

Stichwortverzeichnis

A

Ablauf
 Dokumentenprüfung 331
 Systemaudit 331
 Zertifizierung 330
Abschlussbesprechung
 Audits 289
Abweicherlaubnis 193, 239
Abweichung 239
Abweichungsprotokoll 285
Act 216
Action plan 286
Änderung
 erproben 215
Änderungen
 Planung 211
Akkreditierung
 Zertifizierer 325
Akkreditierungsstelle 325
Aktionsplan 286
Anfahren 264
Anforderung 44, 185
Anforderungskatalog 224
Anlaufschwierigkeit
 beseitigen 264
Annahmekriterium 206, 238
 festlegen 244
Arbeitsanweisung 147
Aristoteles 43
Audit 39 f., 273
 Abschlussbesprechung 289
 Compliance-Audit 276
 Dienstleistungsaudits 275
 durchführen 282
 First-party-Audit 274
 Gesprächstechnik 293
 internes 327
 planen 278
 Produktaudits 275
 Projektaudits 275
 Prozessaudits 276
 Second-party-Audit 276
 Systemaudits 275
 Third-party-Audit 276
 Überwachungsaudit 332
 Wiederholungsaudit 332
 Zertifizierungsaudits 277
Auditablauf 293

Auditfeststellungen 283
Auditkriterien 278
Auditnachweis 283
Auditor 40
 Anforderungen an 290
Auditplan 280
Auditplanung 294
Auditprogramm 277
Auditschlussfolgerung 285
Auditumfang 280
Auditziel 274
Aufwand
 Erstzertifizierung 324
Auswahl
 Zertifizierer 325
Auswirkung
 unerwünschte 99

B

Basis-Schulung
 Qualität 130
Beauftragter 112
Beauftragung
 Zertifizierer 325
Berichtswesen 265
Betrachtung
 ganzheitlich 32
Bezeichnung
 in Prozessdokumentation 143
Bildliche Darstellung 124
Buch
 Konventionen 23
 Symbole 27
Business Continuity Management
 85

C

Chance
 analysieren 69
Changeprozess 386
Check 215
Compliance-Audit 276
Compliance-Management 93
Controlling 265

D

Darstellung
 bildliche 124

Datenqualität 183
Deming, William Edward 59
Deming'sche Reaktionskette 47
Design of Experiments 233
Deutsches Institut für Normung
 50
Dienstleistungsaudit 275
Dienstleistungserbringung
 steuern 190
Dienstleistungskatalog 224
Dienstleistungsprozess 140
Do 215
Dokument
 begleitendes 146
 Gestaltung 120
 Nomenklatur 115
 operatives 112
 sonstiges 112
 strategisches 111
Dokumentation 35, 111
 bildliche Darstellung 124
 Entwicklungsprozess 235
 erstellen 114
 Fachbegriff 123
 freigeben 115
 Inhalt 122
 Prozesse 141
 prüfen 114
 Sprache 122
 Sprachwahl 123
Dokumentationspflicht 187
Dokumentenablage 113
Dokumentenhierarchie 111
Dokumentenlenkung 124
Dokumentenprüfung
 Ablauf 331
Durchführung
 Managementbewertung 306

E

Effektivität 60
Effizienz 36, 60
Eigentum
 fremdes 250
Eingabe 138
Eingabequelle 139
Eintrittswahrscheinlichkeit
 Risiko 73

Empfehlungen (Audit) 284
 Enterprise Resource Program 109
 Enterprise-Resource-Programm 182
 Entscheidung
 faktenbasierte 310
 verantwortungsbewusste 84
 Entwicklungseingabe 223
 Entwicklungsidee
 auswählen 220
 bewerten 220
 Entwicklungsprojekt
 Abschluss 238
 Entwicklungsprozess 39
 Dokumentation 235
 Ergebnis 139
 unerwünschtes 192
 Ergebnisbezogene Kennzahl 180
 Ergebniskennzahl 266
 erproben
 Änderung 215
 Erstzertifizierung
 Aufwand 324
 Europäischer Referenzrahmen für Sprachen 123
 Extrinsische Motivation 95

F

Fähigkeit 191
 nachweisen 245
 Faktenbasierte Entscheidung 310
 Faktengestützte Entscheidungsfindung 269
 Fehlerkultur 99, 380
 Fehlersuche
 Ishikawa-Methode 353
 First party Audit 274
 Fischgrätendiagramm 354
 Fotokoll 223
 Freigabeberechtigung 115
 Freigabeprozess 39
 festlegen 244
 Führungsprozess 140

G

Gate Review 106
 Gate-Review 231
 Gefahrenabwehr 187
 Gesprächstechnik
 Audit 293
 Greenwashing 238
 Grenzmuster 202

Gültigkeitsdauer
 Zertifikat 332

H

Hauptabweichung 284
 Hinweise (Audit) 284

I

Ideensteckbrief 221
 Innerbetriebliches
 Vorschlagswesen 319
 Input 138
 International Organization for Standardization 50
 Internes Audit 327
 Intrinsische Motivation 95
 Inventur 34
 Ishikawa-Methode 353
 ISO 9001
 2008 333

K

Kano, Noriaki 55
 Kano-Modell 56
 Katalogware 241
 Kennzahl 36, 173
 Eigenschaften 267
 ergebnisbezogene 180
 Ergebniskennzahlen 266
 kundenbezogene 179
 Lieferantenkennzahlen 266
 potenzialbezogene 181
 prozessbezogene 174
 Qualität 269
 sammeln 265
 Steuerungskennzahlen 266
 Störungskennzahlen 266

Kennzahlen
 Erfassung 182
 Kernteam 108
 Kick-off 235
 Kommunikation 261
 mit Kunden 186
 Kompetenz 203, 212, 263
 Mitarbeiter 92
 Kompetenzmatrix 131
 Konformitätsbewertungsstelle 326
 Konfuzius 99
 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess siehe KVP 39

Konventionen
 im Buch 23
 Kosten-Nutzen-Relation 60
 Kunde
 verstehen 90
 Kunden
 Kommunikation 186
 Kundenbezogene Kennzahl 179
 Kundenbindung 255
 durch Services 255
 Kundeneigentum 250
 Kundenorientierung 253
 Kundenzufriedenheit 253
 KVP 310
 Aufbau 311
 Einführung 314
 Ergebnisse sichern 317
 Projektabschluss 319
 Projektauftrag 314
 Ressourcen 312
 KVP-Gruppe 313
 KVP-Moderator 312

L

Lastenheft 242
 Lebensqualität 43
 Leistung 57, 174
 Leistungsbeschreibung 187
 Lieferant
 steuern 248
 Lieferantenentwicklung 247
 Lieferantenkennzahl 266
 Lieferantenmanagement 241
 Lieferantenpanel 246
 LIPOK-Diagramm 349
 LIPOK-Methode 349

M

Managementbewertung
 Durchführung 306
 Vorbereitung 298
 Managementprozess 140
 Managementreview siehe Managementbewertung 297
 Manual 209
 Maschinenfähigkeit 230
 Maßnahmenprotokoll 285
 Material
 Workshops 392
 Meilenstein 106, 231
 Meilensteinterminplan 107
 Messmittelüberwachung 191

Mission 89
 Mitarbeiter 92
 Kompetenz 92
 Motivation 95
 Sprachkenntnisse 123
 Mitgeltende Unterlage 148
 Motivation
 extrinsische 95
 intrinsische 95
 Mitarbeiter 95

N

Nacharbeit 178, 193
 Nachhaltigkeit 48
 Nebenabweichung 284
 Nomenklatur
 Dokument 115
 Norm 33
 Notfallplanung 80
 Nutzungsdauer
 Ende 257

O

Oberste Leitung 87
 Organigramm 111
 Organisation 52
 Output 139

P

Parameter
 verfolgen 251
 Pareto-Diagramm 272
 PDCA-Zyklus 57, 297
 Personal 92
 Pilot 231
 Plan 211
 Plan B 79
 Planung
 Änderungen 211
 Potenzialbezogene Kennzahl 181
 Priorisierung
 Risiken 66
 Probieren 215
 Produktaudit 275
 Produktion
 beherrschte 194
 steuern 190
 Produktlebensdauer
 Aspekte 250
 Produktvalidierung 230
 Projekt 38, 105

Projektaudit 275
 Projektauftrag 224
 KVP 314
 Projektsteckbrief 224
 Projektteam
 Kernteam 108
 Vollmachten 106
 Zusammensetzung 107

Projektunterlage
 archivieren 240
 sortieren 240
 Projektzeitplan 108
 Prototyp 231
 Prozess
 beherrschen 189
 Dokumentation 141
 wertschöpfender 167
 Prozessanalyse
 Ishikawa-Methode 353
 LIPOK-Methode 349
 Turtle-Methode 343
 Prozessaudit 276
 Prozessbeschreibung 137
 Prozessbezogene Kennzahl 174

Prozessdokumentation
 Arbeitsanweisungen 147
 Bezeichnungen 143
 Prozessschritte 144
 Schulung 151
 Symbole 143
 Verzweigung 145
 Prozesseigner 151
 Prozessergebnis
 erwünschtes 190
 unerwünschtes 190
 Prozessfähigkeit 230
 Prozesskategorie 139
 Prozesskette 168
 Verzweigung 145
 Prozesslandkarte 140
 Prozesslandschaft 39, 140, 167
 Prozessmodell 137
 Komponenten 137
 Prozessschritt
 dokumentieren 144
 Prozessvalidierung 230
 Punkteabfrage 222
 Ishikawa-Methode 356

Q

Qualität 43
 Basis-Schulung 130
 Qualitätskennzahl 178

Qualitätsmanagement 31
 Qualitätsmanagementbeauftragter 87
 Qualitätsmanagementhandbuch 373
 Qualitätsmanagementsystem 32
 erstmalig einführen 261
 Qualitätspolitik 89

R

Rabattschlacht 181
 RACI-Chart 234
 Reifegrad 35
 Reklamation 180
 Relevante interessierte Parteien 91
 Reporting 265
 Ressource
 steuern 191
 verwenden 191
 Restrisiko 84
 Retoure 180
 Rezertifizierung 332
 Risiko
 akzeptieren 84
 analysieren 69
 Eintrittswahrscheinlichkeit 73
 Priorisierung 66
 teilen 78
 Übersicht 63
 vermeiden 76
 vermindern 76
 Risikoanalyse 61
 Risikobasierter Ansatz 61
 Risikobehandlung
 Wirksamkeit 85
 Risikobewältigung 61, 75
 Risikobewertung 61, 73
 Risikoidentifikation 61
 Risikomanagement 61
 Risikomatrix 75
 Roadmap 106
 Rückrufaktion 380
 Rückverfolgbarkeit 252

S

5S-Methode 357
 Erfolge kommunizieren 366
 Pilotprojekt 358
 5S 359
 Schulung
 Basis-Schulung 130
 Planung und Organisation 131
 Prozessdokumentation 151

- Schulungsnachweis 134
 - Schwäche
 - analysieren 67
 - Second-party-Audit 276
 - Service Blueprint 155
 - Serviceprozess 140
 - SIPOC siehe LIPOK-Methode
 - Soft Skill 107
 - Sollwert 50
 - Spezifikation 224, 242
 - Sprachbarriere
 - überwinden 124
 - Sprache 122
 - Europäischer Referenzrahmen für Sprachen 123
 - Sprachkenntnis
 - Mitarbeiter 123
 - Stärke
 - analysieren 67
 - Stakeholder 91
 - Stand der Technik 228
 - Steuerungskennzahl 266
 - Störungskennzahl 266
 - Strategie 89
 - SWOT-Analyse 67
 - Ableiten von Maßnahmen 72
 - Bewertung von Stärken und Schwächen 68
 - Bewertung von Trends 71
 - Darstellung von Stärken und Schwächen 69
 - Handlungsfelder 71
 - Symbol
 - im Buch 27
 - in Prozessdokumentation 143
 - System 32, 49
 - Systemaudit 275
 - Ablauf 331
- T**
- Terminplan 233
 - Testlauf 327
 - Third-party-Audit 276
 - Toleranz 50
 - Turtle-Methode 343
- U**
- Überwachungsaudit 332
 - Unerwünschte Auswirkung 99
 - Unterlage
 - mitgeltende 148
 - Unternehmenskultur 35, 89
 - Unternehmensleitbild 89
 - Unternehmenspolitik 89
 - Ursache-Wirkungs-Diagramm 353
- V**
- Validieren 206
 - Validierung 230
 - Verantwortungsbewusste Entscheidung 84
 - Verbesserungsprozess
 - kontinuierlicher siehe KVP
 - Verifizieren 206
 - Verifizierung 226
 - Vier-Augen-Prinzip 114
 - Vision 89
 - Visualisierung 301
- W**
- Vorbereitung
 - Managementbewertung 298
 - Vorschlagswesen
 - innerbetriebliches 319
- Z**
- Wechselwirkung 275
 - Wertschöpfender Prozess 167
 - Wiederholungsaudit 332
 - Wirksamkeit 57, 203
 - Risikobehandlung 85
 - Wirtschaftlichkeit 60
 - Workshop 135, 212
 - Workshops
 - Material 392
- Z**
- Zahlen, Daten und Fakten (ZDF) 68, 130, 224, 283, 291, 375
 - Zertifikat 40
 - Anzahl 336
 - behalten 332
 - Gültigkeitsdauer 332
 - prüfen 334
 - Zertifikate
 - ohne Fremdüberwachung 338
 - Zertifizierer 40
 - Akkreditierung 325
 - Auswahl 325
 - Beauftragung 325
 - Zertifizierung
 - Ablauf 330
 - Definition 323
 - Zertifizierungsaudit 277, 335