



**KNOW****NOW**  
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

## Kommunikationsmatrix

### **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:



Matrix der internen Kommunikation

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

		Teilnehmer	Oberste Leitung / (wie oft)	Oberste Leitung / (wie oft)	Leitung / (wie oft)	Leitung / (wie oft)	Projektteam / (wie oft) bzw. MA-Team	Betriebsrat / Mitarbeiter	
		Thema (was)	Thema (was)	Thema (was)	Thema (was)	Thema (was)	Thema (was)	Thema (was)	Thema (was)
Dialog = Zwei Wege									
Information = Ein Weg									

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?  
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
 Registrieren und downloaden!



Beispielhaft

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

Methoden (wie oft)	Teilnehmer		Oberste Leitung / (wie oft)		Oberste Leitung / (wie oft)		Leitung / (wie oft)		Leitung / (wie oft)		Projektteam / (wie oft) bzw. MA-Team		Betriebsrat / Mitarbeiter	
	Thema (was)	(wie oft)	Thema (was)	(wie oft)	Thema (was)	(wie oft)	Thema (was)	(wie oft)	Thema (was)	(wie oft)	Thema (was)	(wie oft)	Thema (was)	(wie oft)
Dialog = Zwei Wege	Moderierte Besprechung		Management-bewertung	J					Audit-ergebnisse	B	ASA-Sitzung	Q		
	Top-Down Diskussion				QM-, UM-, SGA-Politik	J		QM-, UM-, SGA-Ziele	Q					
	Persönliches Gespräch						Live-Chat	B	Personal-gespräch	J				
	Versammlung		Führungs-meeting	W, Di	Notfall-planung	J			Arbeitsschutz-unterweisung	J			Betriebs-versammlung	HJ
	Teamsitzung						QM-, UM-; SGA-Zirkel	Q			QM-, UM, SGA-Workshop	Q		
Information = Ein Weg	Elektronisch		Kennzahlen-statistik	W	Kennzahlen-statistik	M	Team-Mail	W						
	Intranet				MA-Bereich	T								
	Schriftliche Information				Umwelt-leistung	J	QM-, UM-, SGA-Dokumente	B	Mitarbeiter-zeitung	Q				
	Aushang				Schwarzes Brett	J					KAIZEN-Wand	M		
	Informationspool				QM-, UM-, SGA-Politik	T			Experten-Sitzung	T				

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?  
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
 Registrieren und downloaden!

XJ = alle X Jahre, J = Jährlich, H = Halbjährlich, W = wöchentlich, M = monatlich, Q = Quartalsweise, T = Täglich permanent, B = bei Bedarf

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:



Matrix der externen Kommunikation

- 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](http://www.know-now.de/join)

Methoden (wie oft)	Teilnehmer						Thema	
	Unternehmen / (wie oft)	(was)	(wie oft)					
Dialog = Zwei Wege								
Information = Ein Weg								

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?  
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
**Registrieren und downloaden!**

XJ = alle X Jahre, J = Jährlich, H = Halbjährlich, M = Monatlich, W = Wöchentlich, Tz = Täglich, Di, Mi, Do, Fr, T = Täglich permanent, B = bei Bedarf

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:



Beispielhaft

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

Teilnehmer	Unternehmen / Sonstige		Unternehmen / Sonstige		Unternehmen / Sonstige		Unternehmen / Wettbewerber		Unternehmen / Sonstige		Unternehmen / Sonstige		
	(was)	(wie oft)	(was)	(wie oft)	(was)	(wie oft)	(was)	(wie oft)	(was)	(wie oft)	(was)	(wie oft)	
Dialog = Zwei Wege	Versammlung			Notfallplanung	B	Tag der offenen Tür	J			Tagungen	B	Verbands-treffen	Q
	Persönliches Gespräch	Außendienst	B	Lieferanten audit	B								
	Social Media	<a href="http://www.know-now.de/join">www.know-now.de/join</a>				Blog	B						
	Events	Messen	B									Vortrag	B
	Portale	Kundenbefragung	J	Lieferantenportal	T								
Information = Ein Weg	Medien	Kataloge	B			Image-CD	J						
	Marketing	Newsletter	M										
	Schriftliche Information	Kundenzeitschrift	Q	QM-, UM-, SGA-Dokumente	B	Fachartikel	B	Regelmäßige Meldungen	B				
	Internet					Homepage	T						

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

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

Registrieren und downloaden!

XJ = alle X Jahre, J = Jährlich, H = Halbjährlich, Q = Vierteljährlich, M = Monatlich, W = Wöchentlich, T = Täglich, Di, Mi, Do, Fr = Di, Mi, Do, Fr, T = Täglich permanent, B = bei Bedarf



**Hinweise zur Nutzung der Matrix interne / externe Kommunikation**

Diese Kommunikationsmatrix berücksichtigt die Aspekte, die mit der ISO/IEC Direktive im Annex SL festgelegt wurden und erstreckt sich (unter anderem) auf die Vorgaben der folgenden Normen:

- DIN EN ISO 9001:2015
- DIN EN ISO 14001:2015

**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**

- 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](http://www.know-now.de/join)

	Qualitätsmanagement	Arbeitsschutzmanagement
Worüber (Themen)	Worüber (Themen),	Worüber (Themen),
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aufgrund bindender Verpflichtung geforderte Kommunikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aufgrund rechtlicher Verpflichtung geforderte Kommunikation</li> </ul>
Wann (Zeitpunkte)	Wann (Zeitpunkte)	Wann (Zeitpunkte)
Mit wem (Adressaten)	Mit wem (Adressaten)	Mit folgenden Adressaten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• festzulegende Ebenen und Funktionen,</li> <li>• festzulegende Auftragnehmer sowie Besucher,</li> <li>• festzulegende andere interessierte Parteien</li> </ul>
wie (Methoden, Systematik)	wie (Methoden, Systematik)	wie (Methoden, Systematik)
Wer (Verantwortlichkeit)	-	-

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

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

**Registrieren und downloaden!**

Transparenz sowie ein stetiger und aktueller Informationsaustausch tragen wesentlich zur Steigerung der Arbeitseffizienz bei. Eine effektive Kommunikation über die Wirksamkeit des Managementsystems, wie z.B. über die Erreichung von Zielen, bezieht alle Mitarbeiter direkt in den Prozess der ständigen Verbesserung ein.



### Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweisseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (\*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format \*.docx umspeichern.

### 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.