



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

## Problem-Entscheidungs-Plan

### **UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW**

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

**Erläuterung des Werkzeugs Problem-Entscheidungs-Plan**

Die Person, die den Problem-Entscheidungs-Plan erstellt, erfasst dabei bei der Durchführung eines Prozesses Probleme oder Schwierigkeiten auf, die nicht auf Fehler im Rahmen von Tätigkeiten zurückzuführen sind. Gerade in einem Leistungsprozess, der das Problem-Entscheidungs-Plan (das Problem-Entscheidungs-Plan) durch sein (normales) Verhalten ins Spiel bringt, an der Tagesordnung.

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

Das Problem-Entscheidungs-Plan ist ein Prozess, der die Person eine Auswahl an Handlungsoptionen zu bieten, im Sinne von „was muss/darf getan werden, um das Problem zu lösen“.

Der Problem-Entscheidungsplan ist sowohl für die Verbesserung bestehender Prozesse als auch für die Identifizierung neuer Prozesse bereits vor der Einführung. Durch das Beachten von möglichen Problemen bereits in der Planungsphase, kann ein Ziel auch unter ungünstigen Bedingungen erreicht werden. Die Probleme können in Ruhe erarbeitet, bewertet und ausgewählt werden.

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

Die graphische Darstellung in dieser Vorlage gibt dem Qualitäts- oder Prozessverbesserungsteam während der Moderation Orientierung bezüglich der Bearbeitung der einzelnen Schritte der Methode. Ergänzend finden Sie einen beispielhaft ausgefüllten Problem-Entscheidungs-Plan, der diesen auch inhaltlich erklärt.

**Schrittfolge der Erstellung eines Problem-Entscheidungs-Plans**

Die Erstellung eines Problem-Entscheidungs-Plans sollte zusammen mit dem operativen Personal im Rahmen eines Brainstormings erfolgen.

1. Schritt:  
Zuerst wird der Prozess ausgesucht, dessen Ablauf mit dem Problem-Entscheidungs-Plan abgesichert werden sollen.
2. Schritt:  
Der Prozess wird in die Teilprozesse unterteilt, die die Arbeitsschritte aufgliedert. Zur Anwendung dieser Methode ist ein hoher Detaillierungsgrad erforderlich.
3. Schritt:  
Im dritten Schritt werden die potenziellen Probleme notiert, die im Zuge der Umsetzung der Tätigkeiten bereits einmal aufgetreten sind oder auftreten könnten.
4. Schritt:  
Für die relevanten möglichen Probleme werden Handlungsoptionen erarbeitet. Diese Auswahl situativ angepasster Entscheidungen hilft den Personen die richtige Handlung durchzuführen und grenzt gleichzeitig den Spielraum ab, indem die Ergebnisse in der jeweiligen Situation eindeutig klar gestellt sind.
5. Schritt:  
Aufstellung eines Aktionsplans und Umsetzung der Handlungsvorgaben in die Qualitätsmanagement-Dokumentation.

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

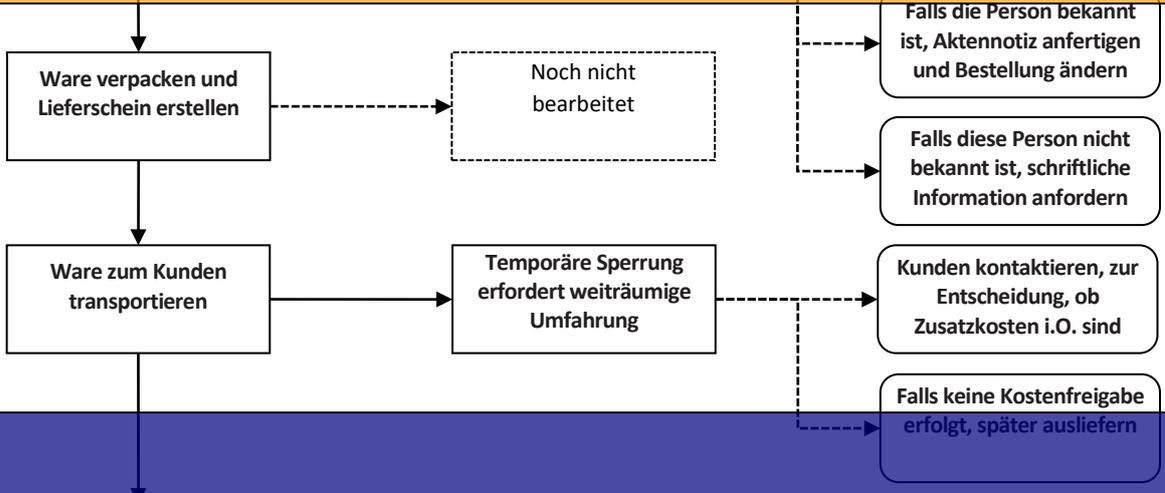
Beispielhafter Problem-Entscheidungs-Plan für einen Versandvorgang

**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)



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

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

Arbeitsblatt

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Prozess

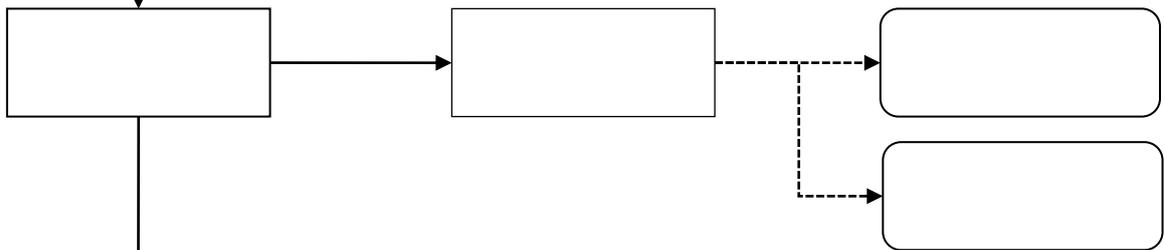
Mögliche Probleme

Mögliche Entscheidungen

- 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)



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

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

Registrieren und downloaden!

**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.