



## Qualitätsmanagement Schritt für Schritt

Welche Prozesse gibt es bzw. brauchen wir im Unternehmen?	Prozessart	Bestimmen Sie Ihre Führungs-, Geschäfts- und Unterstützungsprozesse.
Welche Zielsetzung hat dieser Prozess, warum benötigen wir diesen Prozess?	Prozessziel	Bestimmen Sie Zielsetzung und den Inhalt jedes Prozesses.
Wo beginnt und wo endet der Prozess und wie ist er mit den anderen verknüpft?	Prozessgrenzen	Legen Sie den Geltungsbereich fest. Bestimmen Sie die Schnittstellen bzw. die Verknüpfungen zu anderen Prozessen.
Wer ist für den gesamten Prozess zuständig, wer ist für welche Teilumfänge verantwortlich?	Verantwortung	Bestimmen Sie einen Prozessverantwortlichen, binden Sie die betroffenen Mitarbeiter ein. Legen Sie Verantwortung und Zuständigkeiten fest.
Wie gestaltet sich der Prozessablauf?	Prozesskette und Prozesslandschaft	Analysieren Sie die Abläufe und die Inhalte. Beschreiben Sie die Prozesskette.
Welche Mittel und Ressourcen sind zur Abwicklung erforderlich?	Prozessinput und Prozessoutput	Legen Sie die Eingangsgrößen fest (Materialien, Informationen). Bestimmen Sie die Rahmenbedingungen. Beschreiben Sie den Prozess.
In welchen Schritten erfolgt die Prozessabwicklung? Wer macht was, wann, warum und wie?	Umsetzen und Steuern	Weisen Sie Ihr Personal ein und unterrichten Sie es. Stellen Sie Mittel und Ressourcen zur Umsetzung bereit. Klären Sie Informationswege.
Anhand welcher Kennzahlen wird der Prozess gesteuert und der Erfolg beurteilt?	Messgrößen und Kennzahlen	Legen Sie geeignete Kennzahlen fest (lieber wenige, diese aber gezielt verfolgen). Steuern Sie die Prozesse präventiv.
Welche Prüfungen sind im Prozess einzubauen, damit er beherrschbar wird?	Überwachen und Bewerten	Führen Sie Aufzeichnungen. Nutzen Sie ggf. vorhandene Möglichkeiten der Prozessüberwachung. Führen Sie, wo notwendig, unterstützend Prozessaudits durch.
Wo sehen wir Verbesserungspotenziale und wie erschließen wir diese?	Verbesserungen	Analysieren Sie die Ursache für Abweichungen. Leiten Sie Verbesserungen ein, verfolgen und bewerten diese. Optimieren Sie Ihre Prozesse regelmäßig.