



KNOWNOW
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

Ziel-Prozess-Matrix zur Auditprogrammplanung nach ISO 9001:2015

UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

T_Ziel-Prozess-Matrix

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
 - Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
 - Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme
- Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**

www.know-now.de/join

Selektion der für das Auditprogramm relevanten Prozesse - am Beispiel einer Gebäudereinigungsfirma																
(Qualitäts-)Ziele																
(Haupt- /Teil-)Prozesse																
1. Führungsprozesse														Auditoren		
Unternehmensleitung											21	1	21	*		
Mitarbeiterführung	3										12	3	36	**	September	offen
Personalentwicklung											18	1	18	*		
Finanzplanung und -controlling											15		15	*		
Strategisches Marketing											21	3	63	***	April	offen
Entwicklung neuer Dienstleistungen						1		3		9	13	3	39	**	November	offen
Qualitätsplanung	9	9	3	3		1		3		3	31	1	31	**	Dezember	offen
2. Kernprozesse																
Innenreinigung	9	9	9	9	3	1	1	9		9	59	3	177	****	März/Juni/Nov.	offen
Fassadenreinigung	3	3	3	3	3	9	1	3		1	29	1	29	**		
Glasreinigung	9	9	9	9	9	9	1	1		3	59	9	531	****	Feb./Mai./Okt.	offen
Aussenreinigung	9	9	9	9	9	1	9	3		9	67	9	603	****	Jan./April/Sept.	offen
Hausmeisterdienste		3	3	1				3		3	13	1	13	*		
3. Unterstützungsprozesse																
Buchhaltung und Faktura						3			1		4	1	4	*		
Personalverwaltung								3			3		3	*		
Beschaffung	1	3				9	3			3	19	3	57	***	August	offen
Lagerverwaltung	1	3				3	1				8	1	8	*		
Instandhaltung	3	3				9				9	24	3	72	***	August	offen
Lenkung von Dokumenten	1					3		1	3		8		8	*		
Lenkung von Aufzeichnungen				9							9	1	9	*		
Arbeitssicherheit	1					3		3		3	10	1	10	*		

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

Hinweise zur Nutzung des Tools:

Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Um das Tool optisch an Ihre Organisation anzupassen, ist es nur nötig die Arbeitsblätter "Titel" und "Nutzungsbedingungen" zu löschen, indem Sie diese mit der rechten Maustaste markieren und "löschen" bestätigen.

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Erläuterung des Tools:

Mit Hilfe der Ziel-Prozess-Matrix können Sie sicherstellen, dass Sie die Prozesse intensiver auditieren, welche den größten Einfluss auf die erfolgreiche Realisierung der Qualitätsziele aufweisen. Aus Sicht der DIN EN ISO 9001:2015 sind diese Prozesse, aufgrund deren höherer Bedeutung, häufiger bzw. umfangreicher zu auditieren.

www.know-now.de/join

Arbeitsblatt Ziel-Prozess-Matrix:

Mit Hilfe dieses Arbeitsblattes ordnen Sie den Prozessen die Qualitätsziele zu, die mit den Prozessen korrelieren, da die Prozesse die Zielerreichung beeinflussen.
Die Korrelationsfaktoren sind nach schwachem Einfluss = 1, mittlerem Einfluss = 3 und starkem Einfluss = 9 gewichtet. Die Bedeutung ergibt sich aus der Summe der Korrelationsfaktoren.
Der Status bzw. die Stabilität der Prozesse wird nach wenige Prozessfehler = 1, mittlere Zahl an Prozessfehlern = 3 und viele Prozessfehler = 9 eingestuft. In die Prozessfehler gehen auch negative Rückmeldungen von Kunden ein. Bei der Festlegung der Audit Häufigkeiten sollte noch berücksichtigt werden, inwieweit Änderungen im Prozess stattfinden sollen und ob noch (Korrektur-)Maßnahmen aus vorherigen Audits offen sind.
Die Relevanz der Prozesse für das Auditprogramm ergibt sich durch Multiplikation.

Arbeitsblatt Bsp. Ziel-Prozess-Matrix:

Dieses entspricht dem Arbeitsblatt "Ziel-Prozess-Matrix". Die eingetragenen Werte dienen nur der Erläuterung der Anwendung des Tools. Sie können dieses Arbeitsblatt löschen.

Arbeitsblatt DF:

Dieses Blatt enthält die in den DropDown-Menüs verwendeten Datenlisten. Sie können die Liste unterhalb der Spalte "Werte" verändern oder erstellen. Die Änderungen werden automatisch in die DropDown-Menüs übernommen.
Die Spalten "Benutzerdefiniert" und "Als Erweiterungsmöglichkeit bereits vordefiniert". Um diese zu nutzen ist es nur erforderlich die Gültigkeit anzugeben. Bsp. für die 4. freie Datenformat-Spalte: Menü "Daten", "Gültigkeit", Auswahl der Gültigkeitskriterien "Liste" - Eingabe für die Quelle "=Feld4DF".

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

T_Ziel-Prozess-Matrix

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- **Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme**

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**
informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

T_Ziel-Prozess-Matrix

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.