

- Lenkung von Dokumenten (4.2.3)
- Lenkung von Aufzeichnungen (4.2.4)
- Internes Audit (8.2.2)
- Lenkung fehlerhafter Produkte (8.3)
- Korrekturmaßnahmen (8.5.2)
- Vorbeugungsmaßnahmen (8.5.3)

Wichtig ist, sich klar zu machen, dass die Hälfte der geforderten Verfahren eine Regelung des Umgangs mit Fehlern fordert! Dies bedeutet im Klartext:

Je besser ein Unternehmen in der Praxis mit Fehlern und Problemen umgeht (aus ihnen lernt), um so „lebender“ wird das QM-System!

oder noch einfacher:

### **QM heißt in erster Linie Fehlermanagement!**

Neben diesen 6 Verfahren sind (selbstverständlich) noch die Kernprozesse zu dokumentieren. Was aber ist ein Kernprozess?

Die Antwort ist relativ einfach: **Ein Kernprozess bezieht sich auf alles, womit ein Unternehmen Geld verdient.** Daneben gibt es noch weitere Prozessarten (**Führungs- und Unterstützungsprozesse**), die zwar notwendig sind, jedoch in der Regel vom Kunden nicht bezahlt werden.

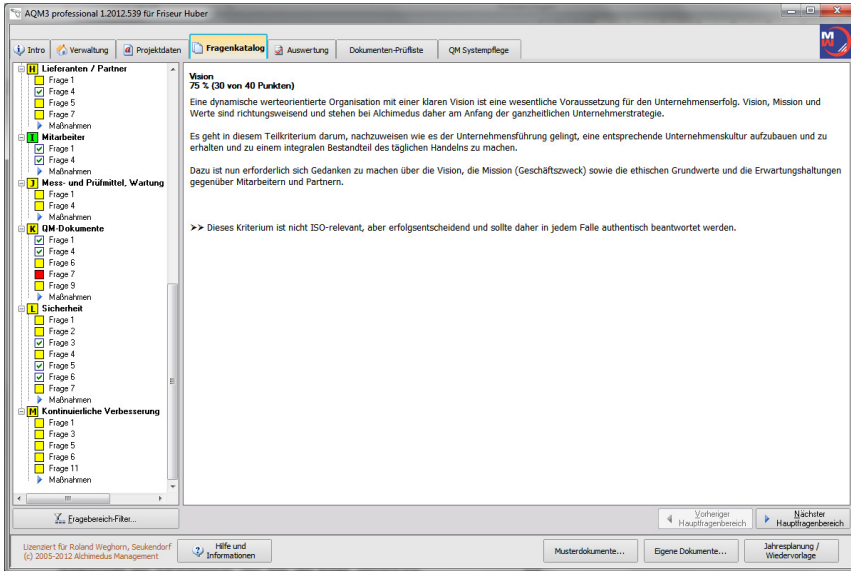
In der folgenden Abbildung sind schematisch die drei Prozessarten am Beispiel eines größeren mittelständischen Unternehmens dargestellt. Vereinfacht ausgedrückt bildet der Kernprozess alles ab, was zwischen der erstmaligen Kontaktaufnahme des Unternehmens mit dem Kunden und der Endabrechnung passiert.

Die zur Führung und Unterstützung des Betriebs notwendigen weiteren Prozesse werden indirekt über einen kalkulatorischen Aufschlag auf die Kernprozesskosten finanziert.

Wichtig: Die ISO 9001 überlässt es dem Unternehmen, welche Führungs- und Unterstützungsprozesse es regelt. Es gelten hier vor allem die beiden Grundsätze der Eignung und der Angemessenheit!

Gleichzeitig haben Sie nun weitgehend alle notwendigen Dokumente für ein einfaches QM-System angelegt. Im Falle der ISO 9001 sind das etwa 35 Stück.

Ihr System könnte dann z. B. wie folgt aussehen:



### Abschließende Hinweise:

**Das QM-Handbuch ist das mit Abstand größte Dokument im ISO 9001-System, denn es enthält die komplette Norm als Grundsatz-erklärung!**

**Es fehlt am Ende noch ein Dokument, das den Kernprozess des Unternehmens beschreibt.**

Für den Kernprozess („Womit verdient das Unternehmen sein Geld?“) empfiehlt sich beispielsweise die Anlage einer Verfahrensanweisung aus dem Bereich QM-Systempflege (siehe Kapitel 4.3.7) und die Integration eines Flussdiagramms.

Sämtliche Angaben in diesem Kapitel beziehen sich ausschließlich auf den Fragenkatalog der ISO 9001 bzw. im erweiterten Modus auf das AQM3-Modell. Andere Fragenkataloge zu anderen Systemen sehen zum Teil völlig anders aus!

## 4.5 Vorgehensweisen bei der Einführung von QM-Systemen

Grundsätzlich gibt es zwei verschiedene Wege, mit Hilfe von QM interaktiv ein QM-System aufzubauen: den Quick-Check und das vollständige, sequentielle Durcharbeiten des Fragenkataloges. Welcher der beiden Wege gewählt wird, hängt von den Umständen und den Wünschen des einzelnen Unternehmens ab. Nach einem kurzen Hinweis über den Gebrauch verschiedener Fenster in QM interaktiv sollen Vor- und Nachteile der beiden Wege kurz beschrieben werden.

### Hinweis zu modalen Fenstern in QM interaktiv

Immer wenn in QM interaktiv Knöpfe (Buttons) in der Statuszeile gedrückt werden, erscheinen sogenannte „modale Fenster“. Diese Fenster müssen erst wieder geschlossen werden, bevor mit einer anderen Programmfunktion weitergearbeitet werden kann. Aus diesem Grund sollten diese Fenster niemals in ihrer maximalen Zoom-Auflösung benutzt werden, die den gesamten Bildschirm ausfüllen. Immer wieder wird dann der standardmäßig vorhandene Minimieren-Knopf rechts oben angeklickt, der das Fenster minimiert und meist links unten „versteckt“. Da jetzt wieder das Hauptfenster von QM interaktiv sichtbar wird, wundert sich der Nutzer, warum das Programm jetzt „nicht mehr funktioniert“. Das liegt einfach daran, dass das minimierte Fenster erst geschlossen werden muss, bevor im Hauptfenster weitergearbeitet werden kann. Die nicht-maximierte Darstellung modaler Fenster hilft, zu erkennen, dass diese Fenster erst geschlossen werden müssen, da sie auf dem Hauptfenster liegen. Also:

**Ausschließlich das Hauptfenster von QM interaktiv sollte maximiert genutzt werden – Dialogfenster jedoch nie!**

### Methode 1: Der Quick-Check

Die Vorgehensweise beim Quick-Check ist wie folgt:

- Teil 1: Durcharbeiten aller Fragen und Einstufung der Antworten (Nutzung des Knopfes „Nächste Frage“ rechts unten)
- Teil 2: Die Maßnahmen werden in einem zweiten Durchlauf abgearbeitet (Nutzung des Knopfes „Nächste Maßnahme“ rechts unten)