B to B - Praxistools für Unternehmen und Freiberufler

KnowNOW
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

VA Interne Prozessaudits

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:

- 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

Prozess Name: Interne Prozessaudits	**Prozesseigentümer:** QMB **Stellvertreter:**
Geltungsbereich: Die Prozessaudits sind für alle Prozesse und Bereiche	
Vorgänger (Lieferant) alle Unternehmensprozesse	**Nachfolger** (Kunde) alle Unternehmensprozesse
Ziele: Beschreibung des Vorgehens und Zuständigkeiten bei Durchführung von Prozessaudits - Laufende Überwachung der Unternehmensprozesse, um ihre Ergebnisse und bezüglich der bzw. Problemen rechtzeitig geeignete Aktivitäten zur Korrektur einleiten zu können. - Ermittlung der Erfüllungsgrades der Prozesse. Dabei wird die Prozessdokumentation, wie z.B. QM-Handbuch, Verfahrensanweisungen, Formblätter, auf Übereinstimmung mit den - internen und - externen Anforderungen an den Prozess überprüft und bewertet. - Feststellung, ob die Maßnahmen wirksam und ausreichend sind, die vorgegebenen Prozessziele zu erreichen und ob die Maßnahmen bei unseren Mitarbeitern bekannt sind und umgesetzt werden.	**Input:** (Was wird bearbeitet? Was wird konkret benötigt, um den Output zu erzeugen?) - Gesetzliche, Normative Anforderungen, Normen, - Kundenforderungen, - Prozesslandkarte **Output:** (Was ist das Ergebnis des Prozesses?) - Maßnahmenliste, - fähige Prozesse **Dokumente:** (Welche Dokumente werden erzeugt und weitergegeben?) - Auditprogramm - Auditplan - Auditcheckliste und Protokoll - Audit-Abweichungsbericht/ Maßnahmenprotokoll - Auditbericht - Audit-Maßnahmenverfolgung
Messgrößen: (Wie werden die Ziele gemessen?) - Ergebnis des Prozessaudits = Erfüllungsgrad des Prozesses (0 - 10) - Anteil an Wirk-, Stütz- oder Blindleistung im Prozess **Anzahl und Zeitpunkt der Überprüfungen:** - Geplant: Entsprechend Auditprogramm - Ungeplant: Nach Bedarf	**Ressourcen:** (Was wird dafür benötigt? Worauf kommt es an? Was ist dabei am wichtigsten?) **1. Ausrüstung / Anlagen:** - EDV-, Komm.-, Ablagesystem **2. Personal / Qualifikationen:** - QM-Bereich - kompetente Auditoren
Anstoß/Ende: (Was startet und beendet den Prozess?) - Auditplanung lt. Auditprogramm, - Kundenanfrage - Aktualisiertes Auditprogramm **Vorgehen bei Störungen / Abweichungen:** - lt. Verfahren QM3, G	**Chancen:** (Welche Erfolgsfaktoren sind bekannt?) - gut vorbereitete Auditoren - kompetente Auditoren - unabhängige Auditoren - aussagefähige Aufzeichnungen im Auditprogramm
Prozess- bzw. Produktrisiken: (Was könnte schief laufen, mögliche Fehlerquellen?) - Unkenntnis der Prozesse oder unklare Darstellung der Prozesse - mangelnde Kenntnis oder Erfahrung der Auditoren in den zu auditierenden Prozessen - mangelnde Kooperationsbereitschaft der zu auditierenden Bereiche	

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

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

Registrieren und downloaden!

BEISPIELHAFTER PROZESSABLAUF (bitte entsprechend auf Ihre Organisation anpassen)

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

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

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

Registrieren und downloaden!

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

Erläuterungen zu den Prozessschritten:

Planmäßige Prozessaudits
Auditprogramm intern abstimmen, freigeben und gemäß Verteiler beteiligte Bereiche einbeziehen. Alle Prozesse müssen einmal in drei Jahren auditiert werden. Prozesse mit [illegible] müssen häufiger auditiert werden.

Durchführung außerplanmäßiger Prozessaudits bei Problemen, z.B. bei

10, 20

- Interne / externe Reklamationen,
- Beobachtungen mit Fehlerpotenzialen,
- Prozessunsicherheiten,
- Kostenreduzierungszwänge,
- KVP-Aktivitäten,
- neue Verfahren,
- ...

Prozess festlegen
Der Auditor bzw. das Auditorenteam müssen definieren, welcher Prozess auditiert werden soll. Dabei sind die Schnittstellen bzw. Wechselwirkungen (Kunden und Lieferanten des Prozesses) eindeutig auf Basis der Prozesslandkarte festzulegen. Es ist weiterhin deutlich zu machen, ob der zu betrachtende Prozess ein Führungsprozess (wertschaffend), ein Kernprozess (wertschöpfend) oder ein Unterstützungsprozess (wertsichernd) ist.

20

Prozesskriterien ermitteln
Das Auditteam muss vor dem Prozessaudit die relevanten Auditkriterien recherchieren und interpretieren.

30

Interne Vorgaben:	QM-Handbuch, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, usw. ...
Externe Vorgaben	Kundenverträge, QSVs, Gesetzliche Vorgaben, ...

Prozessparameter verstehen und dokumentieren
Anhand der folgenden Fragestellungen und der jeweiligen Prozessbeschreibung sollten [illegible] machen und dies mittels Prozess-Turtle dokumentieren:

40

- Wie ist der Prozessablauf?
- Womit/mit was ist Prozess [illegible]
- Wie macht man es?
- Womit ist es zu machen?
- Wa[illegible] macht man es?
- Wa[illegible] ist es zu tun?
- Wie wirksam ist der Prozess?
- Wohin geht das Ergebnis bzw. Produkt?

Stichprobenplan vorbereiten und Fragenkatalog erstellen/anpassen
Mittels Normforderungs-/Prozess-Matrix sind die für das Prozessaudit relevanten Checklisten-Punkte zu ermitteln und an den Stellen mit einer Markierung sind im Fragenkatalog entsprechende Fragen zu formulieren. Für wichtige oder übergeordnete Kriterien sind Stichproben zur Erlangung von objektiven Nachweisen zu planen.

50/60

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

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

Registrieren und downloaden!

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

Prozesskennzahlen:

[1] Ergebnis des Prozessaudits = Erfüllungsgrad des Prozesses (0 - 10)

[%] Anteil an Wirk-, Stütz- oder Blindleistung im Prozess

Erläuterungen zum QM-Prozessablauf:

Zu Tätigkeits- und Entscheidungsfeldern, die mit Nummern versehen sind, wurden erläuternde Informationen hinterlegt. Zur besseren Zuordnung, wo weitere Informationen hinterlegt vorliegen, sind die entsprechenden Nummern dort vermerkt.

Verwendete Abkürzungen:

D	Durchführungsverantwortung (diese Stelle ist verantwortlich für Umsetzung)
M	Mitwirkung (diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken)
I	Information (diese Stelle muss informiert werden)
GF	Geschäftsführer
A	Auditor
QMB	Qualitätsbeauftragter
FB	Auditierter Fachbereich
MA	Mitarbeiter

Der Prozesseigentümer ist verantwortlich für die Umsetzung der Vorgaben dieser Prozess- bzw. Verfahrensanweisung, klärt die Vorgehensweise und vermittelt diese seinen Mitarbeitern.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

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

Registrieren und downloaden!

Erstellt:	Geprüft:	Freigegeben:

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.