

# 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