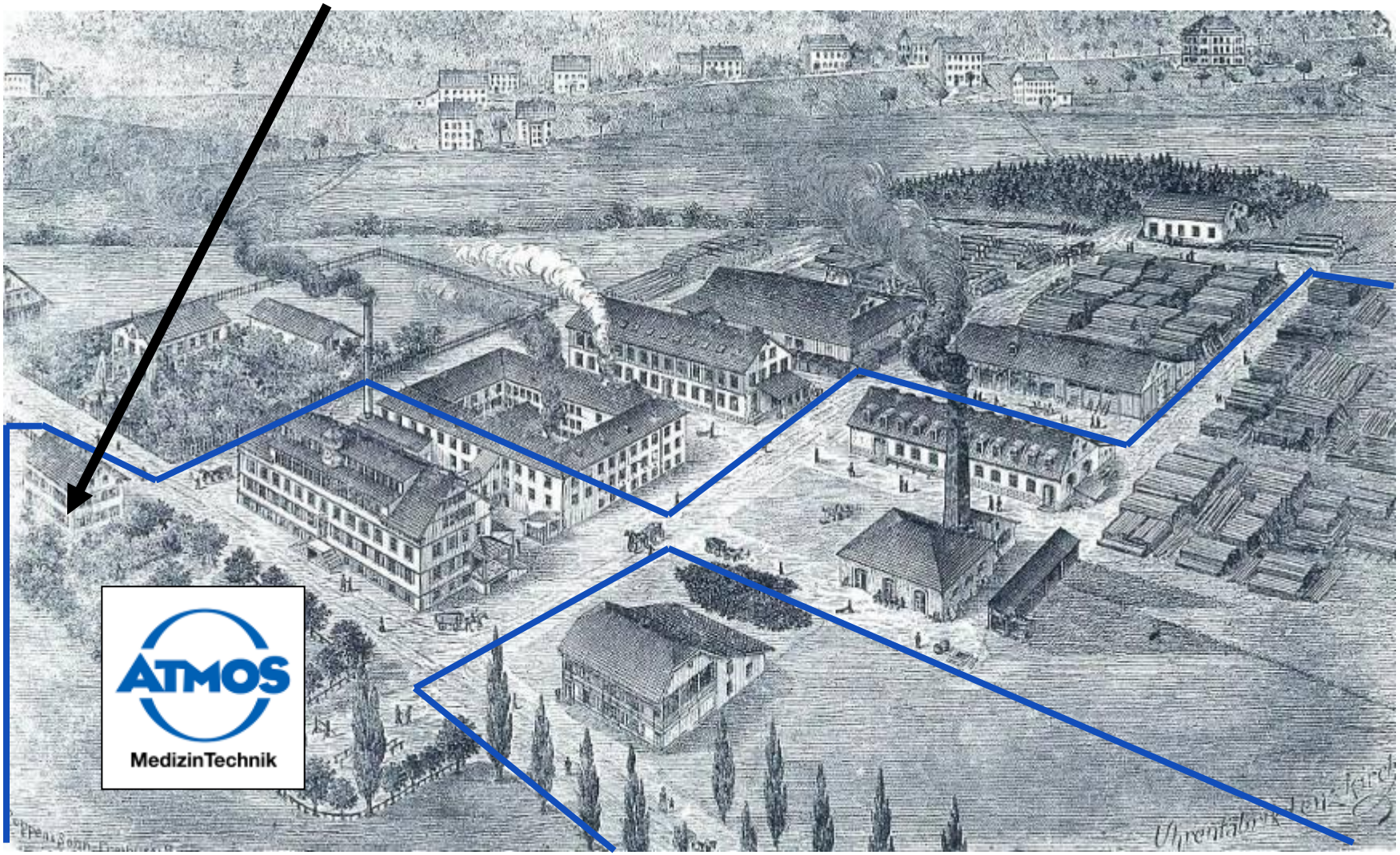


Bild etwa um 1875

Wer führt die Firma?

Die Geschäftsleitung – ein starkes Familienteam

ATMOS ist ein familiengeführtes Mittelstandsunternehmen.

Seit dem 1. Januar 2010 ist das Geschäftsführerteam durch die Söhne Maik und Frank Greiser erweitert. Damit wurde der Generationswechsel eingeleitet, der bis zum Jahr 2015 abgeschlossen sein wird.

Von links nach rechts:
Maik Greiser
Peter Greiser
Gerlinde Greiser
Frank Greiser

ATMOS in Zahlen – Umsatz und Mitarbeiter

Weltumsatz:

2009 – 27,3 Mio. €

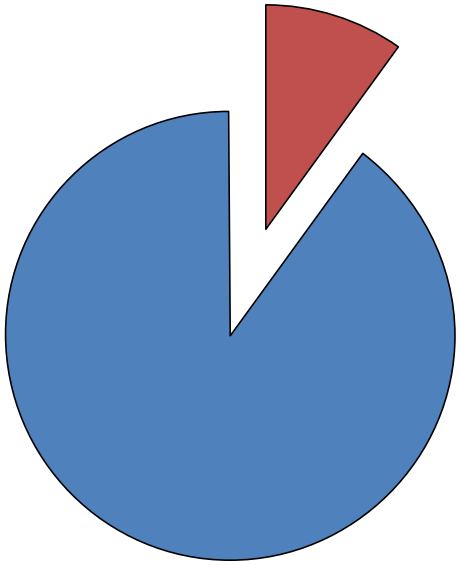
2010 – Ziel 33,3 Mio. €

Mitarbeiter:

2009 – 247

2010 – Ziel 260

Ziel ist es 9 % vom Umsatz in den Innovationsprozess (F+E) zu investieren



Geschäftsfelder

ATMOS MedizinTechnik

HNO	Chirurgie	Pflege	Gynäkologie
51 %*	19 %*	22 %*	7 %*

* Planzahlen 2010

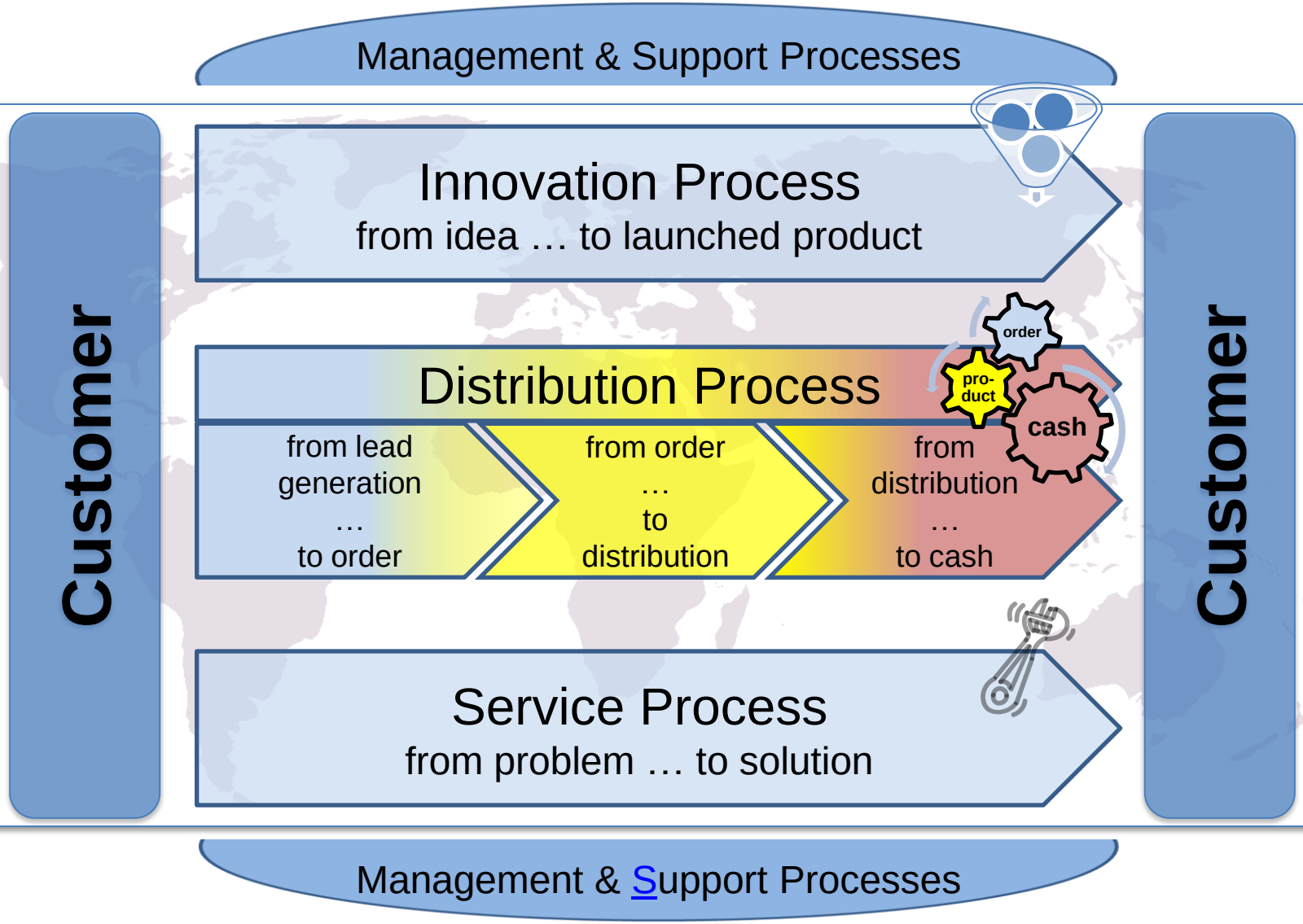
Wie wird die Unternehmensgruppe ATMOS geführt?

Management by Objectives (Ziele)

Strategische 5-Jahres-Planung 1 x pro Jahr	Jahres-Planung 2 x pro Jahr	Operative MT-Runden 14-tägig	Bereichs- und Abteilungs-runden 14-tägig
└ (Fit for Future) 3F-Programm **└ Strategie überprüfen** **└ Maßnahmen umsetzen und kontrollieren**	**Die Unternehmens-strategie wird über die Brücke „Balanced Scorecard“ in Maßnahmen umgesetzt**	**└ Bereichsüber-greifende Aufgabenstellung** **└ Wichtige Entscheidungen** **└ Wichtige Informationen** **└ Cockpit für „Quo vadis)**	**└ Vermittlung von MT-Entscheid-ungen** **└ Umsetzen der Quo vadis-Ziele** **└ Informationsfluss** **└ Probleme aufnehmen**

MT = Managementteam = Geschäftsführung und Bereichsleiter

ATMOS Process Map



Normale Reklamation

Beschreibung:

Unter einer normalen Reklamation verstehen wir einen Garantiefall mit möglichst kurzfristiger Mängelbeseitigung und klarer Ursache. Ebenso gehören Beschwerden oder Unmutsäußerungen von Kunden und Händlern dazu.

Was passiert nachdem die Reklamation eingegangen ist?

Nachdem der Fall bei uns aufgenommen wurde, wird dieser von dem zuständigen Reklamationsmanager geprüft und schnellstmöglich bearbeitet. Die Dauer der Bearbeitung hängt sehr stark von dem jeweiligen Fall ab, wobei Kundenreklamationen sofort an den Service weitergeleitet werden. Die Geschäftsleitung wird nur im Ausnahmefall über diese Reklamationen informiert.

Ernsthaftes Problem

Beschreibung:

Wählen Sie diese Priorität wenn ein schwerwiegender Einzelfehler an ATMOS-Produkten aufgetreten ist (auch bei Vermutung). Außerdem wird diese Kategorie bei einer Häufung von Garantie- und normalen Reparaturen mit gleicher Ursache verwendet.

Was passiert nachdem die Reklamation eingegangen ist?

Nachdem der Fall bei uns aufgenommen wurde, **wird in kürzester Zeit ein Team gebildet und Maßnahmen eingeleitet.** Das Team besteht aus dem Reklamationsmanager und – je nach Fragestellung – der Marketingleitung, der Vertriebsleitung, dem Produktmanagement, Entwicklungsleitung und Serviceleitung. Wenn erforderlich, wird auch die Geschäftsleitung mit einbezogen. **Diese Reklamationsart wird bevorzugt bearbeitet, jedoch nur innerhalb unserer Geschäftszeiten in Lenzkirch. Bitte halten Sie sich für Rückfragen bereit, insbesondere zu weiteren aufgetretenen Fällen oder der Schwere der Auswirkung dieses Falles.**

Business stands still

Beschreibung:

Diese Prio-Kategorie bezeichnet Notfälle bezüglich Sicherheitsrisiken aller Art. Das sind Vorkommnisse oder Beinahe-Vorkommnisse mit schwerwiegenden Fehlern an ATMOS-Produkten oder -systemen (incl. Software). Außerdem gehören schwerwiegende Handhabungsfehler an ATMOS- oder Wettbewerbsprodukten gleicher Zweckbestimmung dazu.

Was passiert nachdem die Reklamation eingegangen ist?

Nach Eingang dieser Reklamation wird umgehend ein Notfallteam gebildet. Dazu gehört der Reklamationsmanager, ein Vertreter der Geschäftsleitung und der Sicherheitsbeauftragte. Sollte der Notfall außerhalb unserer Geschäftszeiten in Lenzkirch (GMT + 1, Mo-Fr, 08.00-17.00 Uhr) auftreten, bitten wir Sie zusätzlich folgende **Notfallnummer anzurufen oder eine Short Message (SMS) zu senden: +49 151 14550307. Bitte halten Sie sich auch in den nächsten Stunden bereit, um mögliche Rückfragen zu beantworten.**

Wir danken Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit!

Haben Sie noch Fragen?