Stichwortverzeichnis

Symbole

5S 419
5S-Methode 417
  Erfolge kommunizieren 426
  Pilotprojekt 419

A

Ablauf
  Dokumentenprüfung 391
  Systemaudit 391
  Zertifizierung 391
Abschlussbesprechung
  Audit 344
Abweicherlaubnis 228, 278
Abweichung 278
Act 253
Akkreditierung
  Zertifizierer 385
Akkreditierungsstelle 385
Änderung
  erproben 251
  in der Planung 247
Anfahren 316
Anforderung 44, 217
Anforderungskatalog 261
Anlaufschwierigkeit
  beseitigen 316
Annahmekriterium 241, 278
  festlegen 293
Arbeitsanweisung 174
Aristoteles 44
Audit 40, 327
  Ablauf 349
  Abschlussbesprechung 344
  Auditbericht 342
  Ausbildung 351
  Compliance-Audit 330
  Dienstleistungsaudit 330
  durchführen 338
  externes 352
  First-party-Audit 328
  Gesprächstechnik 350
  internes 340, 387
  Lieferantenaudit 340
  Produktaudit 330
  Projektaudit 330
  Prozessaudit 330
  Remote-Audit 338
  Second-party-Audit 331
  Systemaudit 329
  Third-party-Audit 331
  Überwachungsaudit 392
  Wiederholungsaudit 393
  Zertifizierungsaudit 331, 340
Auditablauf 349
Auditbericht 342
Auditfeststellung 340
Auditnachweis 339
Auditor 40
  Anforderungen an 345
  Kompetenz 347–349
Auditplan 335
Auditplanung 351
Auditprogramm 332
Auditschlussfolgerung 341
Auditumfang 335
Auditziel 328
Auswahl
  Zertifizierer 385
Auswirkung
  unerwünschte 121

B

Basisschulung
  Qualität 156
Beauftragter 134
Beauftragung
  Zertifizierer 385
Berichtswesen 319
Beschaffungskosten 299
Betrachtung
  ganzheitliche 32
Bewertungsplattform 306
Bezeichnung
  in Prozessdokumentation 170
Business Continuity
  Management 85

C

Chance
  analysieren 101
Changeprozess 446
Check 252
Compliance Management 97
Compliance-Audit 330
Controlling 319

D

Datenqualität 214
Deming, Wiliam Edward 61
Demingsche Reaktionskette 47
Design of Experiments 271
Deutsches Institut für Normung 52
Dienstleistungsaudit 330
Dienstleistungserbringung
  steuern 224
Dienstleistungskatalog 261
Dienstleistungsprozess 166
Do 251
Dokument
  begleitendes 173
  Gestaltung 151
  Nomenklatur 146
  operatives 134
  sonstiges 135
  strategisches 134
Dokumentation 36, 133
  Entwicklungsprozess 274
  erstellen 139
  Fachbegriff 141
  freigeben 142
  Inhalt 140
  Prozessdokumentation 170
  Prozesse 167
  prüfen 142
  Sprache 140
Dokumentationspflicht 219
Dokumentenhierarchie 133
Dokumentenprüfung
  Ablauf 391

E

Effektivität 62
Effizienz 37, 62
Eigentum
  fremdes 302
Eingabe 165
Eingabequelle 165
Eintrittswahrscheinlichkeit
  Risiko 70
Enterprise-Resource-
  Programm 131, 214
Entscheidung
  faktenbasierte 369
  verantwortungsbewusste 85
Entscheidungsfindung
  faktengestütze 323
Entwicklungseingabe 260
Entwicklungsidee
  auswählen 257
  bewerten 257
Entwicklungsprojekt
  Abschluss 277
Entwicklungsprozess 39
  Dokumentation 274
Ergebnis 166
  unerwünschtes 227
Ergebniskennzahl 320
Erstzertifizierung
  Aufwand 384
Europäischer Referenzrahmen
  für Sprachen 140
EU-Verpackungsverordnung
  304

F

Fähigkeit 225
  nachweisen 290
Fehlerkultur 121, 441
Fehlersuche
  Ishikawa-Methode 413
First-party-Audit 328
Fischgrätendiagramm 414
Fotokoll 260
Freigabeberechtigung 142
Freigabeprozess 40
  festlegen 293

G

Gate Review 129, 269
Gefahrenabwehr 219
Gesprächstechnik
  Audit 350
Greenwashing 397
Grenzmuster 237
Gültigkeitsdauer
  Zertifikat 392

H

Hauptabweichung 340

I

Ideensteckbrief 258
Input 165
International Organization
  for Standardization 52
Inventur 35
Ishikawa-Methode 413
ISO 9001
  2008 394

K

Kano, Noriaki 58
Katalogware 282
Kennzahl 37, 201
  Eigenschaften 321
  Erfassung 214
  ergebnisbezogene 212, 320
  kundenbezogene 210
  Lieferantenkennzahlen
    320
  potenzialbezogene 213
  prozessbezogene 205
  Qualität 323
  sammeln 319
  Steuerungskennzahlen 320
  Störungskennzahlen 320
Kernteam 130
Kick-off 274
Kommunikation 314
  mit Kunden 219
Kompetenz 238, 248, 316
  Mitarbeiter 96
Kompetenzmatrix 157
Konformitätsbewertungsstelle
  386
Konfuzius 122
Kosten-Nutzen-Relation 62
Kunde
  verstehen 93
  Kommunikation 219
Kundenbindung 307
  bei Reklamation 307
  durch Services 308
Kundeneigentum 302
Kundenorientierung 305
Kundenzufriedenheit 305, 306
KVP 368
  Aufbau 369
  Einführung 372
  Ergebnisse sichern 375
  Projektabschluss 377
  Projektauftrag 373
  Ressourcen 370

L

Lastenheft 282
Lebensqualität 43
Leistung 59, 205
Leistungsbeschreibung 219
Lieferant
  strategischer 288, 291
Lieferantenaudit 340
Lieferantenbewertung 295
Lieferantenentwicklung 298
Lieferantenkennzahl 320
Lieferantenmanagement 282
Lieferantenpanel 294
Lieferkettengesetz 285
LIPOK-Methode 409

M

Managementbewertung
  Durchführung 363
  Vorbereitung 354
Managementprozess 166
Manual 244
Maschinenfähigkeit 268
Material
  Workshop 453
Medien, soziale 306
Meilenstein 128, 269
Meilensteinterminplan 129
Messmittelüberwachung 226
Mitarbeiter 96
  Kompetenz 96
  Motivation 116
  Sprachkenntnisse 140
Motivation
  extrinsische 116
  intrinsische 116
  Mitarbeiter 116

N

Nacharbeit 210, 228
Nachhaltigkeit 49
Nebenabweichung 340

Nomenklatur
Dokument 146
Norm 34
Notfallplanung 80
Nutzungsdauer
Ende 310

O

Organigramm 133
Organisation 55
Output 166

P

Parameter
verfolgen 303
PDCA-Zyklus 59, 353
Personal 96
Pilot 268
Plan 247
Plan B 79
Planung
Änderungen 247
Probieren 252
Produktaudit 330
Produktion
beherrschte 229
steuern 224
Produktqualifizierung 289
Produktvalidierung 268
Projekt 38, 127
Projektaudit 330
Projektauftrag 261
KVP 373
Projektsteckbrief 261
Projektteam
Kernteam 130
Vollmachten 128
Zusammensetzung 129
Projektunterlage
archivieren 279
sortieren 279
Projektzeitplan 130
Prototyp 268
Prozess 163
beherrschen 223
Dokumentation 167
wertschöpfender 195
Prozessanalyse
Ishikawa-Methode 413
LIPOK-Methode 409
Turtle-Methode 401
Prozessaudit 330
Prozessbeschreibung 163
Prozessdokumentation
Arbeitsanweisungen 174
Bezeichnungen 170
erstellen 170
Prozessschritte 171
Schulung 178
Symbole 170
Verzweigung 172
Prozesseigner 178
Prozessergebnis
erwünschtes 224
unerwünschtes 224
Prozessfähigkeit 268
Prozesskategorie 166
Prozesskette 196
Verzweigung 172
Prozesslandkarte 167
Prozesslandschaft 39, 167, 195
Prozessmodell 164
Komponenten 164
Prozessschritt
dokumentieren 171
Prozessvalidierung 268
Punkteabfrage 259
Ishikawa-Methode 416

Q

QR-Code 305
Qualität 43, 44
Basisschulung 156
Qualitätskennzahl 209
Qualitätskontrolle 46
Qualitätsmanagement 31
Qualitätsmanagementhandbuch 434
Qualitätsmanagementsystem 32
erstmals einführen 313
Qualitätssicherung 46
Qualitätssteuerung 46

R

Rabattschlacht 212
RACI-Chart 273
Reifegrad 35
Reklamation 211, 307
Remote-Audit 338
Reporting 319
Ressource
steuern 225
Restrisiko 84
Retoure 211
Rezertifizierung 393
Risiko
akzeptieren 84
analysieren 101
Eintrittswahrscheinlichkeit 70
teilen 78
Übersicht 66
vermeiden 75
vermindern 76
Risikoanalyse 64
Risikobasierter Ansatz 64
Risikobehandlung
Wirksamkeit 85
Risikobewältigung 64, 75
Risikobewertung 64, 70
Risikoidentifikation 64
Roadmap 128
Rückrufaktion 440
Rückverfolgbarkeit 304

S

Schulung
Basisschulung 156
Planung und Organisation 157
Prozessdokumentation 178
Schulungsnachweis 160
Schwäche
analysieren 99
Second-party-Audit 331
Service Blueprint 184
Serviceprozess 167
Sicherheit 286
SIPOC *siehe* LIPOK-Methode
Soft Skill 130
Sollwert 52
Spezifikation 261, 282
Sprachbarriere
überwinden 141
Sprache 140
Europäischer Referenzrahmen für Sprachen 140
Sprachkenntnis
Mitarbeiter 140
Stakeholder 94
Stand der Technik 265
Stärke
analysieren 99
Steuerungskennzahl 320
Störungskennzahl 320

Subunternehmer 291
SWOT-Analyse 98
Symbol
  in Prozessdokumentation 170
System 32, 51
Systemaudit 329
  Ablauf 391

T

Terminplan 271
Testlauf 387
Third-party-Audit 331
Toleranz 52
Turtle-Methode 401

U

Überwachungsaudit 392
Unterlage
  mitgeltende 175
Unternehmenskultur 35
Ursache-Wirkungs-Diagramm 413

V

Validieren 241, 268
Verbesserungsprozess
  kontinuierlicher 368
Verifizieren 241, 263
Vieraugenprinzip 142
Visualisierung 358
Vorbereitung
  Managementbewertung 354
Vorschlagswesen
  innerbetriebliches 378

W

Wechselwirkung 330
Wiederholungsaudit 393
Wirksamkeit 59, 238
  Risikobehandlung 85
Wirtschaftlichkeit 62
Workshop 161, 248
  Material 453

Z

Zahlen, Daten und Fakten (ZDF) 225
Zertifikat 41
  behalten 392
  Gültigkeitsdauer 392
  ohne Fremdüberwachung 397
  prüfen 394
Zertifizierer 41
  Akkreditierung 385
  Auswahl 385
  Beauftragung 385
Zertifizierung
  Ablauf 391
  Definition 383
Zertifizierungsaudit 331, 340, 396