

4.0 Grundsätze: Kundenorientierung, Führung, Analyse, Verbesserung

<p>5.0</p>  <p>Verantwortung der Leitung</p>	<p>5.1</p>  <p>Allgemeines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung • Verbesserung • Prozessdefinition 	<p>5.2</p>  <p>Kundenorientierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunden/Endabnehmer • Mitarbeiter • Eigentümer/Investor 	<p>5.3</p>  <p>Leitbild</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunden • Erfüllung Forderung • Bekannt machen 	<p>5.4</p>  <p>Planung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ziele auf allen Ebenen • Qualität planen • Qualitätsmerkmale
<p>5.5</p>  <p>Zuständigkeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuständigkeiten • Kommunikation • Dokumente 	<p>5.5.3</p>  <p>Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuständigkeiten • Kommunikation • Dokumente 	<p>5.6</p>  <p>Firma bewerten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewertung • Ergebnisse • Prozessleistungen 	<p>6.0</p>  <p>Mittel / Ressourcen</p>	<p>6.1</p>  <p>Allgemeines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung • Materielle/Immaterielle • Zukünftige
<p>6.2</p>  <p>Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Ziele • Kompetenz • Schulungsbedarf 	<p>6.2.2</p>  <p>Fähigkeit/Schulung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsermittlung • Schulung / Wirksamkeit • Wissenserhalt 	<p>6.3</p>  <p>Infrastruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebäude / Einrichtung • Hard- und Software • Unterhalt / Pflege 	<p>6.4</p>  <p>Arbeitsumgebung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eignung / Ermittlung • Sicherheit/Gesundheit • Hygiene 	<p>7.0</p>  <p>Produkte</p>
<p>7.1</p>  <p>Planung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prozessbeschreibung • Prozessreihenfolge • Prozesskennzahlen 	<p>7.2</p>  <p>Kundenprozesse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung Forderung • Ermittlung Erwartungen • Kommunikation 	<p>7.3</p>  <p>Entwickeln</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorgaben • Ergebnis validieren • Prozesse entwickeln 	<p>7.4</p>  <p>Beschaffen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eignung d. Lieferanten • Spezifikationen • Eingangsprüfung 	<p>7.5</p>  <p>Produkt (h)erstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausführung • Identif./Rückverfolg. • Kundendienst/Dokum.
<p>7.5.1</p>  <p>Produktion planen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avor • Vorgaben • Hilfsmittel 	<p>7.5.3</p>  <p>Rückverfolgbarkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennzeichnung • Status • Rück-verfolgen 	<p>7.5.5</p>  <p>Kundeneigentum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennzeichnung • Schutz • Verlust 	<p>7.6</p>  <p>Prüf- und Messmittel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennzeichnung • Schutz • Verlust 	<p>8.0</p>  <p>Optimierung</p>
<p>8.1</p>  <p>Allgemeines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verpflichtung • Einführung • Überwachung 	<p>8.2</p>  <p>Messen/überwachen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit • Audits / Überwachung • Produkte / Prozesse 	<p>8.3</p>  <p>Fehler behandeln</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewertung v. Fehlern • Ursachen beheben • Lernen aus Fehlern 	<p>8.4</p>  <p>Daten analysieren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyseverfahren • Auswertung • Massnahmen 	<p>8.5</p>  <p>Verbessern</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Korrekturen • B Vorbeugemassnahme • C Prozessverbesserung

All diese sinnvollen Elemente betten wir nahtlos in Ihre Geschäftsprozesse ein.

