

Kennzahlenmanagement

Stamtblatt	
Prozesseigentümer Stellvertreter	Geschäftsführung -
Ziel und Zweck	Mit diesem Geschäftsprozess sollen Kennzahlen festgelegt werden, die im Unternehmen und in der täglichen Arbeit zur Orientierung dienen sollen. Bei der Beurteilung unseres Unternehmens ist das Kernziel die Kundenerwartungen unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Entwicklung zu
<p>Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de</p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>	
	Ungeplant: Nach Bedarf.
Mitgeltende Unterlagen	FB Kennzahlenkatalog
Normenbezug	Kapitel 9 aus DIN EN ISO 9001:2015

Systemressourcen: (Was wird benötigt?)	Personelle Prozessressourcen: (Was wird benötigt?)	Maschinelle Prozessressourcen: (Was wird benötigt?)
- Infrastruktur, Wissen	- GF, Führungskreis	- EDV-System
Input: (Was löst den Prozess aus? Was wird benötigt um den Output zu erzeugen?)		Output: (Was sind die Ergebnisse des Prozessablaufes?)
- Bisherige Kennzahlen - Impulse aus Geschäftsverlauf		- Aktualisierte Kennzahlen - Ergebnis der Auswertung von
Anstoß/Ende: (Was startet und beendet den Prozess?)	Leistungsindikatoren: (Welche Prozessziele sind festgelegt?)	Vorgehen bei Störungen:
- Messung der Kennzahlen steht	- Erreichungsgrad der	- Information an die GF

Chancen: (Welche Chancen für einen zusätzlichen Nutzen zum geplanten Output sind gegeben?)
- Vorausschauende Unternehmenssteuerung und dadurch verbesserter Unternehmenserfolg
Prozess-/Produkttrisiken: (Was kann für das Erreichen des geplanten Outputs schief gehen, mögliches Risiko?)
- Nichterreichung der Kennzahlen, da Zielerreichungsgrad zu hoch

Kennzahlenmanagement

Dokumentenhistorie

Ausgabe-Datum (Freigabe)	Änderungsgrund	Seite/ Abschnitt	Autor
xx.xx.xxxx	Ersterstellung	alle	

Verteiler

Abteilung	Name
<input checked="" type="checkbox"/> Verteilung erfolgt Online	-
<input type="checkbox"/> Verteilung nur Papierexemplar	

Abkürzungen und Begriffe

Abkürzung/Begriffe	Definition/Beschreibung
D	Durchführungsverantwortung (diese Stelle ist verantwortlich für die Umsetzung)
M	Mitwirkung (diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken)
I	Information (diese Stelle muss informiert werden)
FB	Formblatt
FAB	Fachbereich
GF	Geschäftsführung
GP	Ein Geschäftsprozess (GP) ist eine Menge logisch verknüpfter Einzeltätigkeiten um ein gestimmtes geschäftliches oder betriebliches Ziel zu erreichen.
MA	Mitarbeiter
PB	Prozessbeschreibung
PV	Prozessverantwortliche

Hinweise zur Nutzung

Alle Flow-Chart-Symbole im Prozessdiagramm sind mit einer Zahl gekennzeichnet. Dort wo ergänzende

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 PROZESSDIAGRAMM	3
2 ERGÄNZENDE BESCHREIBUNG.....	4

Kennzahlenmanagement

1 Prozessdiagramm

Input /Output	Prozessdiagramm	D	M	I
Geschäftsprozessziele, Unternehmensstrategie, Kundenanforderungen, Bedürfnisse der ;	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 10 Auswertung und Untersuchung der bereits vorhandenen Kennzahlen und des bisherigen Erfolgs </div>	PV	FAB	
<p style="color: red;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de</p> <p style="color: red;">Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>				
Fomulierte strategische Kennzahlen	<div style="text-align: center;"> Ja ↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 40 Definition und Festlegung der Zielwerte </div> ↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 50 Kommunikation in die einzelnen Bereiche </div> </div>	PV	GF FAB	
<p style="color: red;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de</p> <p style="color: red;">Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>				
	<div style="text-align: center;"> 70 Ziele erreicht? ↓ Nein ↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Geht an Prozess: 0815 Korrekturmaßnahmen </div> </div>			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 0815 Lenkung dokumentierte Informationen </div>	PV		GF MA

Kennzahlenmanagement

2 Ergänzende Beschreibung

Erläuterungen zu den Prozessschritten	
10	<p>Auswertung und Untersuchung der bereits vorhandenen Kennzahlen und des bisherigen Erfolgs Im ersten Schritt werden Informationen gesammelt um sich einen Überblick zu verschaffen, welche</p> <p style="text-align: center; color: red;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>
40	<p>Definition und Festlegung der Zielwerte Die Kennzahlen werden klar und eindeutig abgestimmt und beschrieben. Für die Bereiche werden die Erhebungszeitpunkte vereinbart. Es werden Tools und Hilfsmittel zur Überwachung, Messung und Visualisierung der Kennzahlen erstellt und eingeführt. Die Quellenbasis wird geklärt. Der Prozessverantwortliche ist dafür verantwortlich, anhand den Daten und der Kennzahlenbeschreibung die Kennzahlen zu bilden und zu pflegen.</p>
50	<p>Kommunikation in die einzelnen Bereiche Erklärung für alle Mitarbeiter im zuständigen Fachbereich, was die Kennzahlen bedeuten. Es soll Klarheit und Einverständnis darüber herrschen, was die Kennzahl aussagt.</p> <p style="text-align: center; color: red;">Das vollständige QM-Dokument erhalten Sie nach der Bestellung unter www.qm-service-wn.de Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die in diesem Dokument genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>
70	<p>Ziele erreicht? Bei Nichterreichung bzw. Gefährdung der Zielvorgaben werden durch die GF bzw. durch den Prozessverantwortlichen geeignete Korrekturmaßnahmen abgeleitet. Ggf. erforderliche Ressourcen zur Umsetzung der Korrekturmaßnahmen werden von der GF bereitgestellt.</p>