



ISO 9001:2015 – DOKUMENTATION DER HILFSPROZESSE & QM-TOOLS

Eduard Weber

ProQVis® GmbH

Management Consulting
Business Process Solutions
www.proqvis.com
info@proqvis.com

Dokumentation eines Hilfsprozesses

KVP – QM-Tools

KVP – QM-Zirkel



Dokumentation eines Hilfsprozesses

KVP – QM-Tools

KVP – QM-Zirkel



ANFORDERUNGEN DER NORM

4.4 QMS und seine Prozesse

4.1.1 Allgemeines zu Prozessen und QMS (keine Überschrift)

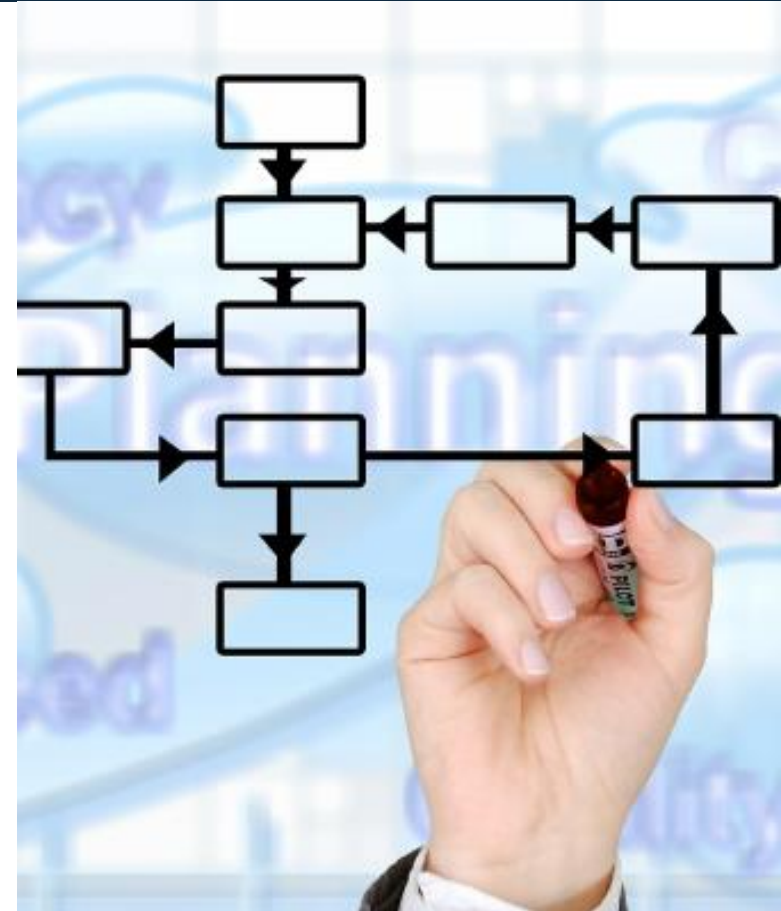
- a) Eingaben und Ergebnisse
- b) Abfolge und Wechselwirkungen
- c) Kriterien & Verfahren (Durchführung, Überwachung, Messung)
- d) Prozess-Ressourcen
- e) Verantwortlichkeiten und Befugnisse
- f) Risiken und Chancen
- g) Bewerten und Ändern

4.4.2 zu Umfang und Aufbewahrung von dokumentierten Informationen

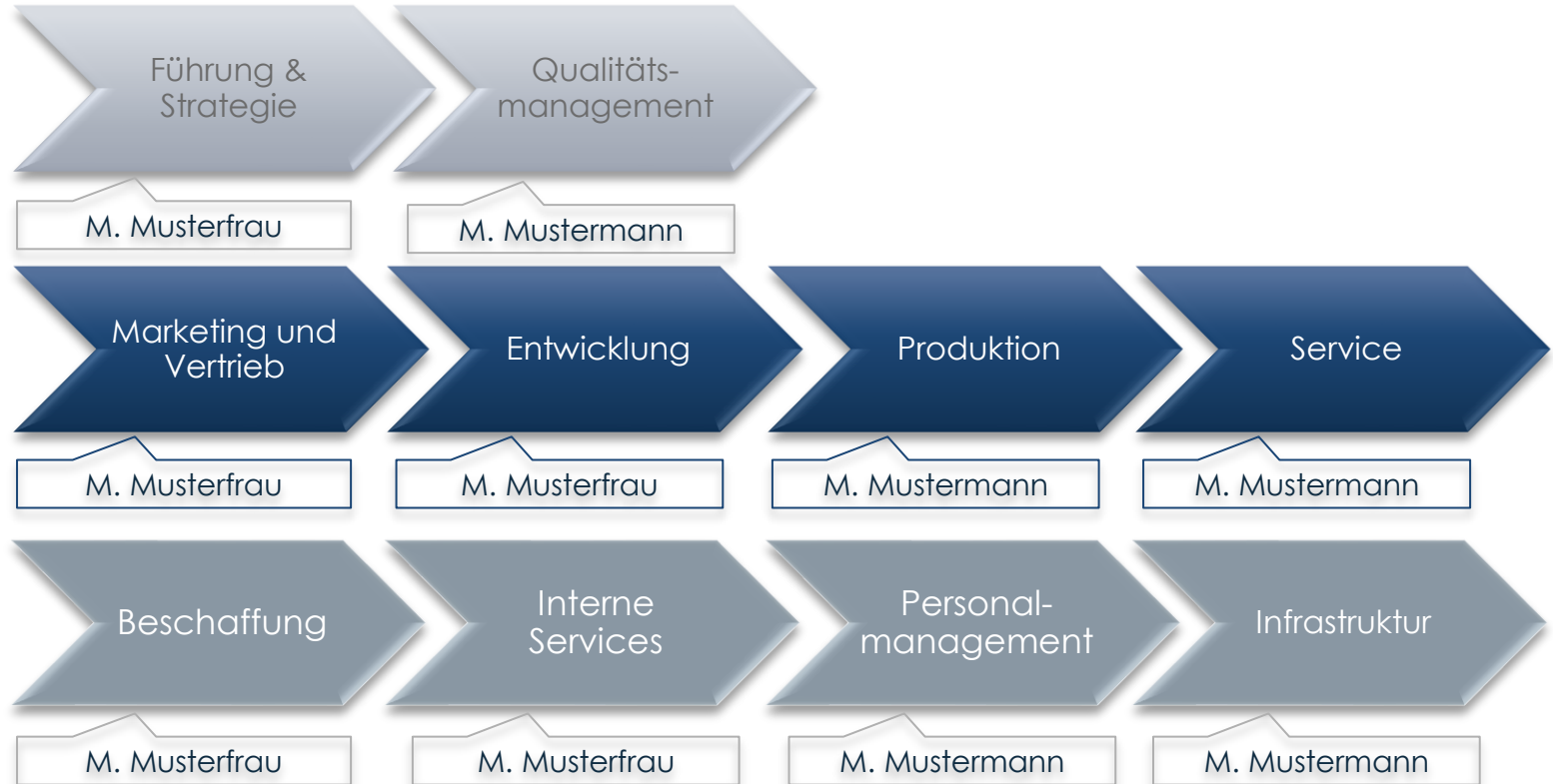
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

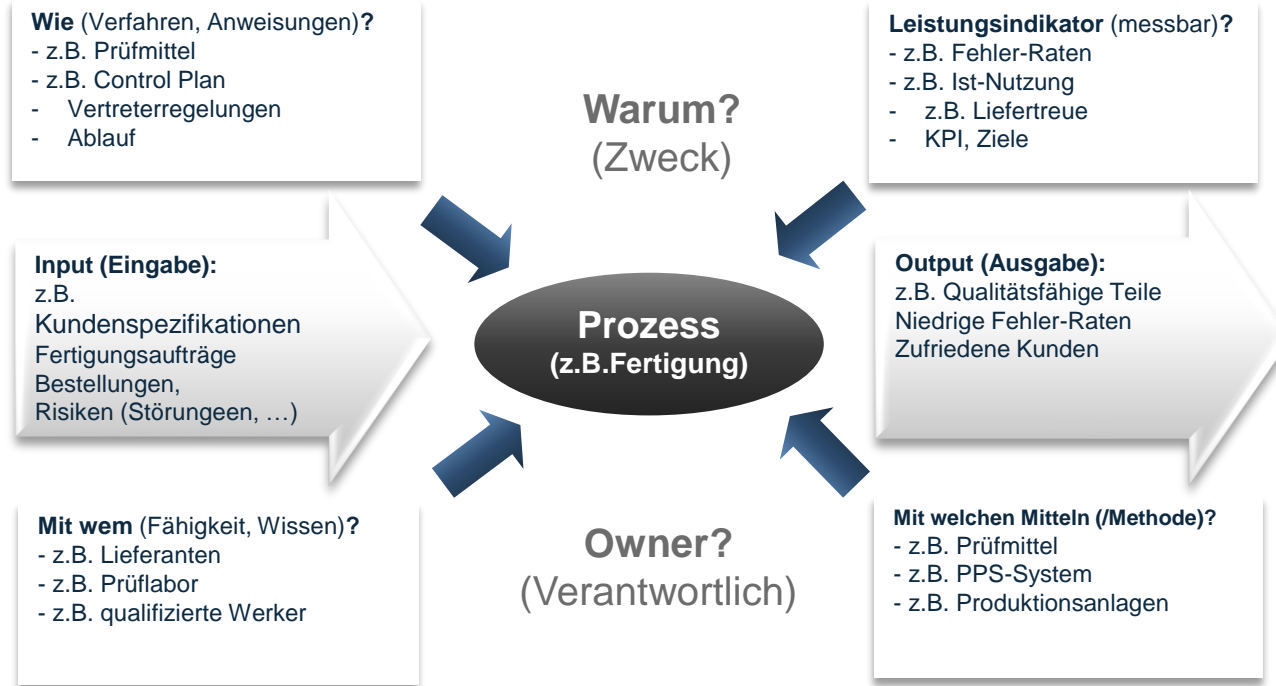
Messverfahren, KPI, Zeitpunkte und Bewertungen



PROZESSLANDSCHAFT



DAS TURTLE MODELL



PROZESSÜBERSICHT HILFSPROZESSE (UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE)



ABLAUF UND VERANTWORTUNG

Mit	Wer	Prozessablauf	Input / Output	Beschreibung
			Auftrag	Auftrag eingetroffen
	PL		<u>Fehlermeldungen, Anträge, Notizen, Anfragen, ...</u> Projekthandbuch Projektplan	Kick-Off Meeting mit <u>Projektleiter PL</u> und <u>Projektteam</u> und <u>Abstimmung mit dem GFL</u>
	PL		<u>Alle Unterlagen</u>	Verbrauch, Leistung, Aufwand-Controlling Probleme an die GFL eskaliert
PL	GFL		QMP Eskalation GFL Entscheidung	GFL Maßnahmen / Entscheidungen dokumentieren
	PL		Übergabeprotokoll Abnahmeprotokoll	Das Projekt wird dem Auftraggeber zur Abnahme übergeben. Dabei ist ein Übergabeprotokoll zu erstellen.

BESCHREIBUNG EINES PROZESSES

1. Verantwortliche Person (Wer gibt das Dokument frei?)
2. Ziele & Zweck des Prozesses (Was soll mit dem Prozess und der Beschreibung erreicht werden?)
3. Geltungsbereich des Prozesses und der Dokumentation (Wer soll das Dokument einsetzen)
4. Teilnehmer (Rollen – Wer macht mit und was macht er/sie?)
5. Ablauf (Wie und in welcher Reihenfolge?)
6. Messwerte (KPI) oder Q-Ziele (In der Datei Q-Ziele)
7. Vorgänger und Nachfolger bzw. „Kunde“ oder „Lieferant“:
Bsp. Dargestellt durch die Abfolge der einzelnen Schritte

DOKUMENTATION DER UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE - FRAGEN



DOKUMENTATION DER UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE - ÜBUNG



DOKUMENTATION DER UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE - HAUSAUFGABEN



DOKUMENTATION DER UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE - HAUSAUFGABE

- Ausgehend von der Prozesslandkarte, definieren Sie Ihre Unterstützungsprozesse bis zu dem von Ihrem Unternehmen benötigten Detailgrad unter Verwendung des Musters „ProQVis_Prozessbeschreibung_Muster.docx“, oder der entsprechend vorhandenen Prozessvorlagen aus dem Verzeichnis „Prozessbeschreibungen“ und passen Sie diese an Ihren Prozess an. Erstellen Sie die von Ihnen benötigten Arbeitsanweisungen und Formblätter nach dem gleichen Prinzip. Muster-Vorlagen finden Sie dafür in den Verzeichnissen „Arbeitsanweisungen“ bzw. „Vorlagen“.
- Binden Sie Ihre bisherigen Prozessbeschreibungen in die Dokumentation. Passen Sie diese entsprechend der Normanforderungen an Dokumente an (Dokumentinformation, Versionierung und Freigabe-Zyklen).
- Lassen Sie die Dokumente von Verantwortlichen freigeben und tragen Sie diese in Ihre bereits begonnene Dokumentenmatrix ein.
- Laden Sie diese Dateien (inkl. Dokumentenmatrix) im Ihrem Teilnehmer-Bereich hoch.
- Bei Fragen melden Sie sich über das Teilnehmer-Portal.
- Viel Erfolg

Dokumentation eines Hilfsprozesses



KVP – QM-Tools



KVP – QM-Zirkel



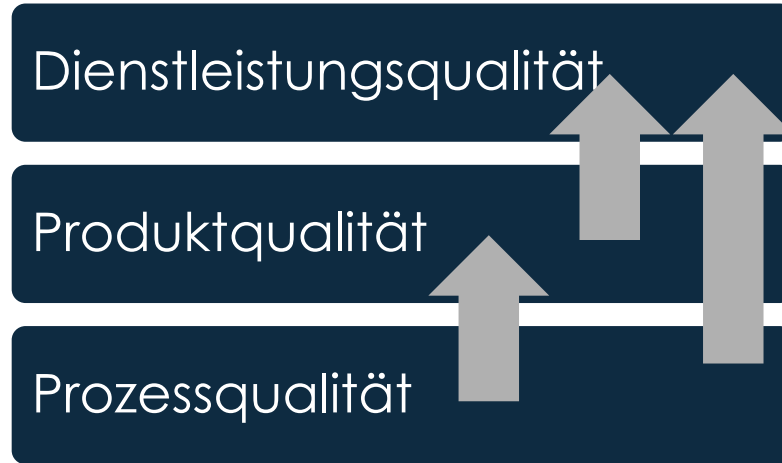
Qualität ist der Name eines Wahrnehmungszustandes der Form von Systemen und deren Eigenschaften, der in einem bestimmten Zeitraum definiert wird, der auf bestimmten Eigenschaften des Systems in diesem Zustand basiert.

(Wikipedia)

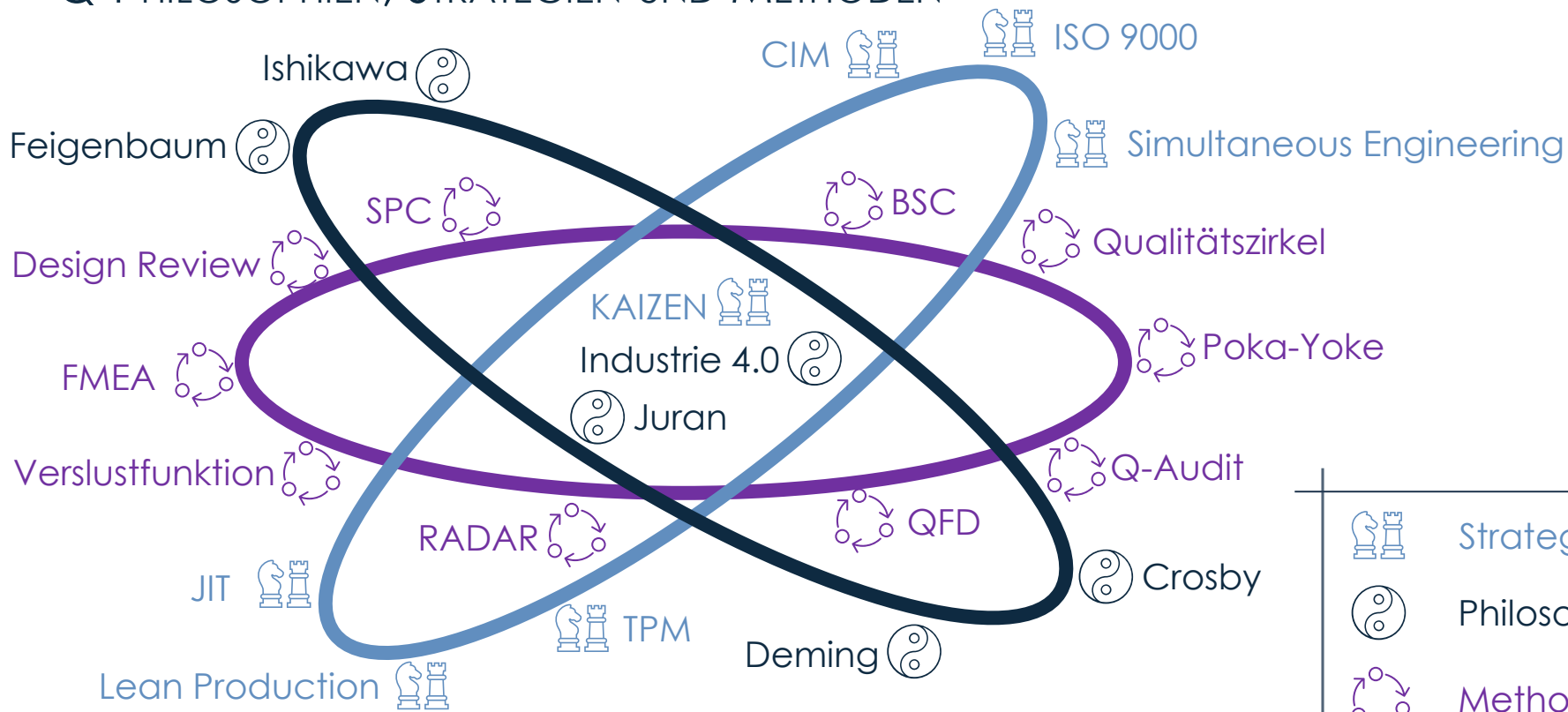
Qualität entspricht vereinbarten Erwartungen.

Wenn wir aufhören, uns zu verbessern, hören wir auf, auf dem Markt zu existieren.

WIRKUNGSKETTE DER QUALITÄT



Q-PHILOSOPHIEN, STRATEGIEN UND METHODEN



	Strategie
	Philosophie
	Methode

AUSSAGEN UND ERKENNTNISSE IM QUALITÄTSMANAGEMENT

Deming (1950): 28 Erkenntnisse zu QM und PDCA-Zyklus

Juran (1954): Systematik zur Problemlösung: 80/20-Regel

Feigenbaum (1961)

Strukturierte Prozesse: Jedermann ist für Qualität im Unternehmen verantwortlich

Crosby (1964):

Vier Grundsätze:

1. Qualität := Übereinstimmung mit Anforderungen.
2. Vorbeugung als Grundprinzip.
3. Null-Fehler als Standard.
4. Q-Kosten als Maßstab für Qualität

Ishikawa (1968): Ursache-Wirkungs-Denken

QM PRINZIPIEN DER NORM



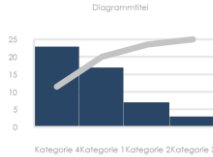
Qualität: erreicht = angefordert + "nützliche Zusätze"

Ziel: Sicherung von Ergebnis und Qualität

Q-SICHERUNG UND –METHODEN

Fehlerart	Anzahl
Konzeptfehler	III
Schnittstellenfehler	### I
UI-Fehler	II

Fehlersammelliste



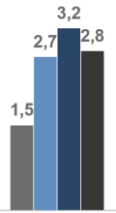
Pareto



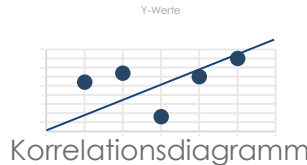
Braunstorming

Fehlerart / Fehlerursache	Fehlerfolge	Wahrscheinlichkeit	Erkennung	Dringlichkeit	Detaillierter Zustand
Werte	Buchstabe Werte	Erkennung	Erkennung	Erkennung	3 10 10 300
Spezifikation	Spezifikation	Erkennung	Erkennung	Erkennung	3 8 10 240
Logik	Logik	Erkennung	Erkennung	Erkennung	2 5 10 100
Werte	Falsche Adresse	Erkennung	Erkennung	Erkennung	4 7 10 340
Werte	Werte	Erkennung	Erkennung	Erkennung	4 8 10 340

FMEA / Risiko-Analyse

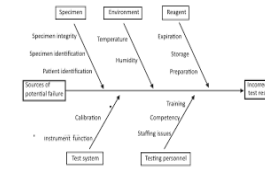


Histogramm



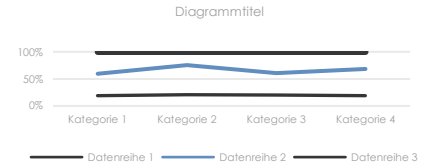
Korrelationsdiagramm

5-Why



Ishikawa

4D/8D-Report



Qualitätsregelkarte

Fehlervermeidung

Problemerkennung

Problemanalyse

Maßnahmen

Prozessüberwachung

Wirksamkeitsprüfung

FMEA / RISIKOANALYSE



FMEA = Failure Mode and Effects Analysis,
(Fehlermöglichkeits- und –Einflussanalyse)

Eher **vorbeugend** zur Fehlervermeidung als nachträgliche Korrektur und damit Erhöhung der technischen Zuverlässigkeit insbesondere in der Design- bzw. Entwicklungsphase neuer Produkte oder Prozesse angewandt eingesetzt.

Ziel: Risiko und Kostenoptimierung

FMEA / RISIKOANALYSE

Fehlerort / Fehlermerkmal	Potentielle Fehler	Fehlerfolge	Fehlerursache	Derzeitiger Zustand					Empfohlene Maßnahmen	Verantwortlich	Verbesserter Zustand				
				Kontrollmaßnahmen	A*	B*	E*	RPZ*			Getroffene Maßnahmen	A*	B*	E*	RPZ*
1. Welle	Bruch der Welle	Totalausfall	Belastungsart nicht korrekt erkannt		3	10	10	300	Belastung durch geeigneten Berechnungsansatz erfassen	BOR	Festigkeitsnachweis der Welle	1	10	10	100
2. Lagerung	Spiel in der Lageranordnung	unexakte Funktionserfüllung	Lockern der Wellenmutter im Betrieb		3	8	10	240	Zusätzliche Sicherung der Wellenmutter	KAS		1	8	10	80
	Dichtung durchlässig	frühzeitiger Lagerverschleiß	Dichtung genügt nicht den Anforderungen		2	5	10	100	Radialwellendichtring nach DIN verwenden	KAS		1	5	10	50
4. Vertrieb	Falsche Adresse	Retoursendung / Kundenverlust	Unachtsamkeit beim Kundenkontakt	Regelmäßige Stichproben im CallCenter	4	9	10	360	Bessere Schulung der CallCenter Mitarbeiter	SEP	Zielgerichtete Auswahl von CallCenter Mitarbeitern	1	8	10	80
5. Aquisitionsprozess	Unvollständige CV's	Nachreichen von Unterlagen	Keine aktuellen CV's vorhanden		6	8	10	480	Entwickeln einer CV Datenbank	TOK		3	5	10	150

A* ... Auftreten

Wahrscheinlichkeit des Auftretens (Fehler kann vorkommen)

unwahrscheinlich	= 1
sehr gering	= 2 - 3
gering	= 4 - 6
mäßig	= 7 - 8
hoch	= 9 - 10

B* ... Bedeutung

Auswirkungen auf den Kunden

kaum wahrnehmbar	= 1
unbedeutender Fehler	= 2 - 3
mäßig schwerer Fehler	= 4 - 6
schwerer Fehler	= 7 - 8
äußerst schwerer Fehler	= 9 - 10

E* ... Entdeckung

Wahrscheinlichkeit der Entdeckung (vor Auslieferung an Kunden)

hoch	= 1
mäßig	= 2 - 3
gering	= 4 - 6
sehr gering	= 7 - 8
unwahrscheinlich	= 9 - 10

RPZ* ... Risiko-Prioritätszahl

hoch	<= 1000
mittel	<= 250
gering	<= 125
kein	= 1

FEHLERSAMMELLISTE



Methode:

Ausgehend von einem Problem, werden Fehlerarten definiert. Die Zählmethode und die Verantwortung wird festgelegt. Auf ein Fehlerzählblatt werden jedes Mal die Fehler dokumentiert. Die Zusammenfassung erfolgt auf einer Fehlersammelkarte (Strichliste)

Ziel:

Probleme anhand der Art und Anhäufung von Fehlern erkennen

<https://simple-quality.de/>

FEHLERSAMMELLISTE

Fehlerzählblatt		Datum	12.03.2019
Produkt:	33-CS-256B	Maßfehler	X
Produktname:	Röhren-Siphon 100/2, 1 1/2" x DN 40	Bruch/Sprung	X
Kontroll-Ort:	Waren-Eingang	Verschmutzung	X
Prüfung:	Sichtprüfung	Montagefehler	X

Prüfer:	Name
Bemerkung:	Schraubverschlussfehler und Brüche an den Enden

Fehlerart	Anzahl	Häufigkeit	Fehlerrate
Kratzer	III	3	3,0%
Beule	III I	6	1,0%
Korrosion	II	2	6,0%
Verschmutzung	III III II	12	2,0%
Montagefehler	IIII	4	3,5%
Klemmen	III II	7	1,5%
Zu großes Spiel	III	3	3,0%

Prüfer: Name
 Prüfling: Alu-Felge B340
 Anzahl: 200

Prüfart: Sichtprüfung
 Prüfort: Lager

HISTOGRAMM – PRÜFUNG DER NORMALVERTEILUNG



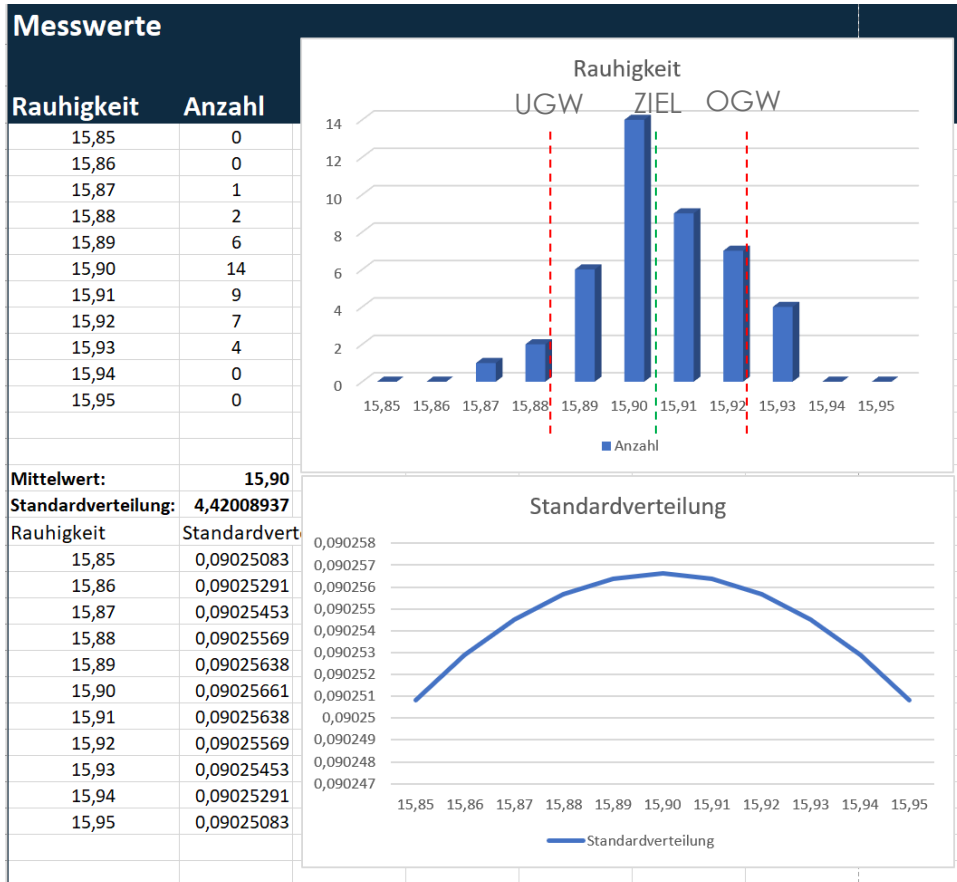
Methode:

Es werden anhand von Klassen von Messwerten, die Häufigkeiten dieser Klassen gemessen. Z.B. 20x „schlecht“, 3x „gut“, 300x „sehr gut“. Dadurch wird eine Prüfung der Normalverteilung durchgeführt.

Ziel:

Man versucht anhand von Anomalien / Abweichungen von der Normalverteilung Rückschlüsse auf Fehlerursachen gewinnen.

HISTOGRAMM



KORRELATIONSDIAGRAMM



Methode:

Ein Streuungsdiagramm, mit welchem versucht wird eine Abhängigkeit zweier Größen (im Koordinatensystem) graphisch zu ermitteln.

Ziel:

Aus dem entstehenden Bild, kann man sehr schnell feststellen, ob und in welcher Intensität eine Korrelation, also ein Zusammenhang besteht.

KORRELATIONS DIAGRAMM

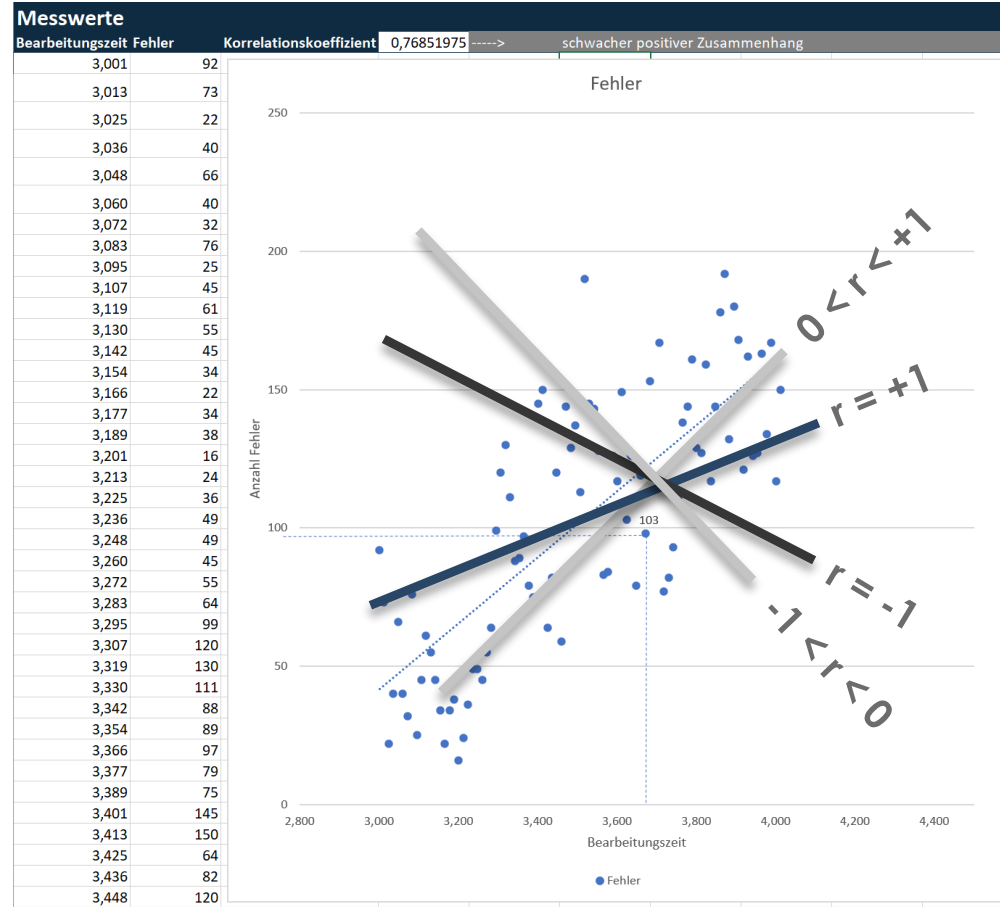
Zusammenhang:

Korrelationskoeffizient „r“

1. $r = 0$ kein Zusammenhang
2. $0 < r < +1$ schwacher pos. Zus.hang
3. $r = +1$ positiver Zusammenhang
4. $-1 < r < 0$ schwacher neg. Zus.hang
5. $r = -1$ starker negativer Zus.hang

Vorgehen:

Aus dem entstehenden Bild, kann man sehr schnell feststellen, ob und in welcher Intensität eine Korrelation, also ein Zusammenhang besteht.



KORRELATIONSKOEFFIZIENT

Korrelationskoeffizient „r“

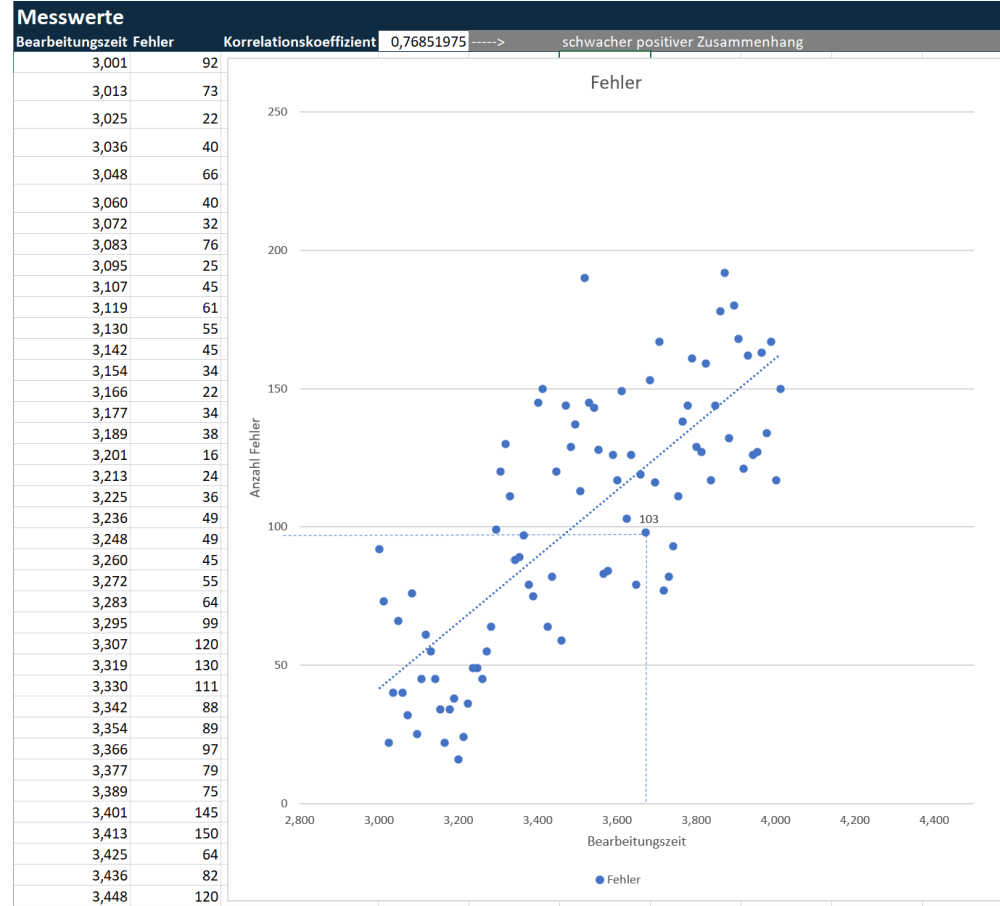
$$\text{Correl}(X,Y) = \frac{\sum(x-\bar{x})(y-\bar{y})}{\sqrt{\sum(x-\bar{x})^2}\sqrt{\sum(y-\bar{y})^2}}$$

Dabei gilt:

\bar{x} und \bar{y}

sind die **Stichprobenmittelwerte**

MITTELWERT(Merkmal 1) und
MITTELWERT(Merkmal 2).



PARETO-ANALYSE



Methode:

Nach Vilfredo Pareto (1848 – 1929) benannte Pareto Analyse, stellt das 80/20 oder Pareto Prinzip dar. Dieses besagt z.B., dass meist 70-80% der Auswirkungen durch nur 20-30% der Probleme verursacht werden.

Fehler: 20% der Ursachen verursachen 80% der Fehler (siehe auch Juran).

Umsatz: 20% des Arbeitsaufwandes erbringen 80% der Leistung usw.

Ziel:

Dient zur Findung von Prioritäten und Identifizierung von Ursachen, die am stärksten ein Problem bewirken.

Hier werden also sehr oft Engpässe und Ursachen von Problemen visualisiert.

PARETO-ANALYSE

Vorgehen:

Differenzieren von 3 Klassen: A, B, C

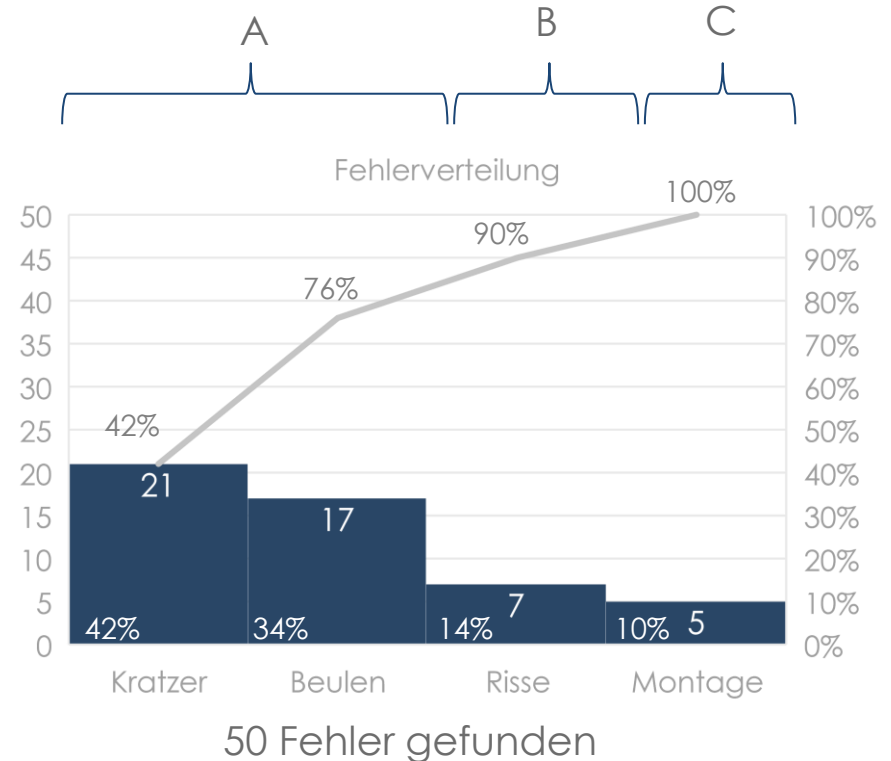
A: bis 80% (76%)

B: bis 30% (14%)

C: bis 20% (10%)

Priorisierungsergebnis:

Größte Priorität haben die Fehlerkategorien, die zusammen 70-80% der Fehler darstellen. Damit müssen 20% der Ursachen beseitigt werden. (Erst mal finden 😊)



ISHIKAWA-DIAGRAMM / URSACHE-WIRKUNG-DIAGRAMM / FISHBONE



Methode:

Kaoru Ishikawa: Jeder Fehler kann mehrere Ursachen haben, die Ihrerseits Auswirkungen weiterer Ursachen sind.

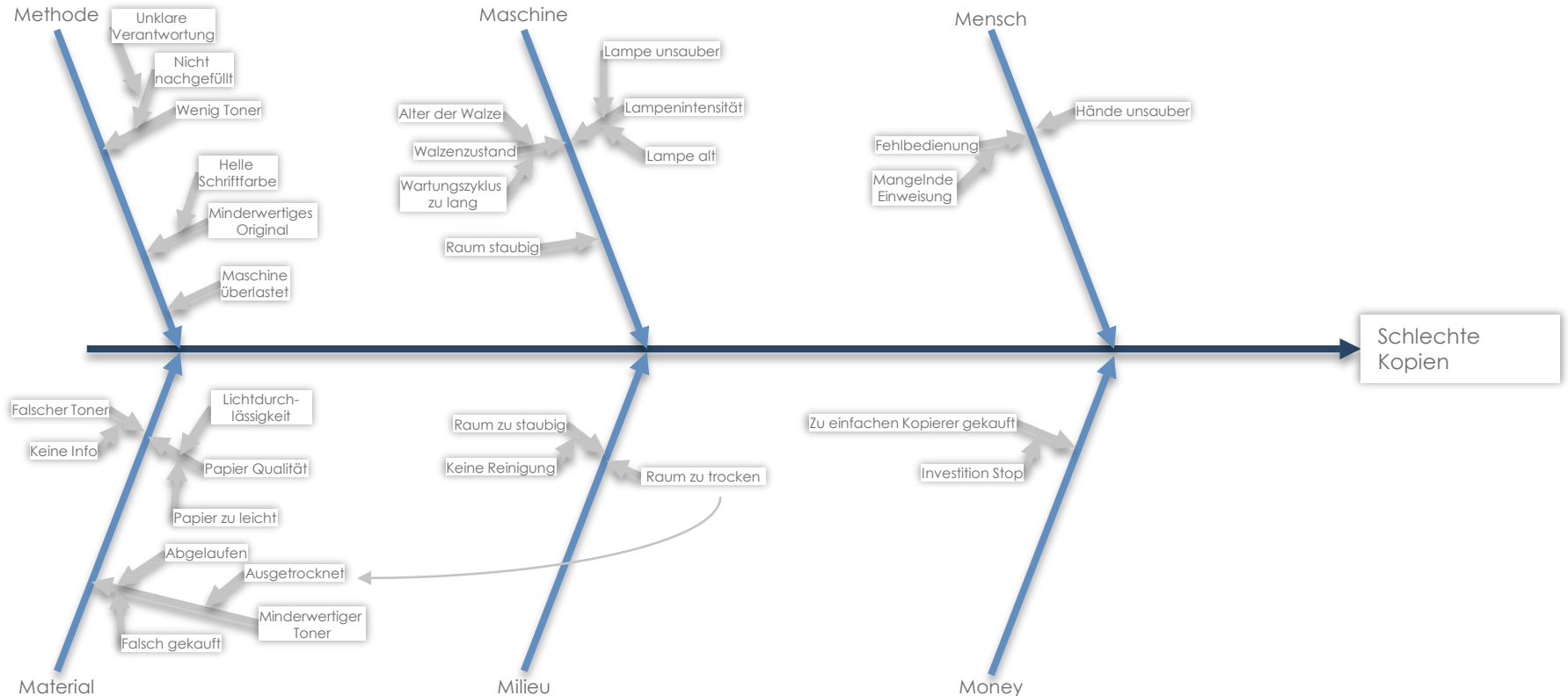
Dient der systematischen Ermittlung und strukturierten, übersichtlichen Darstellung Ursache-Wirkung-Zusammenhängen, meist als Gruppenarbeit (Q-Zirkel, Brainstorming,...)

Hauptursachen: Mensch, Maschine, Material, Milieu, Methode (5-“M's“). Weitere: Management, Messung, Money (8 M's 😊)

Ziel:

Besseres Verständnis des Problems

ISHIKAWA-DIAGRAMM / URSACHE-WIRKUNG-DIAGRAMM / FISHBONE



BRAINSTORMING / BRAINWRITING



Methode:

Helfen der Ideenfindung in der Gruppe. Wird bei der Problemerkennung, Problemanalyse und auch Problemlösung eingesetzt.

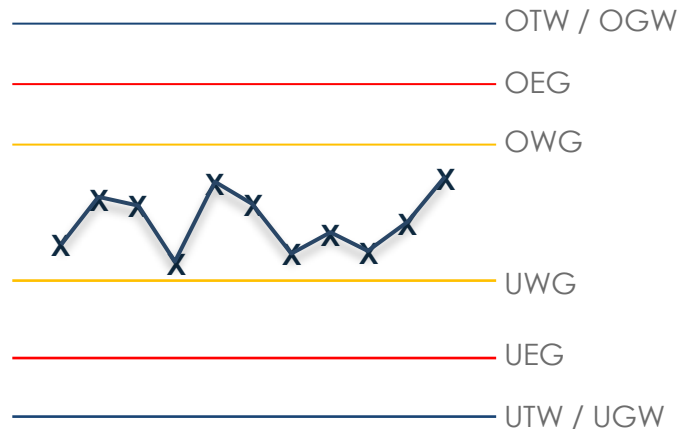
Brainstorming: Ideen werden mündlich eingesammelt und vom Moderator aufgeschrieben.

Brainwriting: schriftliche Form des Brainstormings.

Ziel:

Mit Hilfe der kreativen Potentiale der Teilnehmer, so viele Ideen, wie möglich zu sammeln, diese mit Hilfe einer Sortierung und Bewertung zu analysieren und ggf. gemeinsam Entscheidungen zu treffen.

QUALITÄTSREGEL-KARTE – STATISTICAL PROCESS CONTROL (SPC)



Methode:

Formblatt zur graphischen Darstellung von periodisch entnommenen Stichproben bzw. Messwerten, daraus errechneten statistischen Kennwerten oder von Zielergebnissen, um das Annähern an Warn- oder Eingriffsgrenzen zu beobachten.

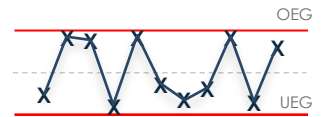
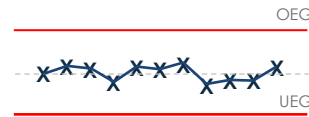
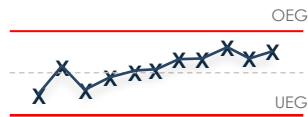
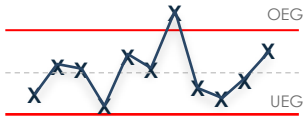
Ziel:

Dient zur Visualisierung des Prozessverhaltens über die Zeit (Prozess-Stabilität, Prozessfähigkeit) aus der Sicht eines einzigen Merkmals. (Also keine 100% Prüfung)

Das Überschreiten der Eingriffsgrenzen bedeutet, dass der Prozess zwar noch innerhalb seiner Toleranzen liegt, aber ein Nachregeln bzw. Eingreifen erforderlich wird. Dadurch wird erreicht, dass Ausschuss nicht erst auftritt.

QUALITÄTSREGEL-KARTE – INTERPRETATION DER WERTE

Aus folgenden Verlaufsmustern kann ein Handlungsbedarf abgelesen werden:



QUALITÄTSREGEL-KARTE – STATISTICAL CONTROL CHART (SPC)

Regelkarten für **variable Merkmale** (messbare Werte)

- Urwertkarte
Direkte Eintragung von Einzelmessungen kleinerer Stichproben ohne Berechnung.
- Mittelwertkarten
Eintragung der errechneten Mittelwerte aus größeren Stichproben.
- Spannweitenkarten
Eintragung der Spannweiten, also der Differenz zwischen größtem und kleinstem Wert der Stichprobe

Regelkarten für **attributive Merkmale** (binär)

- Fehleranteilkarte
Eingetragen wird der Fehleranteil (NOK) einer Stichprobe.

Qualitätsregelkarte für mittlere und Standardabweichung

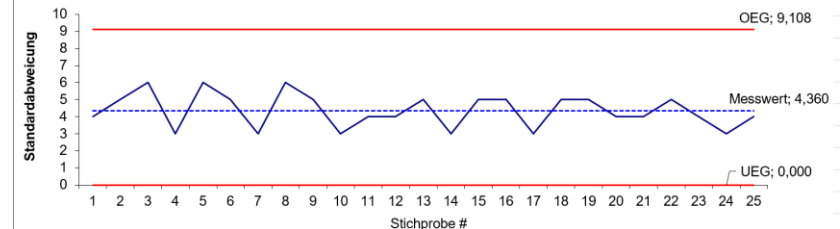
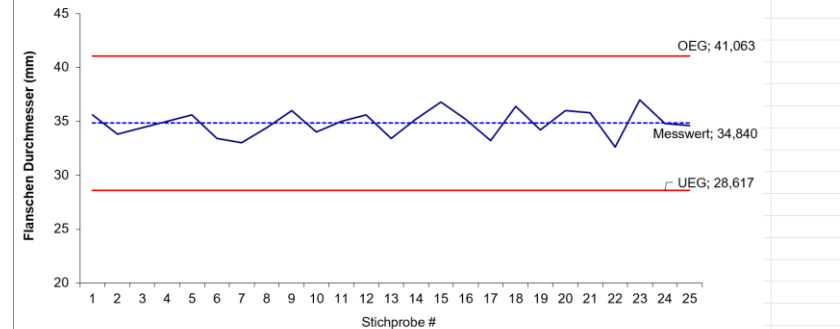
Untertitel / Bereich:

Datum:

Qualitätsmerkmal Flanschen Durchmesser (mm)

Stichprobengröße, n 5

Standard Abweichung k 3



KEEP IT SIMPLE!

"Vollkommenheit ist erreicht,
nicht dann,
wenn Sie nichts mehr hinzufügen können,
sondern dann
wenn Sie nichts mehr herausnehmen können."

Antoine de Saint-Exupery

5-WARUM-TECHNIK (5-WHY)



Wird zur Bestimmung von Ursache & Wirkung eingesetzt.

Kann in allen Analyse- und Lösungsfindungsmethoden eingesetzt werden. So z.B. in Ishikawa-Diagramm.

Es können sicherlich mehr als 5 Warum-Fragen gestellt werden.

5-WARUM-TECHNIK (5-WHY)



Beispiel:

Problemstellung: Das Fahrzeug startet nicht.

1. Warum startet das Fahrzeug nicht?
Die Starterbatterie ist leer.
2. Warum ist die Starterbatterie leer?
Die Lichtmaschine funktioniert nicht.
3. Warum funktioniert die Lichtmaschine nicht?
Der Keilriemen ist gerissen.
4. Warum ist der Keilriemen gerissen?
Der Keilriemen wurde nie ausgewechselt.
5. Warum wurde der Keilriemen nie ausgewechselt?
Das Fahrzeug wurde bisher nie gewartet.
6. Warum wurde das Fahrzeug nie gewartet?
Ein Wartungsintervall wurde nicht vorgeschrieben.

(Quelle: Wikipedia - 5-Why-Methode)

4D - REPORT



4D-Report

D1: Team bilden

D2: Problem beschreiben

D3: Sofortmaßnahmen festlegen

D4: Ursachenermittlung

Ziel:

Schnelle interne Bearbeitung von Reklamationen.

Bericht an GF oder ggf. Kunden

8D - REPORT



Standardisiert durch den VDA.

8D-Report

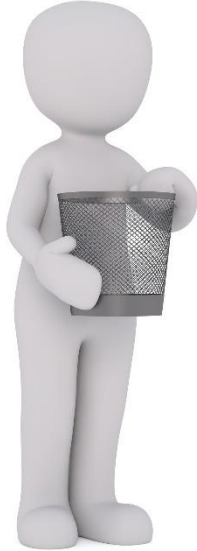
- D1 Team für die Problemlösung
- D2 Problembeschreibung
- D3 Sofortmaßnahmen festlegen
- D4 Fehlerursache(n) feststellen
- D5 Planen von Abstellmaßnahmen
- D6 Einführen der Abstellmaßnahmen
- D7 Fehlerwiederholung verhindern
- D8 Würdigen der Teamleistung

Ziel:

Wird zur Abarbeitung von Reklamationen (zw. Kunden und Lieferanten) unter Einsatz der sog. 8 Disziplinen eingesetzt.

Im Bericht werden Art der Beanstandung, Verantwortlichkeiten und Maßnahmen zum Beheben des Mangels festgeschrieben

5S-METHODE ZUR OPTIMIERUNG DES ARBEITPLATZES



Methode aus der Arbeitsplatzorganisation, die gut zur Standardisierung und Optimierung von Vorgehensweisen, Verfahren und Prozesse, Arbeitsplätze etc. dienen kann

Schritte

S – Sortieren - SEIRI

→ Ordnen, Reihenfolge,...

S – Systematisieren - SEITON

→ Projektablage, DMS-Struktur, Rechte,...

S – Saubermachen – SEISO

→ Archivieren, Löschen, Aufräumen...

S – Standardisieren – SEIKETSU

→ Gleiche Vorlagen für alle

S – Selbstdisziplin – SHITSUKE

→ dieses Vorgehen und QM-Tools einzusetzen

7 QM-TOOLS - FRAGEN



7 QM-TOOLS - ÜBUNG



7 QM-TOOLS - HAUSAUFGABEN



7 QM-TOOLS - HAUSAUFGABE

- Erstellen Sie eine Vorlage der 7-QM-Tools für Ihr Unternehmen aus der Vorlage „7QM-Tools.xlsx“
- Erstellen Sie eine Vorlage für ein 8D-Report aus der Vorlage „8D-Report_DE.docx“
- Erstellen Sie eine Vorlage für ein 4D-Report aus der Vorlage „4D-Report_*.docx“
- Tragen Sie die neuen Dokumente in Ihre bereits begonnene Dokumentenmatrix ein.
- Laden Sie diese bitte alle Dateien (inkl. Dokumentenmatrix) in Ihrem persönlichen Teilnehmer-Portal hoch.
- Bei Fragen melden Sie sich über das Teilnehmer-Portal.
- Viel Erfolg

Dokumentation eines Hilfsprozesses



KVP – QM-Tools



KVP – QM-Zirkel



Q-ZIRKEL – INHALTE

Qualitätszirkel (Jishu Kanri) stammt aus Japan.

In regelmäßigen Zeitabständen treffen sich einige Mitarbeiter, um im Sinne des KVP Fragen und Verbesserungsvorschläge zu diskutieren.

Es werden meist Themen eines Arbeitsbereiches behandelt.

Mitarbeiter werden sehr gut dadurch eingebunden und finden sehr schnell Lösungsvorschläge.

Es sollte nur kurze Zeit in Anspruch genommen werden, um die Effizienz hoch zu halten.

Können auch in unterschiedlichsten Intervallen einberufen werden.



8 GRUNDSÄTZE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS

1. **Kundenorientierung** (siehe KANO-Modell)
2. **Führung** (Management, Leadership)
3. Einbeziehung von **Personen**
4. **Prozessorientierter** Ansatz
5. **Systemorientierter** Managementansatz
6. **Sachbezogener** Ansatz zur Entscheidungsfindung (KPI, **Benchmarking**, ...)
7. **Ständige Verbesserung** (KVP, PDCA, Demming)
8. **Lieferantenbeziehungen** zum gegenseitigen Nutzen



Q-ZIRKEL-THEMEN - FRAGEN



Q-ZIRKEL-THEMEN - ÜBUNG



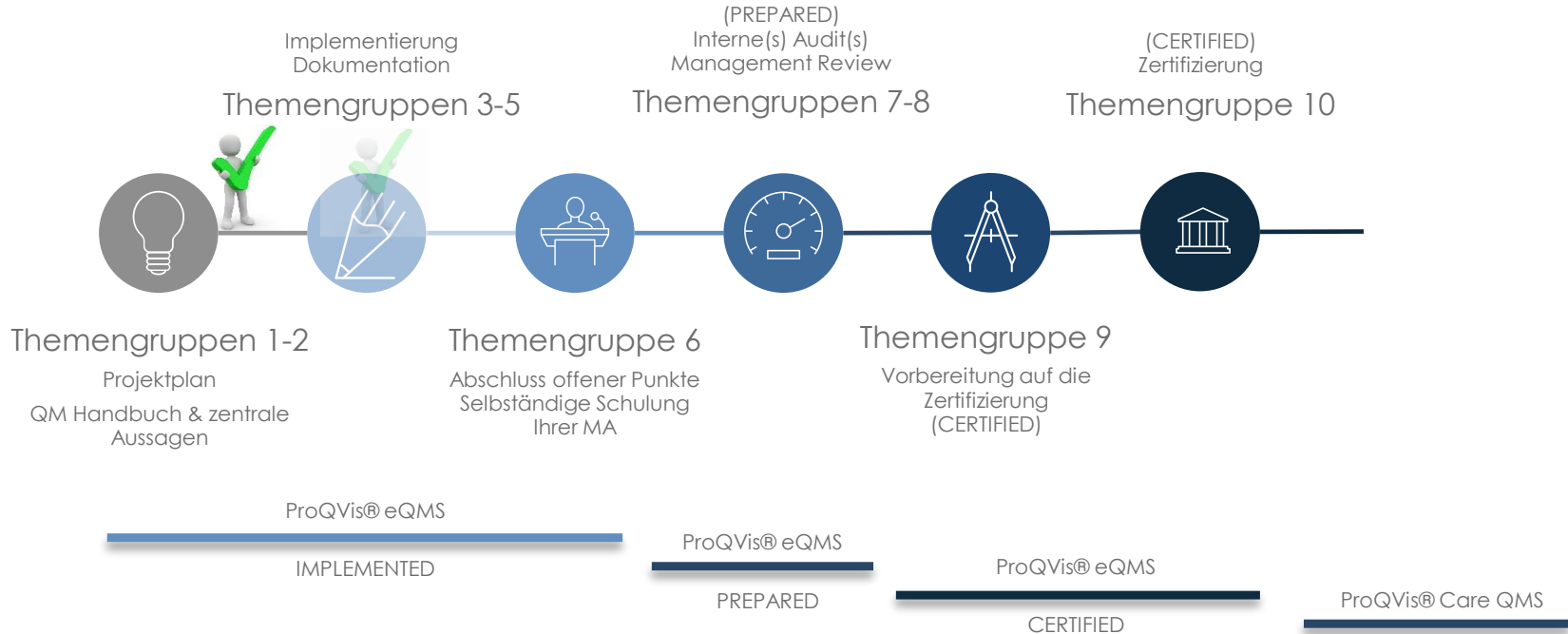
Q-ZIRKEL-THEMEN - HAUSAUFGABEN



Q-ZIRKEL-THEMEN – HAUSAUFGABE

- Unter den 7 QM-Tools finden Sie FMEA und die Risiko-Analyse. Die Vorlagen hierfür sollten Sie bereits erstellt haben.
- Ergänzen Sie Ihre bereits begonnene Risikoanalyse um weitere Inhalte aus den bisher betrachteten Prozessen. Betrachten Sie vor allem auch Hauptprozesse!
- Initiieren Sie oder integrieren Sie den Q-Zirkel in Ihren Prozessen. Ergänzen Sie Ihren Maßnahmenplan um im Q-Zirkel besprochene Probleme und Maßnahmen. Ebenso um die Maßnahmen zur Risikobehandlung, falls noch nicht geschehen.
- Kontrollieren Sie die bisherigen Aufgaben aus Ihrem Maßnahmenplan und aktualisieren Sie diesen (Datum, Verantwortlichkeiten, Status).
- Bei Fragen melden Sie sich über das Teilnehmer-Portal.
- Viel Erfolg

TIMELINE & ERGEBNISSE



- zusätzlich buchbar -

Ergebnis des 4. Themengruppe der 3. Phase

- Die Dokumentation der Hilfsprozesse hat begonnen und wird in ihrem QM-System abgelegt.
- Die wichtigsten QM-Werkzeuge sind ihnen bekannt und können diese auch einsetzen.
- Sie verstehen, sinnvolle KPIs zu definieren

ENDE 4. THEMENGRUPPE AUS DER 3. PHASE

- Noch Fragen?
- Bei späteren Fragen, melden Sie sich über das Teilnehmer-Portal oder per E-Mail bei Ihrem Coach unter eQMS-Coach@proqvis.com.
- Bearbeiten Sie die heutigen Hausaufgaben bis zum nächsten Termin
- Viel Erfolg!





Ihr Ansprechpartner

Eduard Weber

Office: +49 8139 2042 600

Email: eduard.weber@proqvis.com

ProQVis GmbH

Management Consulting und Business Process Solutions

www.proqvis.com