

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Prozesswerkstatt

Standardisierte Leistungsbeschreibung der VIANOS advisory GmbH · Stand [08/2026] · Version [1.0]

KURZBESCHREIBUNG

Der Prozessworkshop dreht die Perspektive des Prozessaudits um: Nicht eine externe Stelle bewertet den Prozess, sondern die Prozessbeteiligten durchleuchten ihn selbst – moderiert, strukturiert und mit demselben Raster, das im Prozessaudit angewendet wird. Prozess für Prozess wird der Ablauf entlang des Turtle-Diagramms analysiert, mit dem tatsächlichen Ablauf abgeglichen und anschließend gegen den Prozessanforderungskatalog aus ISO 9001, ISO 9004 und ISO 19011 sowie die Anforderungen der eigenen Organisation gespiegelt. Ergebnis ist kein Auditbericht mit Feststellungen, sondern ein von den Beteiligten getragener, überarbeiteter Prozess samt Maßnahmenplan – und ein Team, das seinen Prozess anschließend selbst weiterentwickeln kann. Die Leistung kann für einen einzelnen Prozess, für eine Workshopreihe über mehrere Prozesse oder als begleitendes Format zur Überarbeitung der gesamten Prozesslandkarte beauftragt werden.

AUSGANGSLAGE UND HINTERGRUND

- Prozesse sind in den meisten Organisationen dokumentiert – gelebt wird häufig anders. Die Abweichung zwischen beschriebenem und tatsächlichem Ablauf ist kein Nachlässigkeitsproblem, sondern ein Hinweis darauf, dass die Beschreibung den Arbeitsalltag nicht abbildet.
- Die meisten Probleme entstehen an Schnittstellen: dort, wo ein Prozess einen Bereich verlässt und im nächsten weitergeführt wird. Genau diese Stellen kommen in abteilungsweise geführten Besprechungen systematisch nicht vor.
- Prozessverantwortliche wollen ihren Prozess entwickeln, nicht bewertet bekommen. Ein Workshop erzeugt Beteiligung, wo ein Audit Rechtfertigung erzeugt – die Erkenntnisse sind dieselben, die Umsetzungsbereitschaft ist eine andere.
- Das inhaltliche Raster liegt bereits vor: Der Prozessanforderungskatalog aus dem Prozessaudit – gespeist aus ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011 und den Anforderungen der Organisation – ist als Analyseraster ebenso tauglich wie als Auditkriterium.
- Das Turtle-Diagramm macht einen Prozess in wenigen Aspekten vollständig sichtbar und ist in der Gruppe gemeinsam bearbeitbar. Es eignet sich damit besser als jede Prozessbeschreibung als Einstieg in eine Analyse.
- Das Wissen über den Prozess liegt bei den Beteiligten, nicht bei der Moderation. Unsere Aufgabe ist es, dieses Wissen zu strukturieren, die unbequemen Fragen zu stellen und das Ergebnis so festzuhalten, dass damit weitergearbeitet werden kann.

PROZESSWerkstatt UND PROZESSAUDIT – EINE ABGRENZUNG

Prozessworkshop und Prozessaudit arbeiten mit demselben inhaltlichen Raster, verfolgen aber unterschiedliche Zwecke. Die Unterscheidung ist vor der Beauftragung zu treffen, weil sie über die Rolle der Beteiligten, über die Verwertbarkeit des Ergebnisses und über die Nachweisführung entscheidet.

Merkmal	Prozesswerkstatt	Prozessaudit
Zweck	Gemeinsame Analyse und Optimierung des Prozesses	Feststellung von Konformität, Wirksamkeit und Prozessfähigkeit
Rolle VIANOS advisory	Moderation, Methodik, kritisches Hinterfragen	Auditierung als unabhängige externe Stelle
Rolle der Beteiligten	Aktive Mitgestaltung; die Gruppe erarbeitet das Ergebnis	Auskunft gebend; die auditierende Person bewertet
Grundhaltung	Entwicklungsorientiert und ergebnisoffen	Nachweisorientiert und belegpflichtig

Merkmal	Prozesswerkstatt	Prozessaudit
Ergebnis	Überarbeiteter Prozess, Maßnahmenplan, gemeinsames Prozessverständnis	Auditbericht mit Feststellungen, Verbesserungspotenzialen und Abweichungen
Nachweischarakter	Kein Auditnachweis; das Ergebnis ist Input für die Prozessentwicklung und für die Managementbewertung	Nachweis der Erfüllung der Normforderung zu internen Audits
Typischer Anlass	Prozess soll überarbeitet, verschlankt oder neu abgestimmt werden; wiederkehrende Probleme an Schnittstellen	Geplantes Auditprogramm, Vorbereitung auf ein Zertifizierungsaudit, erkanntes Risiko
Verhältnis zueinander	Häufig die sinnvolle Vorstufe: Erst wird der Prozess in Ordnung gebracht, dann auditert	Liefert regelmäßig die Themen, die anschließend im Workshop bearbeitet werden

ZIEL DER LEISTUNG

- Der betrachtete Prozess ist von Anfang bis Ende durchleuchtet – über Abteilungsgrenzen hinweg, einschließlich vor- und nachgelagerter Tätigkeiten.
- Die Beteiligten haben ein gemeinsames Bild des Prozesses: Alle Aspekte des Turtle-Diagramms sind erarbeitet und dokumentiert.
- Der beschriebene und der tatsächlich gelebte Ablauf sind abgeglichen; die Abweichungen sind benannt und bewertet.
- Der Prozess ist gegen die Anforderungen aus ISO 9001, die Empfehlungen der ISO 9004 und die Anforderungen der Organisation gespiegelt; Lücken sind sichtbar.
- Schnittstellen, Doppelgleisigkeiten, Medienbrüche, Wartezeiten und nicht wertschöpfende Schritte sind identifiziert.
- Prozessziele, Kennzahlen und Verantwortlichkeiten sind überprüft und – wo erforderlich – neu festgelegt.
- Risiken und Chancen auf Prozessebene sind erhoben und mit Maßnahmen hinterlegt.
- Es liegt ein konkreter, priorisierter Maßnahmenplan mit Verantwortlichkeiten und Terminen vor.
- Die Beteiligten können die Methodik anschließend selbst anwenden – der Workshop wirkt als Befähigung, nicht als einmalige Beratungsleistung.

ZIELGRUPPE UND TEILNEHMERKREIS

Ein Prozessworkshop lebt davon, dass die richtigen Personen im Raum sind: jene, die den Prozess verantworten, jene, die ihn täglich ausführen, und jene, die an den Schnittstellen davor und danach arbeiten.

- Prozessverantwortliche und Prozessmanager:innen des betrachteten Prozesses
- Mitarbeitende, die den Prozess in der Praxis ausführen – bewusst auch jene mit abweichender Sicht auf den Ablauf
- Vertreter:innen der vor- und nachgelagerten Prozesse bzw. der angrenzenden Bereiche
- Qualitätsmanagementbeauftragte, Qualitätsmanager:innen und Systemverantwortliche als Begleitung und für die Verankerung im Managementsystem
- Interne Auditor:innen, die die Themen aus vorangegangenen Audits einbringen
- Die oberste Leitung bzw. Bereichsleitung punktuell – zu Beginn für den Auftrag und am Ende für die Freigabe der Maßnahmen
- Empfohlene Gruppengröße: 5 bis 10 Personen je Prozess; größere Gruppen nach Abstimmung mit angepasstem Methodenkonzept

DAS TURTLE-DIAGRAMM ALS ANALYSERASTER

Jeder Prozess wird nach dem Turtle-Diagramm analysiert. Es betrachtet den Prozess von sechs Seiten und macht damit sichtbar, was in einer reinen Ablaufbeschreibung nicht vorkommt – Ressourcen, Kompetenzen, Methoden und Messgrößen. Die Bearbeitung erfolgt in der Gruppe auf

einer Vorlage im VIANOS-Layout, die diesem Dokument als eigene Vorlage beiliegt und je Prozess ausgefüllt wird.

Aspekt	Leitfragen im Workshop	Ergebnis
Eingaben – Was kommt herein?	Was löst den Prozess aus? Welche Informationen, Materialien und Vorleistungen werden benötigt? Wer sind die Lieferanten des Prozesses – intern und extern? Welche Anforderungen stellen wir an die Eingaben, und sind diese den Lieferanten bekannt?	Definierte Prozesseingaben und benannte Lieferanten mit Anforderungen
Ergebnisse – Was kommt heraus?	Was ist das Ergebnis des Prozesses? Wer sind die Kunden des Prozesses? Welche Anforderungen stellen sie? Woran erkennen wir ein gutes Ergebnis? Wird das Ergebnis gekennzeichnet, wo erforderlich?	Definierte Prozessergebnisse und benannte Kunden mit deren Anforderungen
Wer? – Beteiligte Personen	Wer ist am Prozess beteiligt? Wer verantwortet den Prozess, wer betreibt ihn, wer steuert ihn? Welches Wissen und welche Kompetenzen sind erforderlich? Sind Befugnisse und Rollen in der Organisation anerkannt?	Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenzanforderungen je Prozessschritt
Womit? – Ressourcen und Mittel	Welche Infrastruktur, Maschinen, Werkzeuge, IT-Systeme und Materialien werden benötigt? Welche Prozessumgebung ist erforderlich? Wo fehlt etwas, wo ist etwas vorhanden, das nicht gebraucht wird?	Übersicht der benötigten Ressourcen und der erkannten Engpässe
Wie? – Methoden und Vorgaben	Nach welchen Verfahren, Arbeitsanweisungen und Regeln wird gearbeitet? Welche dokumentierten Informationen unterstützen den Prozess? Entsprechen sie dem tatsächlichen Ablauf? Wo wird bewusst anders gearbeitet als beschrieben – und warum?	Abgeglicher Prozessablauf und Liste der zu überarbeitenden Dokumente
Womit gemessen? – Kennzahlen	Welche Prozessziele sind festgelegt? Womit wird die Prozessleistung gemessen? Sind die Kennzahlen aussagekräftig, verfügbar und werden sie genutzt? Was passiert, wenn ein Ziel nicht erreicht wird?	Überprüfte Prozessziele und Kennzahlen mit Regelung zur Auswertung
Ergänzend: Risiken und Chancen	Was kann in diesem Prozess schiefgehen? Welche menschlichen Faktoren, welche Abhängigkeiten, welche Änderungen des Umfelds wirken auf ihn? Welche Chancen bleiben ungenutzt? Sind Maßnahmen auf Prozessebene hinterlegt?	Risiko- und Chancenbetrachtung auf Prozessebene mit Maßnahmen

DER PROZESSANFORDERUNGSKATALOG ALS SPIEGEL

Nach der Turtle-Analyse wird der Prozess gegen den Prozessanforderungskatalog gespiegelt – dasselbe Raster, das im Prozessaudit als Auditkriterium dient. Im Workshop wird nicht bewertet, sondern gemeinsam festgestellt, wo eine Anforderung bereits erfüllt ist und wo Handlungsbedarf besteht. Damit ist die Optimierung nicht nur praktisch sinnvoll, sondern zugleich normativ anschlussfähig.

Anforderungsblock	Beispielhafte Aspekte im Workshop
Anforderungen aus ISO 9001	Lieferanten und Kunden des Prozesses identifiziert; Input und Output klar definiert; messbare Prozessziele im Einklang mit der Politik; Steuerung mit geeigneten Methoden; Verantwortung für Betreiben und Steuern festgelegt; Wissen und Kompetenz bestimmt; unterstützende dokumentierte Informationen; Wechselwirkungen und Eingliederung ins Prozessnetzwerk; Chancen und Risiken mit Maßnahmen auf Prozessebene; Infrastruktur und Prozessumgebung bestimmt

Anforderungsblock	Beispielhafte Aspekte im Workshop
Empfehlungen aus ISO 9004 – inhaltlich	Verantwortung und Befugnis zur Bestimmung und Verbesserung festgelegt; Rollen der Prozessverantwortlichen in der Organisation anerkannt; Wissen und Fertigkeiten werden systematisch bewertet; Trends aus der Zielüberwachung abgeleitet; Ursachen nicht erreichter Ziele untersucht; die oberste Leitung kennt die Leistungsfähigkeit des Prozesses
Empfehlungen aus ISO 9004 – Reifegradmodell	Wechselwirkungskonflikte werden identifiziert und behoben; die Prozessleistung wird mit anderen Organisationen verglichen; erforderliche Kompetenzen werden fortlaufend verbessert
Empfehlungen aus ISO 19011	Der Prozess ist so beschrieben und mit Nachweisen hinterlegt, dass er auditierbar ist; Auditerkenntnisse aus der Vergangenheit sind eingearbeitet
Anforderungen der Organisation	Kongruenz mit gesetzlichen und behördlichen Anforderungen; Weiterentwicklung entlang des P-D-C-A-Zyklus; unterstützende dokumentierte Informationen entsprechen den Vorgaben; der Prozessablauf ist konform; der Prozess ist in der Lage, die Prozessziele zu erreichen

ABLAUF EINER PROZESSWERKSTATT JE PROZESS

Der folgende Ablauf gilt je betrachtetem Prozess. Bei einer Workshopreihe wird er Prozess für Prozess wiederholt; Erkenntnisse aus vorangegangenen Workshops – insbesondere zu Schnittstellen – werden dabei mitgeführt.

Schritt	Inhalt	Ergebnis
1	Einstieg und Zielklärung: Anlass, Ziel und Spielregeln des Workshops, Rollen im Raum, Abgrenzung zum Audit – im Workshop wird nichts bewertet und nichts berichtet, was nicht gemeinsam vereinbart wurde	Gemeinsames Zielverständnis und tragfähige Arbeitsatmosphäre
2	Prozessabgrenzung: Festlegung von Start- und Endpunkt, Kunden und Lieferanten des Prozesses, Einordnung in die Prozesslandkarte, Klärung der Schnittstellen	Klar abgegrenzter Betrachtungsgegenstand
3	Turtle-Analyse: Gemeinsame Bearbeitung aller Aspekte des Turtle-Diagramms auf der VIANOS-Vorlage, ergänzt um Risiken und Chancen	Ausgefülltes Turtle-Diagramm des Prozesses
4	Ablaufaufnahme: Visualisierung des tatsächlichen Prozessablaufs Schritt für Schritt, Abgleich mit der bestehenden Prozessbeschreibung, Kennzeichnung der Abweichungen	Visualisierter Ist-Ablauf mit markierten Abweichungen
5	Spiegelung am Prozessanforderungskatalog: Durchgang durch die fünf Anforderungsböcke, gemeinsame Feststellung von Erfüllung und Handlungsbedarf	Lückenübersicht entlang der normativen und organisationseigenen Anforderungen
6	Schwachstellenanalyse: Schnittstellenkonflikte, Doppelgleisigkeiten, Medienbrüche, Wartezeiten, Nacharbeit und nicht wertschöpfende Schritte, Ursachenbetrachtung	Priorisierte Schwachstellenliste mit Ursachen
7	Optimierung: Erarbeitung von Lösungsansätzen in der Gruppe, Bewertung nach Wirkung und Aufwand, Entscheidung über Soll-Ablauf, Ziele, Kennzahlen und Verantwortlichkeiten	Abgestimmter Soll-Prozess und Optimierungsansätze
8	Maßnahmen und Abschluss: Festlegung der Maßnahmen mit Verantwortlichen und Terminen, Klärung der Freigabe, Rückblick auf den Workshop	Maßnahmenplan und vereinbartes weiteres Vorgehen

VORGEHENSWEISE ZUR PLANUNG & DURCHFÜHRUNG

Phase	Inhalt	Ergebnis
1	Auftragsklärung: Abstimmung von Zielsetzung, Anzahl und Auswahl der Prozesse, Teilnehmerkreis, Formatlänge, Terminen und Durchführungsort, Klärung der Erwartungen an das Ergebnisdokument	Auftrag, Prozessauswahl, Ablauf- und Terminplan
2	Vorbereitung: Sichtung von Prozesslandkarte, Prozessbeschreibungen, Kennzahlen, Auditberichten und bekannten Problemstellungen, Anpassung von Turtle-Vorlage und Anforderungskatalog an die Organisation	Workshopkonzept und vorbereitete Arbeitsunterlagen je Prozess
3	Durchführung: Moderation der Workshops Prozess für Prozess gemäß abgestimmtem Ablauf, Visualisierung, Gruppenarbeit und Ergebnissicherung im Raum	Durchgeführte Workshops mit dokumentierten Arbeitsergebnissen
4	Dokumentation: Aufbereitung der Ergebnisse je Prozess – Turtle-Diagramm, Soll-Ablauf, Lückenübersicht und Maßnahmenplan – sowie eine prozessübergreifende Zusammenschau bei mehreren Workshops	Ergebnisdokument je Prozess und Gesamtauswertung
5	Umsetzungsbegleitung (optional): Unterstützung bei der Überarbeitung der Prozessbeschreibungen, Begleitung der Maßnahmenumsetzung, Rückfragen der Prozessverantwortlichen	Überarbeitete Prozessdokumentation, Umsetzungsfortschritt
6	Wirksamkeitsprüfung (optional): Nachbetrachtung nach vereinbartem Zeitraum – wurden die Maßnahmen umgesetzt, wirken sie, hat sich die Prozessleistung verändert	Follow-up-Nachweis und Statusbericht

DAUER UND AUFWAND

Leistungsbaustein	Richtwert
Auftragsklärung und Prozessauswahl	0,25 – 0,5 Beratungstage
Vorbereitung je Prozess	0,25 – 0,5 Beratungstage
Workshop je Prozess – Standardvariante	0,5 Tage (4 Unterrichtseinheiten)
Workshop je Prozess – erweiterte Variante bei komplexen oder bereichsübergreifenden Prozessen	1 Tag (8 Unterrichtseinheiten)
Nachbereitung und Ergebnisdokumentation je Prozess	0,25 – 0,5 Beratungstage
Prozessübergreifende Zusammenschau bei mehreren Workshops	0,5 – 1 Beratungstag
Umsetzungsbegleitung (optional)	nach Aufwand, typischerweise 0,5 – 1 Beratungstag
Wirksamkeitsprüfung bzw. Follow-up (optional)	0,5 Beratungstage
Workshopreihe über drei bis fünf Prozesse	in der Regel 4 – 7 Beratungstage

Der tatsächliche Aufwand richtet sich nach Anzahl und Komplexität der betrachteten Prozesse, der Zahl der beteiligten Bereiche und Standorte, dem Reifegrad des Managementsystems, der Qualität der vorhandenen Prozessdokumentation sowie dem Umfang der gewünschten Ergebnisdokumentation. Bei einer Workshopreihe reduziert sich der Vorbereitungsaufwand je Folgeworkshop deutlich. Der verbindliche Aufwand wird im Angebot festgelegt.

MODERATION UND METHODEN

- Einstieg über die Praxis der Beteiligten: Wie läuft der Prozess heute wirklich – nicht, wie er beschrieben ist
- Durchgängige Visualisierung an Pinnwand, Flipchart oder digitalem Whiteboard – gearbeitet wird sichtbar, nicht in Protokollen
- Turtle-Diagramm als gemeinsames Analyseraster, ergänzt um ein Flow-Chart des tatsächlichen Ablaufs
- Arbeit in Kleingruppen bei größeren Prozessen, mit anschließender Zusammenführung im Plenum
- Konsequente Trennung von Beobachtung, Bewertung und Lösung – erst wird verstanden, dann beurteilt, dann gestaltet
- Gezielte Einbindung der stilleren Stimmen: Wer den Prozess ausführt, sieht regelmäßig mehr als wer ihn verantwortet
- Umgang mit Konflikten an Schnittstellen als Teil der Methodik – nicht als Störung des Workshops
- Ergebnissicherung im Raum: Der Maßnahmenplan entsteht im Workshop und wird dort vereinbart, nicht im Nachgang zugeschickt

ERGEBNIS UND ABSCHLUSS

- Ausgefülltes Turtle-Diagramm je betrachtetem Prozess auf der VIANOS-Vorlage
- Visualisierter Ist-Ablauf mit gekennzeichneten Abweichungen zur bestehenden Prozessbeschreibung
- Abgestimmter Soll-Ablauf des Prozesses als Grundlage für die Überarbeitung der Prozessbeschreibung
- Lückenübersicht entlang der fünf Anforderungsblöcke des Prozessanforderungskatalogs
- Priorisierte Schwachstellen- und Schnittstellenliste mit Ursachenbetrachtung
- Überprüfte Prozessziele, Kennzahlen und Verantwortlichkeiten
- Risiko- und Chancenbetrachtung auf Prozessebene
- Maßnahmenplan mit Verantwortlichkeiten und Terminvorschlägen
- Dokumentierte Arbeitsergebnisse in Form eines Fotoprotokolls
- Ergebnisdokument je Prozess sowie – bei mehreren Workshops – eine prozessübergreifende Zusammenschau
- Auf Wunsch: aufbereiteter Input für die Managementbewertung und für das interne Auditprogramm

MEHRWERT UND NUTZEN

- Die Beteiligten entwickeln den Prozess selbst – was im Workshop beschlossen wird, wird anschließend auch umgesetzt
- Schnittstellentransparenz: Bereichsübergreifende Besetzung bringt genau jene Konflikte auf den Tisch, die im Tagesgeschäft ungelöst bleiben
- Der Abstand zwischen beschriebenem und gelebtem Prozess wird geschlossen – in beide Richtungen, denn nicht immer ist die Praxis das Problem
- Normative Anschlussfähigkeit ohne Normvorlesung: Der Prozess erfüllt am Ende die Anforderungen, ohne dass die Beteiligten Normkapitel lernen mussten
- Bessere Ausgangslage für das nächste interne oder externe Audit – die Themen sind bearbeitet, bevor sie zur Feststellung werden

- Befähigung statt Abhängigkeit: Turtle-Vorlage und Anforderungskatalog bleiben in der Organisation und können selbstständig weiterverwendet werden
- Moderation durch einen erfahrenen externen Auditor – die Beteiligten erfahren aus erster Hand, worauf bei Prozessen geachtet wird
- Ein neutraler Blick von außen, ohne Betriebsblindheit und ohne Beteiligung an internen Interessenlagen

ARBEITSPRINZIPIEN

Bei der Konzeption und Durchführung der Workshops halten wir uns an folgende Grundsätze:

- Integrität (ethisches Verhalten)
- Berufliche Sorgfaltspflicht
- Vertraulichkeit (Diskretion) – Inhalte aus Diskussionen und Gruppenarbeiten werden nicht personenbezogen berichtet
- Unabhängigkeit (Unparteilichkeit) – auch gegenüber internen Interessenlagen zwischen Bereichen
- Sachliche Darstellung – auch dann, wenn Befunde unangenehm sind
- Ergebnisoffenheit – wir bringen Methode und Fragen ein, die Lösung entsteht in der Gruppe
- Trennung von Pflicht und Kür – es bleibt jederzeit erkennbar, was die Norm fordert und was eine Entscheidung der Organisation ist
- Der Workshop ist kein Audit – es werden keine Feststellungen getroffen und keine personenbezogenen Bewertungen berichtet

VORAUSSETZUNGEN UND MITWIRKUNG

- Klarer Auftrag der Leitung: Welche Prozesse werden betrachtet, mit welchem Ziel und mit welchem Mandat zur Veränderung
- Benennung einer Ansprechperson für Organisation und inhaltliche Abstimmung
- Zugang zu Prozesslandkarte, Prozessbeschreibungen, Qualitätspolitik und Qualitätszielen, Kennzahlen sowie zu Auszügen aus bestehenden Auditberichten
- Teilnahme der Prozessverantwortlichen sowie von Mitarbeitenden aus dem Prozess und den angrenzenden Bereichen
- Freistellung der Teilnehmenden für die gesamte Dauer des Workshops
- Bereitschaft der Leitung, über die erarbeiteten Maßnahmen zeitnah zu entscheiden – ein Workshop ohne Umsetzungsperspektive beschädigt die Beteiligung nachhaltig
- Geeigneter Raum mit Beamer bzw. Bildschirm, Flipchart, Pinnwänden und Moderationsmaterial
- Bei Remote-Durchführung: stabile Videokonferenzumgebung mit Gruppenraumfunktion und digitalem Whiteboard sowie Kamera und Mikrofon je Teilnehmenden
- Rechtzeitige Terminabstimmung – empfohlen mindestens vier Wochen im Voraus

ANWENDBARE REGELWERKE

Inhaltliche Grundlage sind ISO 9001 (Anforderungen an Prozesse), ISO 9004 (Empfehlungen und Reifegradmodell) und ISO 19011 (Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen); die Begriffsdefinitionen orientieren sich an ISO 9000. Maßgeblich sind die zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Ausgaben bzw. Entwürfe.

ABGRENZUNG – NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Interne Audits und Prozessaudits – der Workshop ersetzt kein Audit und ist kein Nachweis gegenüber der Zertifizierungsstelle (als eigene Leistungen beauftragbar)
- Zertifizierungs-, Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits (diese sind ausschließlich akkreditierten Zertifizierungsstellen vorbehalten)
- Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen im Unternehmen

- Erstellung der überarbeiteten Prozessbeschreibungen und Pflege der Prozessdokumentation (als optionale Zusatzleistung beauftragbar)
- Aufbau eines Kennzahlensystems, Durchführung einer FMEA oder einer statistischen Prozessregelung
- Einführung oder Konfiguration von Prozessmanagement- oder Workflow-Software
- Personalbezogene Bewertungen, Leistungsbeurteilungen oder Rückmeldungen an Führungskräfte über einzelne Teilnehmende
- Bereitstellung oder Weitergabe von Normtexten (urheberrechtlich geschützt, Bezug über die nationalen Normungsinstitute)
- Reise-, Raum- und Verpflegungskosten sowie Kosten der Teilnehmenden

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

- Überarbeitung und Neuerstellung der Prozessbeschreibungen auf Basis der Workshopergebnisse
- Erarbeitung oder Überarbeitung der gesamten Prozesslandkarte in einem übergeordneten Workshop
- Entwicklung von Prozesskennzahlen und Aufbau eines Prozesscontrollings
- Begleitung der Maßnahmenumsetzung und Wirksamkeitsprüfung nach vereinbartem Zeitraum
- Durchführung von Prozessaudits als externe Stelle im Anschluss an die Workshopreihe
- Schulung Prozessaudit für interne Auditor:innen sowie Erstellung des Prozessanforderungskatalogs für die Organisation
- Ausbildung und Coaching interner Moderator:innen zur eigenständigen Durchführung weiterer Prozessworkshops
- Erstellung und Moderation der Managementbewertung
- Externes Qualitätsmanagement als laufende Betreuung des gesamten Managementsystems

INVESTITION

Ein verbindliches Angebot erstellen wir nach dem kostenfreien Erstgespräch. Reise- und Nebenkosten werden laut Vereinbarung verrechnet.

IHRE ANSPRECHPERSON

Uwe Hackl, MBA · Geschäftsführer

VIANOS advisory GmbH · Keplerstraße 109 · 8020 Graz

T +43 (0)664 14 88 579 · uwe.hackl@vianos.at · www.vianos.at