

Politika kvality Roche s.r.o., Diagnostics Division

(dle Roche Diagnostics Quality Policy, Divisional Standard No. DS25 - 01 (1. 3. 2007))

„Zavazujeme se ke zlepšení zdravotní péče a kvality života lidí, a to prostřednictvím vývoje, výroby, zásobování, služeb a propagace bezpečných a efektivních produktů a služeb vysoké kvality v souladu s platnými předpisy. Všichni zaměstnanci jsou odpovědní za udržování a plynulé zlepšování našeho systému řízení kvality a dosažení cílů kvality svou každodenní prací“.

Cíle kvality

Zajištění a implementaci nezbytných zdrojů, metod, plánů a měření výkonů pro dosažení cílů kvality lze provést následujícím způsobem:

- Zajistit, že naše politika kvality je pochopena, implementována a udržována na všech úrovních organizace
- Porozumět a naplňovat očekávání našich zákazníků
- Plnit celosvětové i české legislativní požadavky
- Zvyšovat kvalitu prostřednictvím bezpečných, účinných a efektivních procesů
- Zlepšovat náš systém řízení kvality monitorováním a plynulým zlepšováním

Splnění stanovených cílů kvality dosáhneme v roce 2010 prostřednictvím následujících úkolů:

Celá organizace:

- Dosažení 100 % plánovaných prodejů podle odhadu F0
- Dosažení 100 % CCAC podle plánu

Applied Science

- Úspěšné zahájení HOT Line zajišťované "Customer Support Center" v Mannheimu s plným využitím Clarify for Sales PRISMA (Q1/2010)
- Zaškolení Jaroslava Vohánky a dalších spolupracovníků do problematiky sekvenování a zastoupení Petra Žáka po jeho plánovaném přechodu do Subregionu 1 (Q3/2010)
- Nastavení pravidel spolupráce s Nimblegen založené na sdílení dat prostřednictvím Clarify for Sales a využití tohoto nástroje pro všechny zákazníky Nimblegen (Q1-Q4/2010)

Molecular Diagnostics

- Zahájení Clarify for Sales a jeho rutinní využívání (Q1/2010)
- Úspěšná integrace nového spolupracovníka do týmu (do Q3/2010)
- Přesunutí části zodpovědností Igora Blanárika a jmenování jeho zástupce (Q3/2010)

Tissue Diagnostics

- Zahájení Clarify PRISMA a Clarify for Sales a jejich rutinní využívání (Q1/2010)

Technical Service

- Zahájení nového systému automatické generace preventivní údržby v Clarify PRISMA (Q2/2010)
- Vytvoření nového SOP 0306 Nakládání s náhradními díly (Q2/2010)
- Efektivnější kontrola kvality dokumentace v Clarify PRISMA (Q2/2010)

Professional Diagnostics Marketing

- Pravidelné hodnocení vzdělávacích akcí a seminářů pro zákazníky uskutečněných v rámci plnění marketingového plánu r. 2010 (prostřednictvím dotazníků). Zvýšení jejich kvality podle zpětné vazby průzkumu (Q1-Q4/2010)
- Implementování modelu „Integrované marketingové komunikace“ směrem k zákazníkům prostřednictvím konsistentních informací a vzájemné podpory prodejních jednotek. Hodnocení výsledků jednotlivých kampaní v rámci čtvrtletních porad (semináře, obchodní návštěvy, servisní návštěvy, logistika, firemní časopis Labor Aktuell, public relations) (Q1-Q4/2010)
- Uvedení systémů **cobas**® 8000 v r. 2010 na český trh a pokračování v úspěšném budování obchodní značky **cobas** (Q1-Q4/2010)

Professional Diagnostics Sales

- Vstoupit do nového segmentu zákazníků - transfúzních stanic: 1 pracoviště (Q1-Q4/2010)
- Zlepšení předávání produktových informací z PD Marketing na PD Sales a následně zákazníkům (Q1-Q4/2010)
- Produktová školení na společných poradách PD oddělení (minimálně 4 v roce 2010)

Lékařský marketing a komunikace

- Zorganizování 10 lokálních seminářů pro zákazníky ve spolupráci s prodejními jednotkami (Q1-Q4/2010)
- Rekonstruování webových stránek Roche s.r.o., Diagnostics Division podle nových pravidel do 31.12.2010

Diabetes Care

- Dosažení prodejních cílů BU DC (Q1-Q4/2010)
- Splnění 100 % CCAC pro Prodejní jednotku Diabetes Care (Q1-Q4/2010)
- Implementace reportování sales force do Clarify for Sales přes BlackBerry (Q1-Q2/2010)
- Reportování edukátorů do Clarify PRISMA (Q2/2010)

Logistika

- Implementace záznamů lokálních logistických stížností do CM Clarify (Q1/2010)
- Plná implementace warehouse management systému ve skladu Intes Bohemia (Q2/2010)

Finanční oddělení

- Průměr AOD (Average Outstanding Days) v r. 2010 menší než 110 dní
- Průměrné zpoždění A/R (Accounts Receivable) v procentech < 19,9 %