

**CARL HANSER VERLAG**

Franz Fischer, Alexander A. W. Scheibeler

**Handbuch Prozessmanagement**

Effizienzsteigerung mit ISO 9001+9004; 1000 Beispiele aus der Praxis

3-446-21925-0

[www.hanser.de](http://www.hanser.de)

## Vorwort

### Effizienz mit Prozessmanagement nach ISO 9001 + 4

Die ISO 9001 stellt nur die Grundanforderung an ein Qualitätsmanagementsystem dar, um die Wirksamkeit zur Erfüllung der Kundenanforderungen zu erhöhen. Die Wirtschaftlichkeit ist nicht das Thema der ISO 9001 und findet daher keine Berücksichtigung. Die Mitarbeiter in ISO 9001 sind Ressourcen, die nur auf die Erfüllung der Kundenanforderungen bei Bedarf ausgebildet werden. Man stellt sich daher die Frage: reicht dies auf Dauer aus? Im Prozessmanagement wird nicht nur die Wirksamkeit (Effektivität) sondern auch die Wirtschaftlichkeit (Effizienz) benötigt. Die Autoren verstehen unter Prozessmanagement den ganzheitlichen Ansatz zur Leistungsverbesserung in Unternehmen.

Dieses Buch ermöglicht es Ihnen, mit „1000“ Beispielen aus der Praxis, zusätzlich zur Umsetzung der Wirksamkeit aus ISO 9001, die Umsetzung der Wirtschaftlichkeit auf Basis der ISO 9004 zu nutzen.

Effizienz mit Prozessmanagement = Business Excellence = hervorragende Leistungen des Unternehmens. Das Werk stellt jedoch keine Excellence-Modelle dar, sondern die pragmatische Umsetzung von DIN EN ISO 9001 : 2000 und Teilen der DIN EN ISO 9004 : 2000 als Business-Excellence.

- Möchten Sie Ihre Investition in die DIN EN ISO 9001 : 2000 sinnvoll weiterentwickeln und nicht nur dem Zufall überlassen?
- Suchen Sie nach pragmatischen Ansätzen für eine Weiterentwicklung Ihres Unternehmens und gleichzeitig eine ISO-Norm als Basis, die auf der DIN EN ISO 9001 : 2000 aufbaut?
- Möchten Sie die Mitarbeiter und Führungskräfte stärker für Ihr Unternehmen interessieren und verborgene Schätze heben?
- Suchen Sie nach praxisbewährten Methoden zur Unternehmensentwicklung und nach systematischen Methoden aus der Praxis zur Neueinführung aber auch Weiterentwicklung Ihres „Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses“.
- Möchten Sie die Risiken Ihres Unternehmens kennen lernen und an Hand dieser Risiko- und Chancenanalyse eine sinnvolle Zukunftsentwicklung betreiben?

### **Effizienz mit Business Excellence®!<sup>1</sup>**

Die DIN EN ISO 9004 : 2000 gibt als Norm pragmatische Anleitungen zur Umsetzung von Wirkung und Wirtschaftlichkeit. Die pragmatische Umsetzung von hervorragenden Leistungen des Unternehmens zur Erreichung von Business Excellence wird in diesem Buch dargestellt. Sie erfahren interessante Lösungsvorschläge aus der Unternehmenspraxis, jedoch auf Basis der DIN EN ISO 9004 : 2000. Die Verwirklichung Ihrer Ziele werden in diesem Buch als Lösungsvorschläge aufgezeigt!

Dieses Buch wendet sich an Führungskräfte aller Hierarchiestufen, an die Unternehmer selbst, an KVP-Beauftragte, Personalleiter, Qualitätsmanagementbeauftragte und alle anderen, die in Unternehmen aller Größen und Branchen mit Veränderungsprozessen zu tun haben. Auf der CD-ROM finden Sie die Beispiele aus der Praxis, die Sie an Ihr eigenes Unternehmen anpassen können.

### **Effizienz mit Prozessmanagement Schritt für Schritt**

Business Excellence in kleinen Häppchen Schritt für Schritt für das Unternehmen nutzen! Die DIN EN ISO 9004 : 2000 ermöglicht dies auf fast geniale Weise:

1. Man bekommt eine Anleitung auf Basis der DIN EN ISO 9001 : 2000 mit konkreten Umsetzungsanforderungen auf der Grundlage einer Norm!
2. Man kann nun die DIN EN ISO 9004 : 2000 für Business Excellence nutzen, ohne das man die bisher hart erarbeitete Grundlage DIN EN ISO 9001 : 2000 verlassen muss.

Die Herausgeber, die Autoren und der Carl Hanser Verlag wünschen Ihnen viel Spaß und viel Erfolg bei der eigenen Umsetzung mit Hilfe dieser spannenden Beispiele aus der Praxis.

Remscheid/Regensburg im Mai 2003

*Dipl. oec. med. Alexander A. W. Scheibeler,*  
Präsident des VFQPDH, Verband zur Förderung der Qualität in Produktion, Dienstleistung und Handel e. V.

*Dipl.-Ing. (FH) Franz Fischer,*  
Leiter Qualitätsmanagement der MR Maschinenfabrik Reinhausen, nebenberufliche Lehrkraft für besondere Schwerpunkte an der Fachhochschule Regensburg.

<sup>1</sup> © Dipl. oec. med. Alexander A. W. Scheibeler, Remscheid;  
Dipl. Ing. (FH) Franz Fischer, Regensburg, 2003