

# 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  
Audithriterien 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, Wiliam 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  
Eingabekennzeichen 139  
Eintrittswahrscheinlichkeit  
Risiko 73

Empfehlungen (Audit) 284  
Enterprise Resource Program 109  
Enterprise-Resource-Programm 182

Entscheidung  
faktenbasierte 310  
verantwortungsbewusste 84  
Entwicklungseingabe 223  
Entwicklungsseite  
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 338  
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  
 erstmals 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

Vorbereitung  
  Managementbewertung 298  
Vorschlagswesen  
  innerbetriebliches 319

**W**

Wechselwirkung 275  
Wertschöpfer 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