

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](http://www.brigitte-recker.de)

**DGQ**<sup>+</sup>  
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“

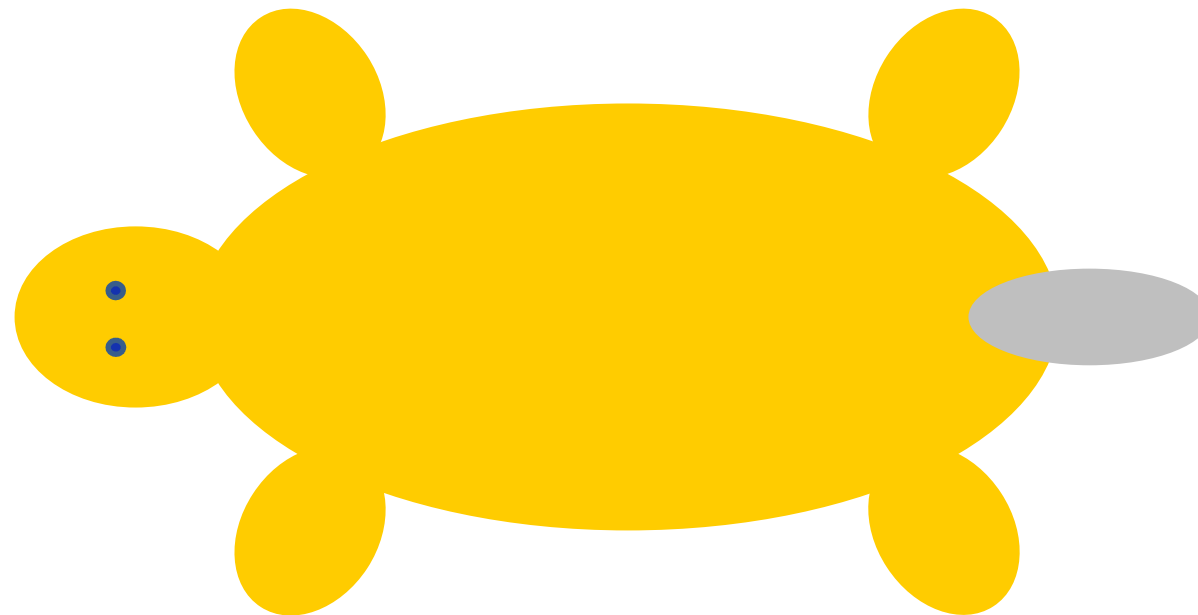
„Kriterien und **Methoden zur Lenkung** der Prozesse definieren“

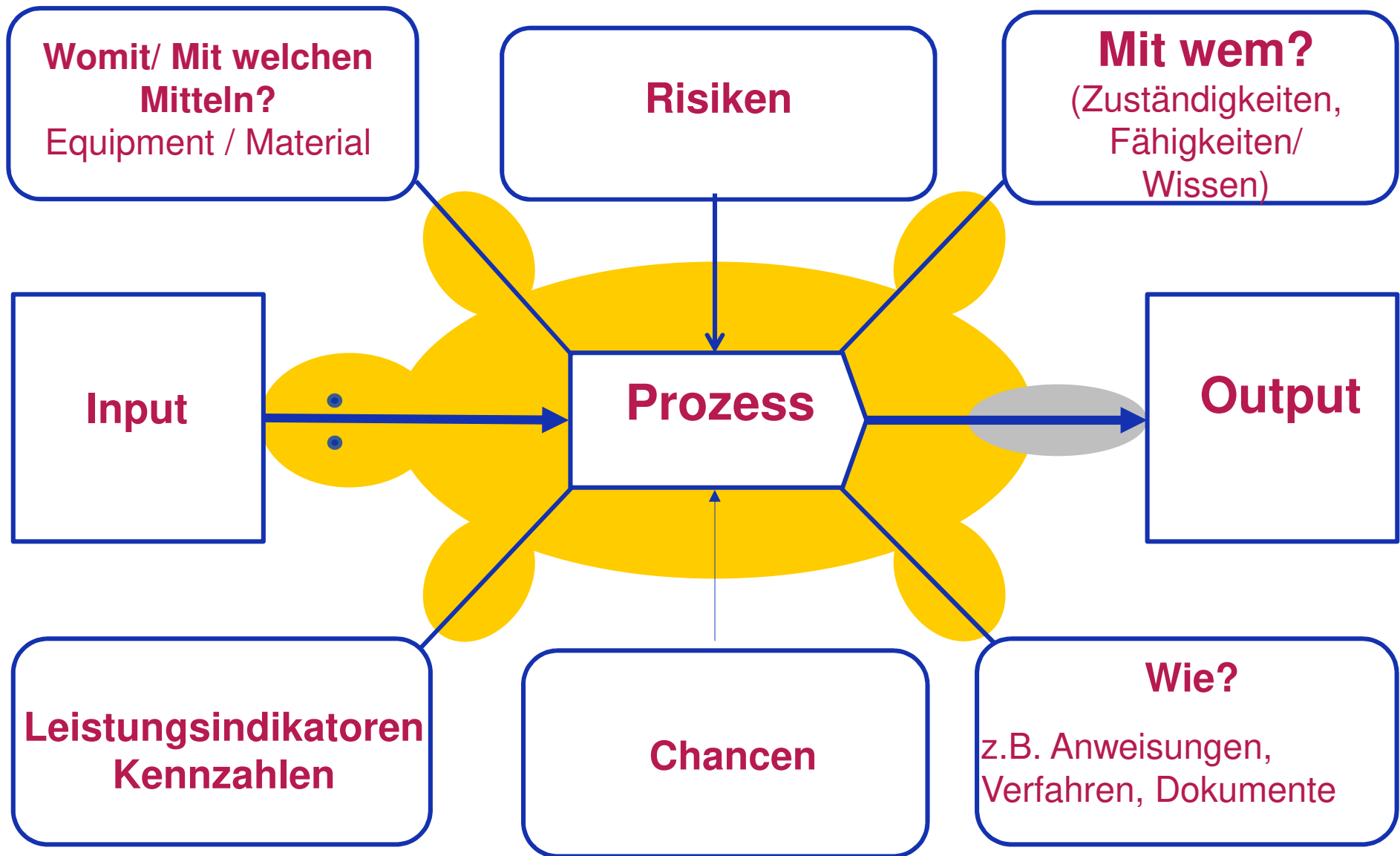
## ISO 9001:2015: 4.4 QMS und seine Prozesse:

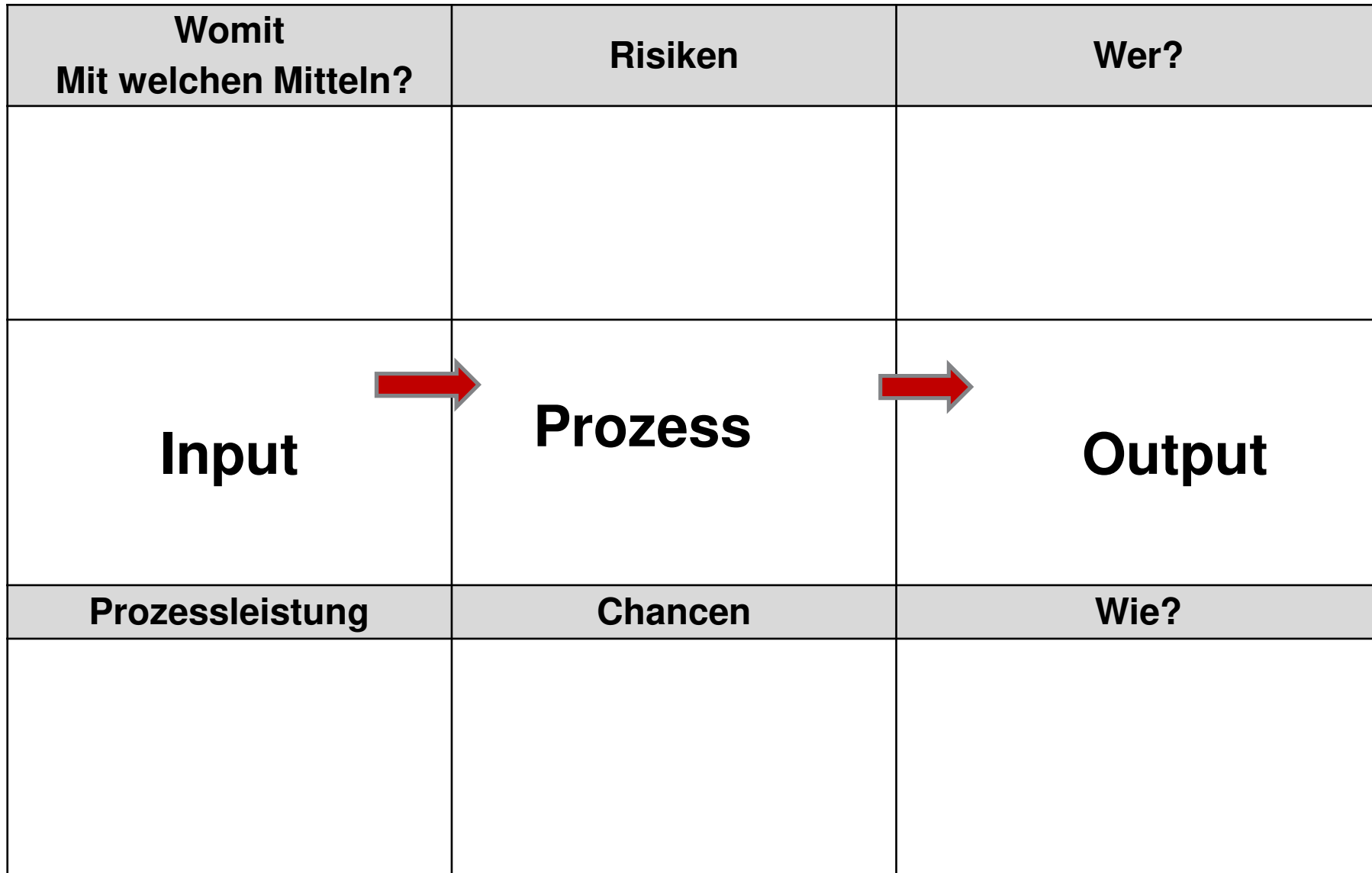
Die Organisation muss die **Prozesse bestimmen**,  
die für das Qualitätsmanagement-System **benötigt werden**,  
sowie deren **Anwendung** innerhalb der Organisation  
**festlegen**,.....

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><b>Input</b></p> <p>Kunde liefert was wird noch benötigt?</p>	<p><b>Prozess- Name</b> Schritte / Aktivitäten</p>	<p><b>Output</b></p> <p>Ergebnisse, Erfüllte Kunden- Forderungen</p>
Prozessleistung	Chancen	Wie?
Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele	Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?	Dokumente, Spezifikationen, Methoden

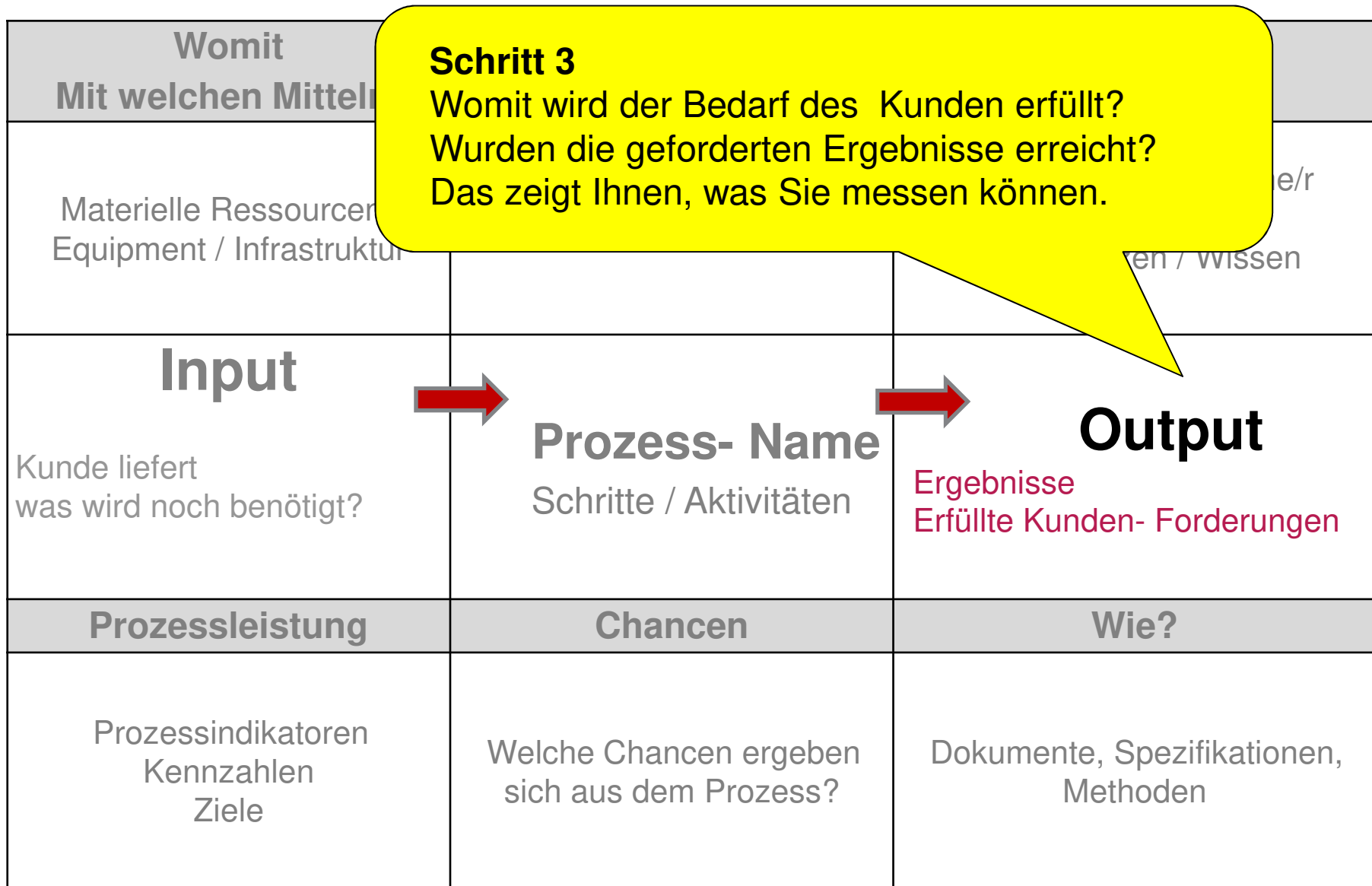
**Schritt 1**



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

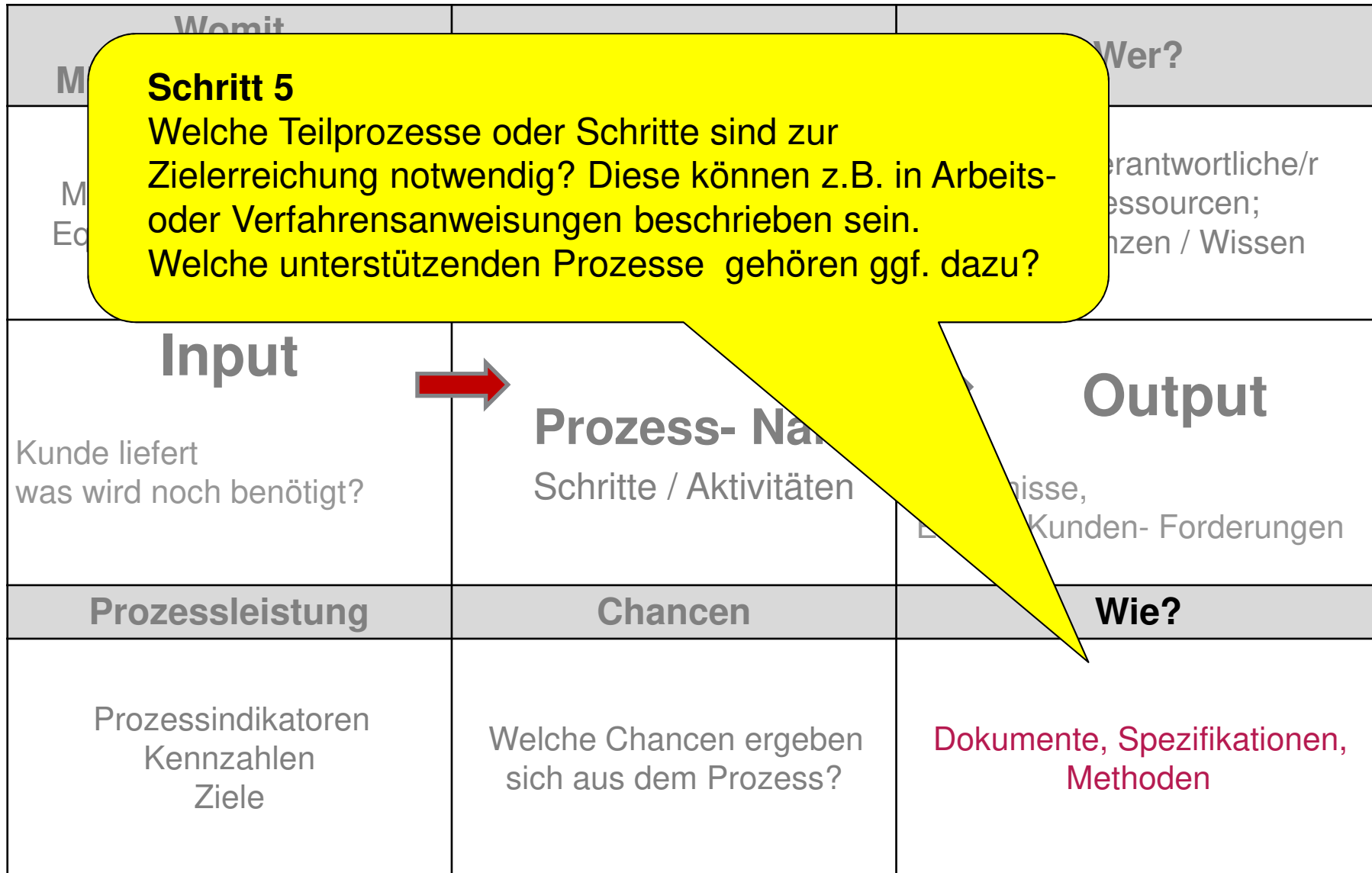
**Schritt 2**  
Was wird als Input benötigt?  
Was stößt den Prozess an?





Womit Mit welchen Mitteln?	Risiken	Wer?
Materielle Ressourcen / Equipment / Infrastruktur		Prozessverantwortliche/r Ressourcen; Erfahrung / 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?
<p>Materielle Ressourcen / Equipment / Infrastruktur</p>	<p>Welche Risiken gibt es?</p>	<p>Prozessverantwortliche/r MA-Ressourcen; Kompetenzen / Wissen</p>
<p><b>Input</b></p> <p>Kunde liefert was wird noch benötigt?</p>	<div style="border: 2px solid yellow; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: yellow;"> <p><b>Schritt 6</b> Welche Ressourcen sind in welchem Umfang nötig? Welche Infrastruktur, Materialien, Ausrüstungen sind erforderlich um diesen Prozess ins Laufen zu bringen ?</p> </div>	
Prozessleistung	Chancen	Wie?
<p>Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele</p>	<p>Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?</p>	<p>Dokumente, Spezifikationen, Methoden</p>

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><b>Schritt 7</b>                      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>		
<b>Output</b>		
Wissen, Kunden- Forderungen		
<b>Wie?</b>		
Prozessindikatoren Kennzahlen Ziele	Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?	Dokumente, Spezifikationen, Methoden

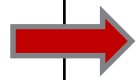
Womit Mit welchen Mitteln?	Risiken	Wer?
Materielle Ressourcen / Equipment / Infrastruktur	Welche Risiken gibt es?	Prozessverantwortliche/r MA-Ressourcen; Kompetenzen / Wissen
<b>Input</b> Kunde liefert was wird noch benötigt?	<b>Prozessleistung</b> Schritte	<b>Output</b>
<b>Prozessleistung</b>		
Prozessindikatoren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

**Schritt 9**  
Welche Chancen ergeben sich durch diesen Prozess?



Welche Chancen ergeben sich aus dem Prozess?

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	<b>Vertragsprüfung durchführen und Angebot erstellen</b>	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;"><b>Input</b></p> <p>Kunde liefert was wird noch benötigt?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Prozess- Name</b></p> <p>Schritte / Aktivitäten</p>	<p style="text-align: center;"><b>Output</b></p> <p>Ergebnisse, Erfüllte Kunden- Forderungen</p>
<p style="text-align: center;"><b>Prozessleistung</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Chancen</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Wie?</b></p>
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