

HERZLICH WILLKOMMEN

Regionalkreis Münsterland

14. März 2017



DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Prozess – Darstellung mit „Turtle- Diagramm“



Brigitte Recker
QM-Systemberatung & Personalentwicklung
www.brigitte-recker.de

DGQ⁺
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

ISO 9001:2008: Einleitung, 02 Prozessorientierter Ansatz:

Die **Anwendung eines Systems von Prozessen** in einer Organisation, um das gewünschte Ergebnis zu erzeugen, gepaart mit dem **Erkennen** und den **Wechselwirkungen** dieser Prozesse sowie deren Management, kann als „**prozessorientierter Ansatz**“ bezeichnet werden.

weiter wird gefordert:

„Prozesse sowie die **Abfolge und Wechselwirkungen** der Prozesse festlegen“

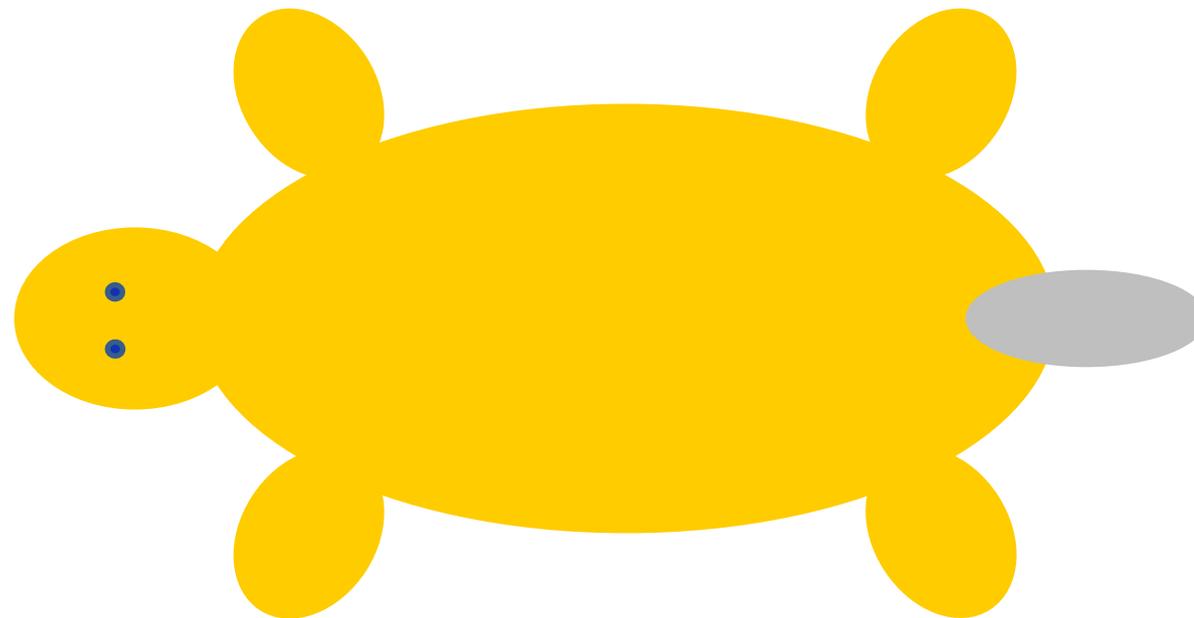
„Kriterien und **Methoden zur Lenkung** der Prozesse definieren“

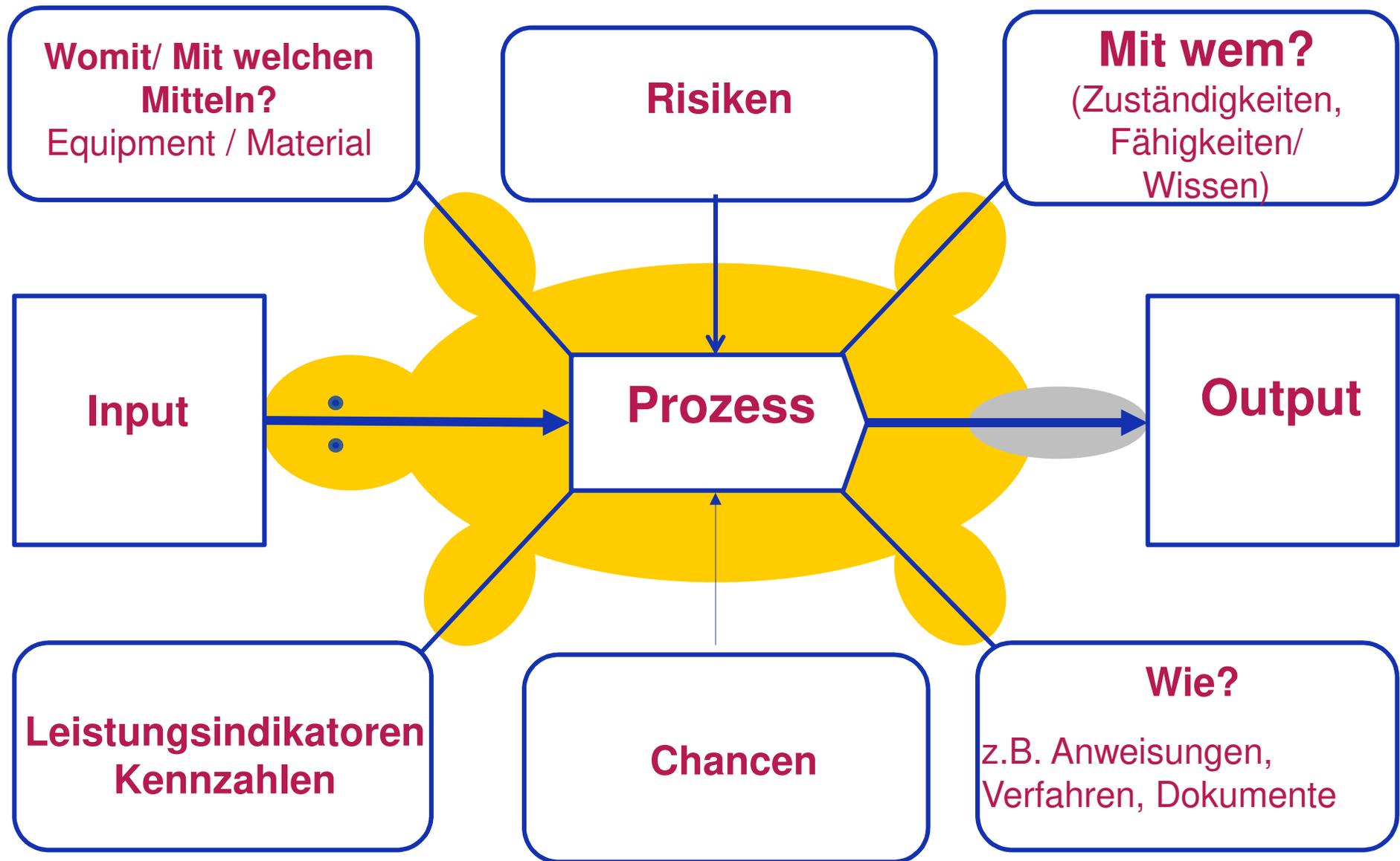
ISO 9001:2015: 4.4 QMS und seine Prozesse:

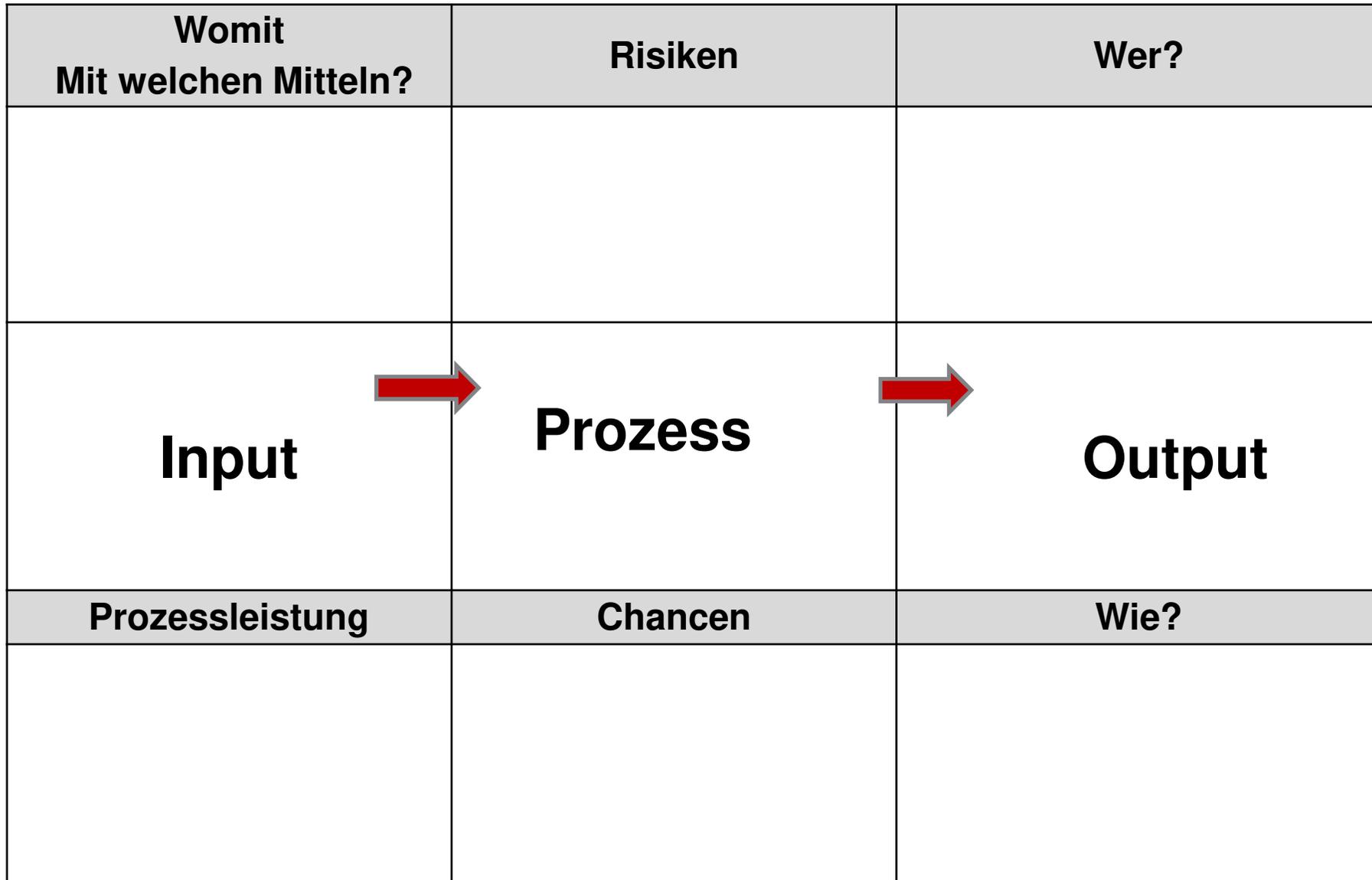
Die Organisation muss die **Prozesse bestimmen**,
die für das Qualitätsmanagement-System **benötigt werden**,
sowie deren **Anwendung** innerhalb der Organisation
festlegen,.....

und **muss**:

- die erforderlichen **Eingaben** und die **erwarteten Ergebnisse** dieser Prozesse bestimmen;
- die **Abfolge und die Wechselwirkung** dieser Prozesse bestimmen;
- die **Kriterien und Verfahren** (einschließlich **Überwachung**, **Messungen** und die damit verbundenen **Leistungsindikatoren**), die benötigt werden, um das **wirksame Durchführen und Steuern** dieser Prozesse sicherzustellen, **bestimmen und anwenden**;
- die für diese Prozesse benötigten **Ressourcen** bestimmen und deren **Verfügbarkeit** sicherstellen;
- die **Verantwortlichkeiten** und **Befugnisse** für diese Prozesse zuweisen;
- die in Übereinstimmung mit den Anforderungen nach 6.1 bestimmten **Risiken und Chancen** behandeln;
- diese **Prozesse bewerten** und jegliche **Änderungen umsetzen**, die notwendig sind, um sicherzustellen, dass diese Prozesse ihre beabsichtigten Ergebnisse erzielen;
- die Prozesse und das Qualitätsmanagementsystem **verbessern**.







Womit Mit welchen Mitteln?	Risiken	Wer?
Materielle Ressourcen / Equipment / Infrastruktur	Welche Risiken	Prozessverantwortliche/r MA-Ressourcen; Kompetenzen / Wissen
<p>Input</p> <p>Kunde liefert was wird noch benötigt?</p>	<p>Prozess- Name Schritte / Aktivitäten</p>	<p>Output</p> <p>Ergebnisse, Erfüllte Kunden- Forderungen</p>
Prozessleistung	Chancen	Wie?
Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele	Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?	Dokumente, Spezifikationen, Methoden

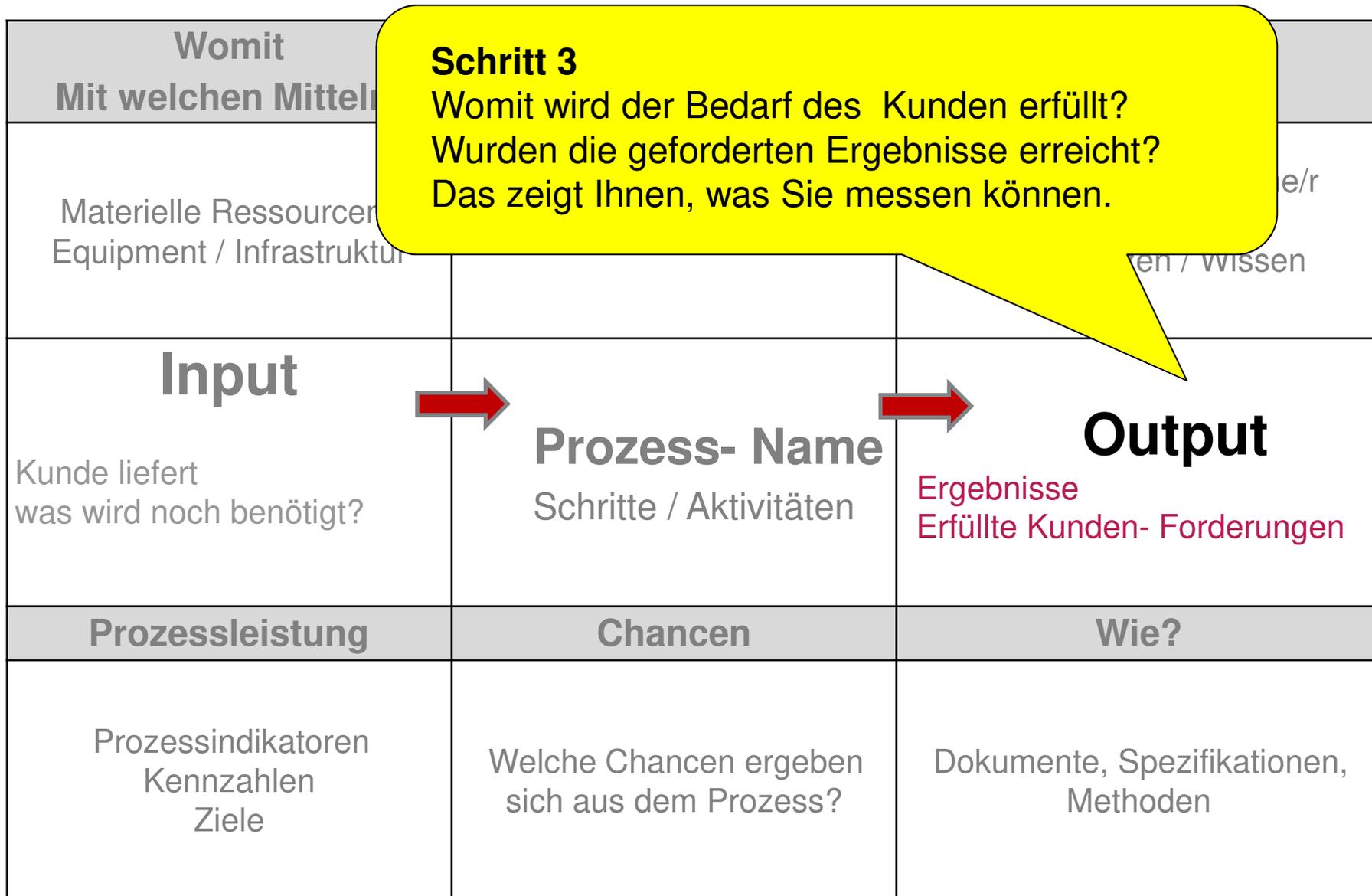
Schritt 1



Womit Mit welchen Mittel		Wer?
Materielle Ressourcen Equipment / Infrastruk		verantwortliche/r Ressourcen; enzen / Wissen
<p>Input</p> <p>Kunde liefert was wird noch benötigt?</p>	<p>Prozess- Name</p> <p>Schritte / Aktivitäten</p>	<p>Output</p> <p>Ergebnisse, Erfüllte Kunden- Forderungen</p>
Prozessleistung	Chancen	Wie?
Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele	Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?	Dokumente, Spezifikationen, Methoden

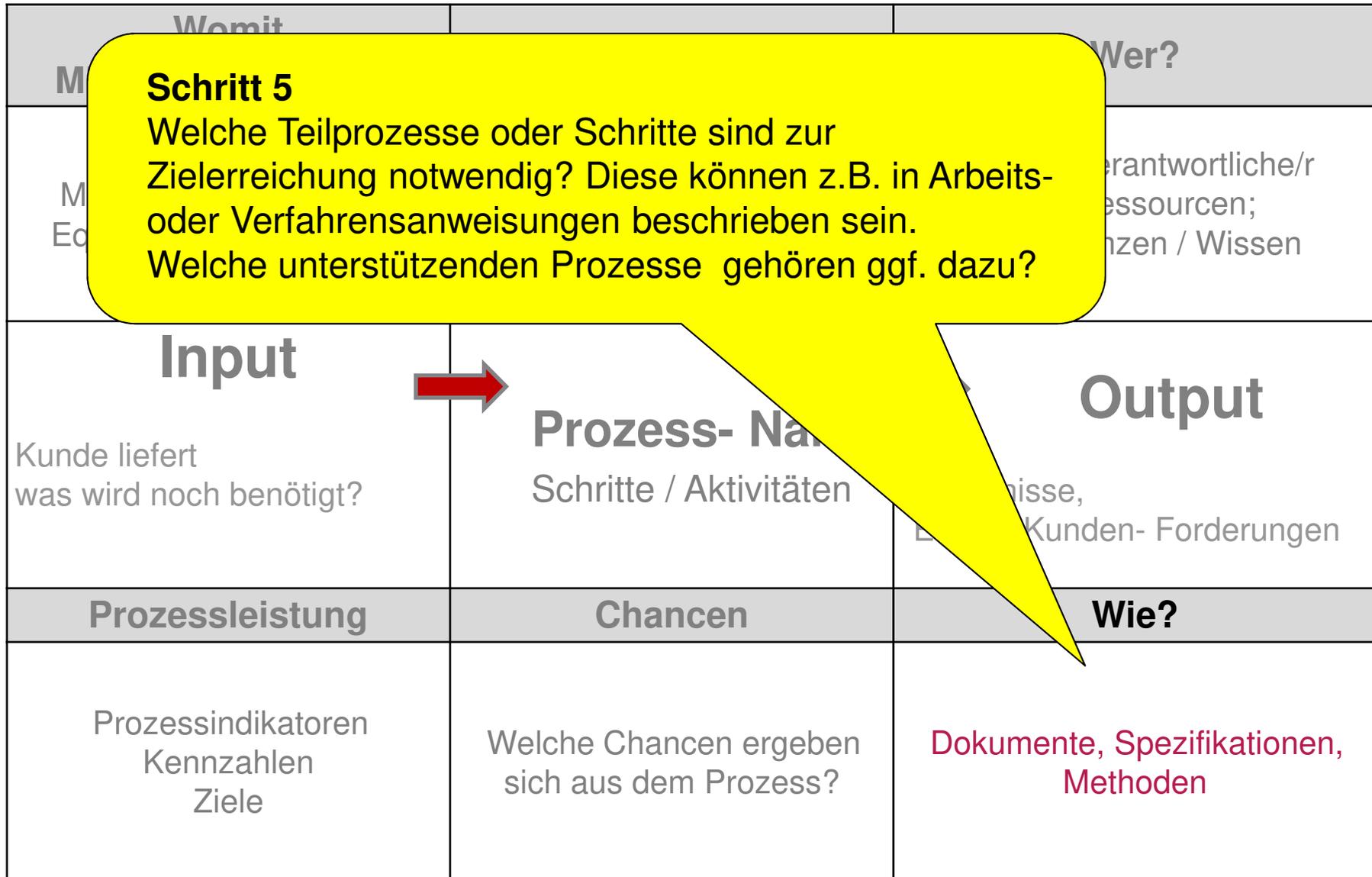
Schritt 2
Was wird als Input benötigt?
Was stößt den Prozess an?





Womit Mit welchen Mitteln?	Risiken	Wer?
Materielle Ressourcen / Equipment / Infrastruktur		Prozessverantwortliche/r Ressourcen; Fähigkeiten / Wissen
Input	Prozessleistung	Output
Kunde liefert / benötigt?	Prozesse / Aktivitäten	Ergebnisse, Erfüllte Kunden- Forderungen
Prozessleistung	Chancen	Wie?
Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele	Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?	Dokumente, Spezifikationen, Methoden

Schritt 4
 Welches Ziel verfolgt dieser Prozess?
 Woran erkennen Sie, ob der Prozess
 effizient und effektiv funktioniert hat?
 Was messen Sie?



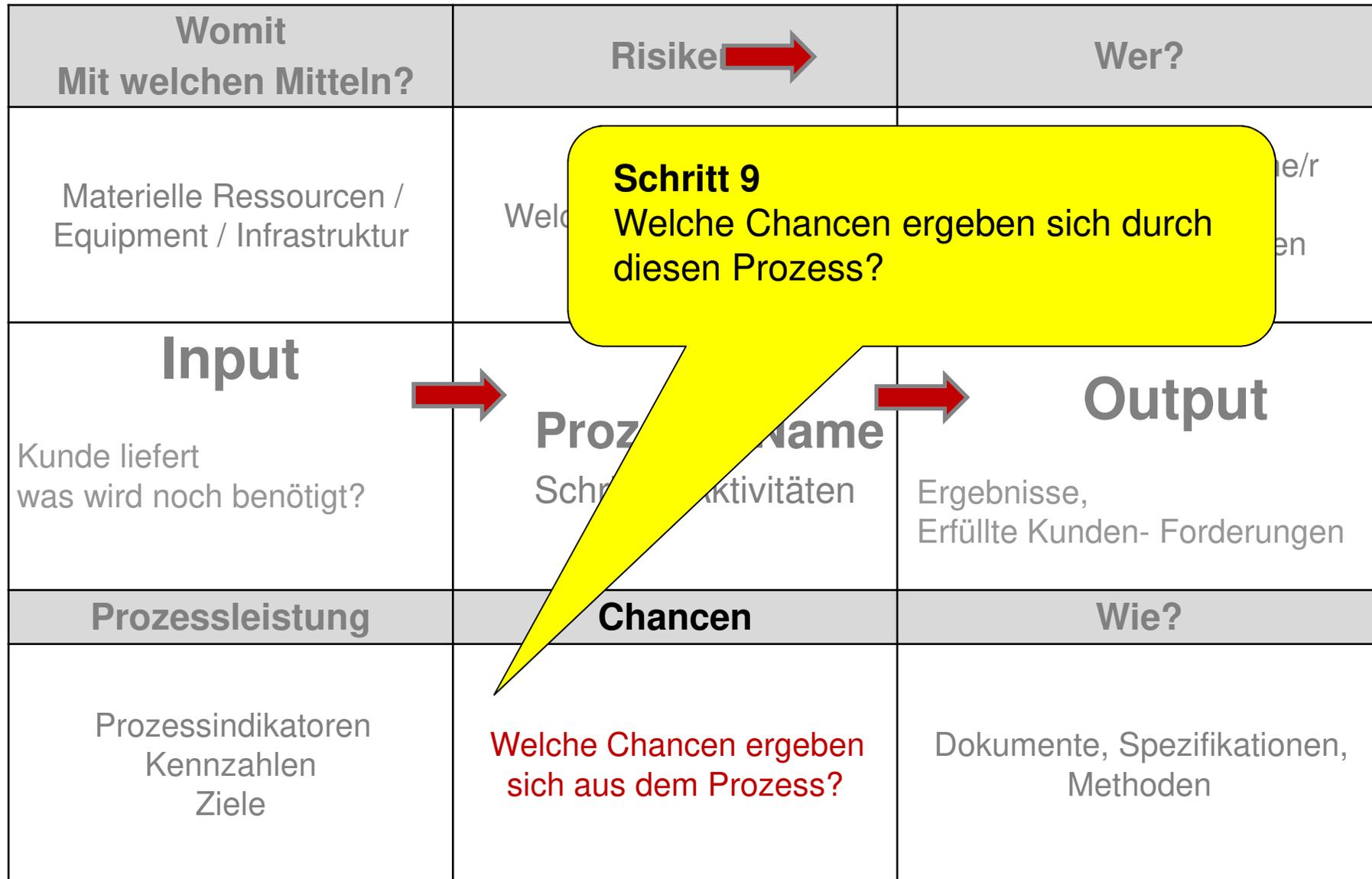
Womit Mit welchen Mitteln?	Risiken	Wer?
Materielle Ressourcen / Equipment / Infrastruktur	Welche Risiken gibt es?	Prozessverantwortliche/r MA-Ressourcen; Kompetenzen / Wissen
Input Kunde liefert was wird noch benötigt?		
Prozessleistung	Chancen	Wie?
Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele	Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?	Dokumente, Spezifikationen, Methoden

Schritt 6
 Welche Ressourcen sind in welchem Umfang nötig? Welche Infrastruktur, Materialien, Ausrüstungen sind erforderlich um diesen Prozess ins Laufen zu bringen ?

Womit Mit welchen Mitteln?	Risiken	Wer?
Materielle Ressourcen / Equipment / Infrastruktur	Welche Risiken gibt es?	Prozessverantwortliche/r MA-Ressourcen; Kompetenzen / Wissen
<div data-bbox="197 699 1541 1161" style="background-color: yellow; border-radius: 20px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>Schritt 7 Wer trägt die Verantwortung? Wer ist Prozesseigner? Welche Personen sind beteiligt? Was benötigen diese für Kompetenzen? z.B. Hinweis auf „Qualifikationsmatrix“ Funktionsbeschreibungen o.Ä.</p> </div>		
Output		
Wissen, Kunden- Forderungen		
Wie?		
Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele	Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?	Dokumente, Spezifikationen, Methoden

Womit Mit welchen Mitteln?	Risiken	Wer?
Materielle Ressourcen / Equipment / Infrastruktur	Welche Risiken gibt es?	Prozessverantwortliche/r MA-Ressourcen; Kompetenzen / Wissen
Input Kunde liefert was wird noch benötigt?	Prozessleistung Schritte	Output
Prozessleistung		
Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele	Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?	Dokumente, Spezifikationen, Methoden

Schritt 8
Welche Risiken in Bezug auf das Erreichen des Ergebnisses gibt es?



Womit? Mit welchen Mitteln?	Risiken	Wer?
EDV – System inkl. PPS Kalkulationstools Internetzugang	Systemstörungen veraltete Vorgaben, z.B. Zeichnungen Überschreiten Angebotsfrist unzureichende Kapazitäten	Name/Funktion Verantwortlicher Sprachkenntnisse Fachliche Kenntnisse Technisches/kaufm. Wissen MA Entwicklung & Forschung ggf. Hinweis auf Qualimatrix
Anfragen Materialspezifikation Lastenheft / Pflichtenheft gesetzl. / behödl. Auflagen Kostenstrategie / Preispolitik Wettbewerbsanalyse	 Vertragsprüfung durchführen und Angebot erstellen 	Machbarkeitsbewertung Konzept für neues Produkt Herstellkalkulation Basis für Prüf- und Fertigungsdaten Angebotszeichnung Angebot
Prozessleistung	Chancen	Wie?
Durchlaufzeiten bis Angebot Gewinn, Folgeaufträge Auftragsvolumen Anzahl Änderungen, Nachfragen Ziel: Kundenzufriedenheit	neuen Stammkunden zu gewinnen Produktportfolio zu erweitern	Prozessbeschreibung XY Formular Z Akquise-Fragebogen Preislisten, Kalkulationsschemata vom Kd. vorgegebene Formulare Materialspezifikation

1. Prozess vorschlagen
2. Interessierte suchen
3. Pinnwand wählen
4. Prozessschema zeichnen
5. schrittweise ausfüllen



Feedbackrunde:

Was war leicht? Was schwierig?
Fragen?
Gute Tipps für andere

Womit Mit welchen Mitteln?	Risiken	Wer?
Materielle Ressourcen / Equipment / Infrastruktur	Welche Risiken gibt es?	Prozessverantwortliche/r MA-Ressourcen; Kompetenzen / Wissen
<p style="text-align: center;">Input</p> <p>Kunde liefert was wird noch benötigt?</p>	<p style="text-align: center;">Prozess- Name</p> <p>Schritte / Aktivitäten</p>	<p style="text-align: center;">Output</p> <p>Ergebnisse, Erfüllte Kunden- Forderungen</p>
Prozessleistung	Chancen	Wie?
Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele	Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?	Dokumente, Spezifikationen, Methoden

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Viel Spaß beim Erfahrungsaustausch in den Gruppen!



Kontaktdaten

QM-Systemberatung
Brigitte Recker
0251 713 06 20
0170 89 78 700
info@brigitte-recker.de
www.brigitterecker.de



Deutsche Gesellschaft für Qualität
August-Schanz-Straße 21A
60433 Frankfurt am Main
T + 49(0)69-954 24-0
F + 49(0)69-954 24-133



Deutsche Gesellschaft
für Qualität