

# Das bedienerfreundliche Managementsystem



## **ISO9001:2015** richtig umgesetzt

- noch effizienteres Prozessmanagement mit neuen Prozesskarten, ideal für verständlichere Umsetzung der **ISO 9001:2015**, leichte Integration von **ISO 14001:2015** oder **ISO 45001:2018**, sowie **TQM** nach **EFQM**
- Risikomanagement nach **IKS** integriert
- Mitarbeiterfreundliches Infobrett (Intranet)
- **kein Zeitverlust** beim Suchen von Dokumenten
- **kein Papiertiger** mehr
- Einfachste Hilfsmittel für die **Prozessbeherrschung** an jedem Arbeitsplatz
- DOK9000 nutzt ihr **Microsoft Office Programm** einfach richtig

**BUSA GmbH** 



**DOK9000** ist ein in der Praxis bewährtes, PC-gestütztes Dokumentationssystem zur rationellen Erstellung, Pflege und Verwaltung der Dokumentation für Ihr Managementsystem.

Was ist **DOK9000** ?

**DOK9000** wurde für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) mit dem Ziel der „schlanken Dokumentation“ entwickelt und steht mittlerweile hundertfach im erfolgreichen Einsatz.

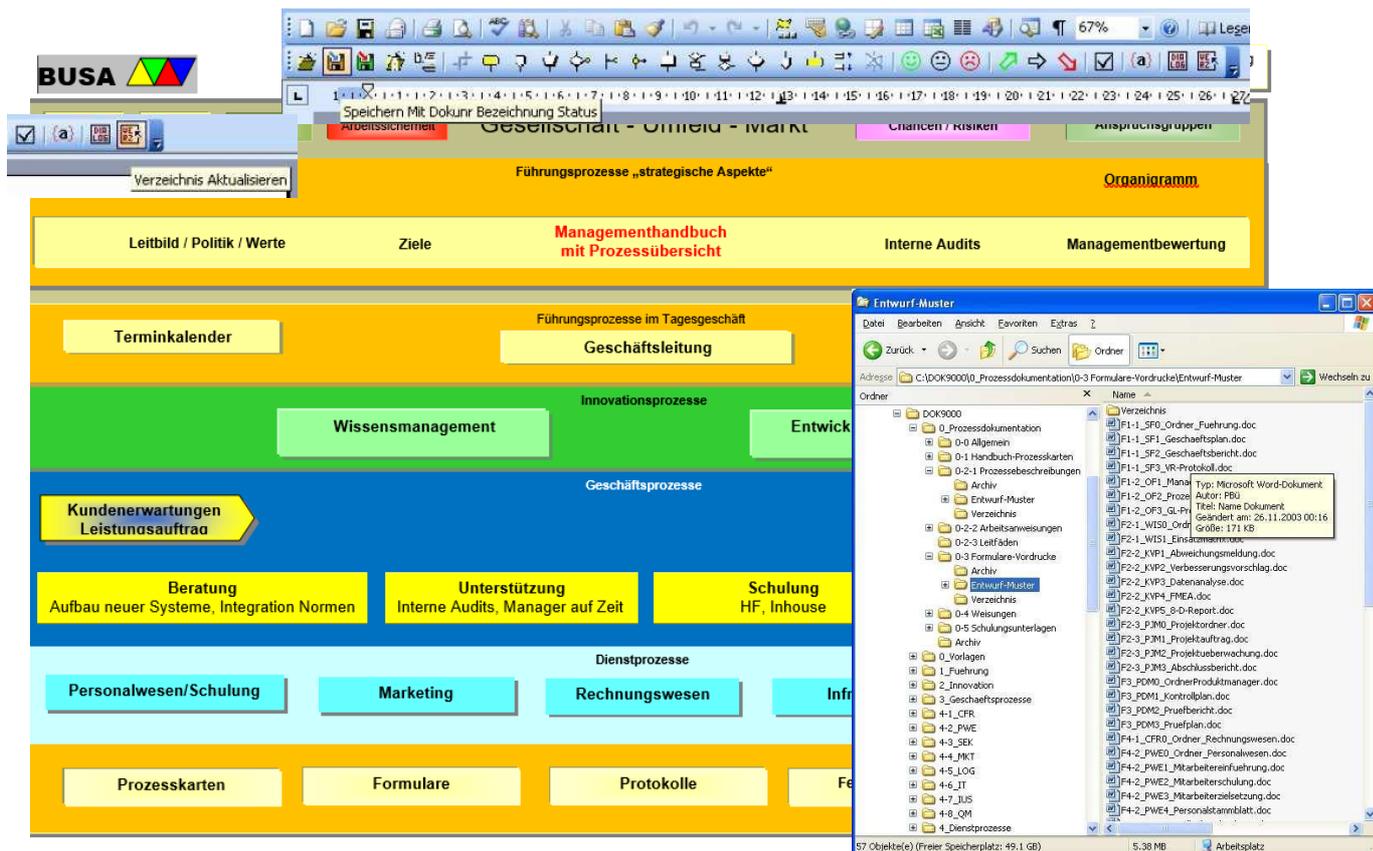


Bild: Benutzerfreundliches Arbeiten mit **DOK9000** unter Windows mit **DOK9000** Menüliste

Bild: Datenstruktur und Filenamingenerator

Wenn Sie ein dokumentiertes ganzheitliches Managementsystem einführen, das auch den Anforderungen der internationalen Norm ISO9001:2015 nach der **TQM-Philosophie nach EFQM** entspricht, dann ist das **DOK9000** das richtige Hilfsmittel für Sie.

Wem nützt **DOK9000**?

Es unterstützt Sie bei der Erstellung einer professionellen und normkonformen Dokumentation. Die vorhandenen Musterlösungen können einfach auf Ihre Organisation angepasst werden.

Was erreichen Sie mit **DOK9000**?

**DOK9000** erleichtert Ihnen das Einführen und die Pflege einer schlanken Dokumentation und **reduziert** gleichzeitig den **Zeitaufwand entscheidend**.



## Produktbeschreibung DOK 9000

Das Managementhandbuch ist prozessorientiert aufgebaut. Damit ist sichergestellt, dass sich Ihre Organisation in der Dokumentation einfach und übersichtlich abbilden lässt.

Management-  
handbuch

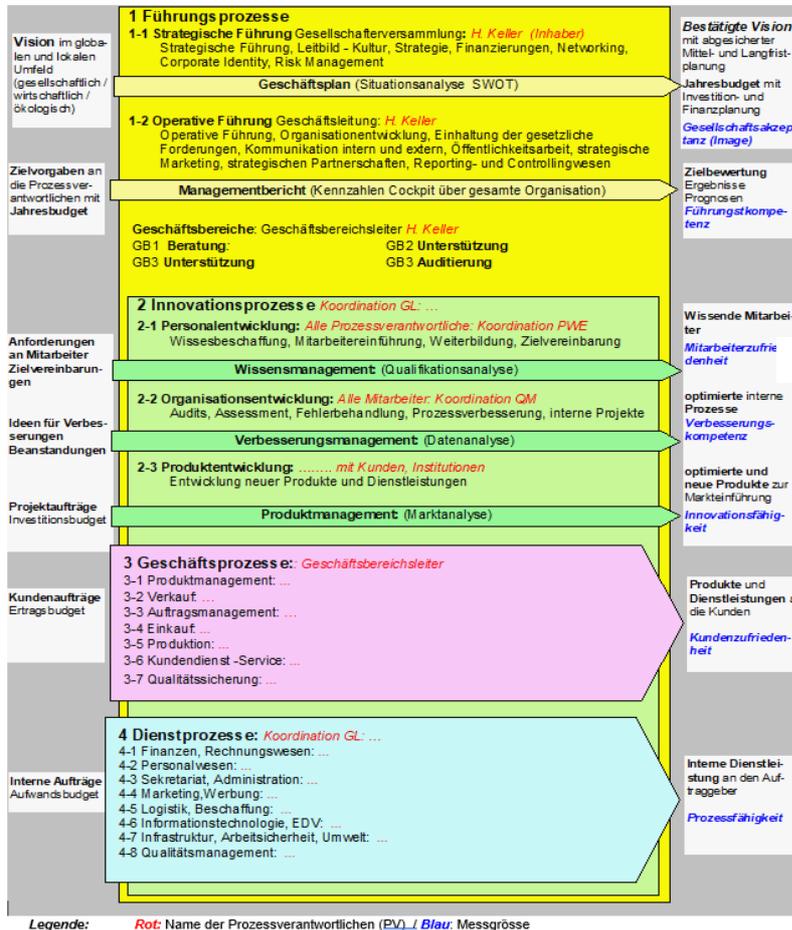


Bild: Prozessmodell mit Abbildung der Kernprozesse

Die kleinen und mittleren Unternehmen beherrschen das Tagesgeschäft. Beid **Führungs- und Innovationsprozess** haben aber viele der gewachsenen Unternehmen Schwächen. Deshalb gibt das **DOK9000** genau in diesen Bereichen die notwendige Unterstützung anhand von erprobten Abläufen und Hilfsmitteln.

Unternehmensführung

Dazu gehört das **Führen über Ziele**. Es wird dabei praxisgerecht aufgezeigt, wie aus der Vision und dem Leitbild die Jahresziele für die Bereiche und die persönlichen Ziele erarbeitet werden.

Führen über Ziele

Das Festlegen der **Kennzahlen** und deren periodische Überprüfung (Controlling mit Prognose) ist im **DOK9000** praxisgerecht gelöst und kann mit minimalen Anpassungen auf Ihr Unternehmen übertragen werden (BSC-Ansatz integriert).

Arbeiten mit  
Kennzahlen in der  
Praxis

# Produktbeschreibung DOK9000



Für die Darlegung der Ablauforganisation in Ihrem Unternehmen unterstützt Sie **DOK9000** mit einem nützlichen Tool, dem **DOK9000**-Ablaufgenerator:

Integriertes Tool zur schnellen und einfachen Erstellung von Ablaufdiagrammen.



Bild: Buttons der **DOK9000**-Symbolleiste zum schnellen Erstellen von Ablaufdiagrammen

Dieser Ablaufgenerator ermöglicht Ihnen **eine schnelle Erstellung** der Ablaufdiagramme per Mausklick und unterstützt Sie dabei gleichzeitig bei Ihren Bemühungen um eine schlanke Dokumentation:

Ablauf	Tätigkeit	Ergebnis/Hilfsmittel	Verantw. Stelle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checkliste "Kundenanfrage" ausführen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Artikel-Nr./Beschreibung</li> <li>- Ausführung</li> <li>- Verpackung</li> <li>- Termin</li> <li>- Menge</li> <li>- Preisvorstellung</li> </ul> </li> <li>• Gemäss Checkliste "Kundenanfrage"</li> <li>• Bei Fragen Technik einbeziehen</li> <li>• Bei Abbruch den Kunden informieren</li> <li>• Ja, falls alle Kriterien gemäss der Checkliste "Kundenanfrage" erfüllt sind</li> <li>• Projekt auslösen und Ergebnisse abwarten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenanfrage (Form. 03.01)</li> <li>• Kundenanfrage (Form. 03)</li> <li>• Mündliche</li> <li>• Kundenanfrage (Form. 0)</li> <li>• Projektantrag (Form. 04)</li> </ul>	<p><b>SB</b></p>

**PK2-3 Entwicklungsprozess:**  
 Prozessverantwortung: ENT: ..... / Stellvertretung: .....

Innovationsprozesse  
 Prozesskarte Nr: PK2

Teilaufgaben / Funktionen	Verantwortlich	Stellvertretung oder Koordination	Arbeitsinstrumente Mittelegenden Dokumente Hilfsmittel	☺ ☹
<b>Projektmanagement (allgemein)</b>				
- Projektname und Projektorganisation (Projektleiter - / Team) festlegen	GL	GF	Projektauftrag Übersichtliste Projekte	
- Projektauftrag erstellen (Ziel, Grobbudget Fremdkosten / interne Stunden / Meilensteine festlegen)	Projektleiter	Projektteam	Projektauftrag Deckblatt Projektorbner	
- Projektauftrag inkl. Investitionsbudget freigeben	GL	GF	Projektauftrag	
- Projektumsetzung- / Dokumentation	Projektleiter	Projektteam	Projektsitzungen mit Projektjournal Projektorbner	
- Projektüberwachung „Einzelprojekt“ Verifizierung & Validierung	Projektleiter	GF	Projektfortschrittskontrolle (Review)	
- Projektänderungen sicherstellen	Projektleiter	Projektteam	Pflichtenheft / Änderungsantrag / Projektorbner	
- Projektabschlussgespräch durchführen	Projektleiter	Projektteam	Projektabschlussbericht	
- Projektüberwachung „Alle Projekte“	GL	GF	Übersichtliste Projekte	
<b>Produktentwicklung (zusätzlich)</b>				
- Marktklärung (Grobabschätzung)	Produktmanager	Projektleiter	Portfolioanalyse	
- Produktanforderungen festlegen	Produktmanager	Projektleiter	Pflichtenheft, & Kundenbefragungen	

Bild: Ausschnitt eines mit **DOK9000** generierten Ablaufdiagrammes

Diese einfache Darstellung hat sich in vielen Unternehmen auf allen Stufen bewährt. Die Abläufe werden von allen verstanden und akzeptiert.

Einfache Darstellung erhöht die Akzeptanz



# Produktbeschreibung DOK 9000

Durch den Einsatz von durchdachten und bewährten Formularen und Checklisten wird die tägliche Arbeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleichtert.

## Formulare und Checklisten

Durch den Einsatz der gleichen Formulare wird ein einheitliches Vorgehen sichergestellt. Dies vermindert die Fehlerquellen und ermöglicht eine einfache Stellvertretung beim Ausfall von Mitarbeitern.

## Selbsterklärend

Gut gestaltete Formulare brauchen bei der Einführung wenig Instruktion bzw. Schulung. Solche selbsterklärende Formulare werden erfahrungsgemäss von allen Mitarbeitern schnell akzeptiert und angewendet.

## Ausgefüllte Beispiele

Ausgefüllte Formulare zeigen die Anwendung auf und werden für die Schulung des Kaders/Mitarbeiter benutzt.



Bild: Ergebnis- & Prognose-Buttons  
 Prozessbereich Geschäftsfeld "Kettensägen"  
 Prozessbericht Nr. PBE\_GF3-1

Allgemein gesamtes Unternehmen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Gesellschaftsakzeptanz (Image)	😊	😊	😊	😊	😊	😊		
Aktionärszufriedenheit	😊	😊	😊	😊	😊	😊		
Managementkompetenz	😊	😊	😊	😊	😊	😊		
Innovationskompetenz	😊	😊	😊	😊	😊	😊		
Mitarbeiterzufriedenheit - Partnerzufriedenheit	😊	😊	😊	😊	😊	😊		
Kundenzufriedenheit	😊	😊	😊	😊	😊	😊		
Qualitätsbewusstsein	😊	😊	😊	😊	😊	😊		
Umweltbewusstsein	-	-	😊	😊	😊	😊		
Arbeitssicherheitsbewusstsein	-	-	-	😊	😊	😊		
Lieferantenzusammenarbeit	😊	😊	😊	😊	😊	😊		

Bewertung: 😊 sehr gut 😊 gut (gemäss Erwartung) aber Achtung 😊 Probleme



Kennzahlen Cockpit	Quartalsergebnisse (Geschichte)								Prognose (Zukunft)	
	Budgeteinhaltung				Kundenzufriedenheit interne & externe Kunden				nächstes Quartal	Jahres-
1 Führung	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
1.1 - Verwaltungsrat	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
1.2 - Geschäftsleitung	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
2 Innovation	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
2.1 - Wissensentwicklung	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
2.2 - KVP	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
2.3 - Projekte	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
3 Geschäftsbereiche (gesamt)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
3.1 - Geschäftsfeld 1 z.B. Kettensägen	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
3.2 - Geschäftsfeld 2 z.B. Automotiv	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
3.3 - Geschäftsfeld 3 z.a. ...	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
4 Dienstprozesse (gesamt)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
4.1 - Finanz & Rechnungswesen	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
4.2 - Personalwesen	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
4.3 - Sekretariat	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
4.4 - Marketing / Werbung	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
4.5 - Logistik	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
4.6 - Informatik	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
4.7 - Infrastruktur / Sicherheit	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
4.8 - Qualitätsmanagement	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊

Kennzahlen (CHF)	Ergebnis 2004	Budget 2005	Ergebnis 1. Quartal	Ergebnis 2. Quartals	Ergebnis 3. Quartal	Ergebnis 4. Quartal
Umsatz						
Ziel- Budget-Planwert	0					
Istwert	0					
Abweichung	0					
Prognose	-	-				
Aufwand total						
Ziel- Budget-Planwert	0					
Istwert	0					
Abweichung	0					
Prognose	-	-				
Nettoertrag						
Ziel- Budget-Planwert	0					
Istwert	0					
Abweichung	0					
Prognose	-	-				
Besteilbestand						
Ziel- Budget-Planwert	0					
Istwert	0					
Abweichung	0					
Prognose	-	-				
Garantie- / Reklamations- / Kundenzkosten						
Ziel- Budget-Planwert	0					
Istwert	0					
Abweichung	0					
Prognose	-	-				
Invest. Produkt- & Prozessentwicklung / KVP						
Ziel- Budget-Planwert	0					
Istwert	0					
Abweichung	0					
Prognose	-	-				
Invest. Wissensentwicklung / Schulung						
Ziel- Budget-Planwert	0					
Istwert	0					
Abweichung	0					
Prognose	-	-				

Weiche Faktoren im Bereich	Ergebnis 2004	Ziel 2005	Ergebnis 1. Quartal	Ergebnis 2. Quartals	Ergebnis 3. Quartal	Ergebnis 4. Quartal
Mitarbeiterzufriedenheit	😊	😊				
Innovationsfähigkeit / KVP	😊	😊				
Kundenzufriedenheit	😊	😊				
Partnerzufriedenheit (Lieferanten)	😊	😊				

Allgemeine Ziele 2005		Ziel beeinflusst	Zielerreichung					
Nr.	Bezeichnung	F	K	I	P	U	n %	Z
1	Budgeteinhaltung	😊				😊	0	-
2							0	-

Legende: F: Führung - Finanzziele, K: Kunden, I: Innovation & Wissen, P: Prozess  
 Beeinflussungsgrad: 😊 sehr stark, 😊 stark  
 U: Umsetzung in %, Z: Zielerreichung: 😊 werden übertraffen → werden erreicht → werden nicht erreicht



Der Führungsordner ist das Führungsinstrument für das Führungsteam. Dieses, von unserem **Berater**team vielfach eingesetzte Hilfsmittel ist natürlich auch im **DOK9000** enthalten.

Alle notwendigen Daten, Zahlen und Fakten für das Führen der Firma bzw. des Bereiches sind übersichtlich im Führungsordner oder bei den Mitarbeitern im Arbeitsplatzordner zu finden.

Führungsordner Deckblatt: Prozess P1  
**Führung VR und GL**  
Inhaber: M. Weitblick

Führungsordner Deckblatt: Prozess P1  
**Führung VR und GL**  
Inhaber: M. Weitblick

Führungsordner Deckblatt Prozess: P1  
**Führung VR und GL**

Master AG, Musterlingen

Verantwortlich für aktuellen Inhalt:  
**M. Weitblick**  
Standort: Büro GL

**Haltbarkeit des Ordners:**

- Register 1 - 5 dürfen nicht verändert werden
- Register 6 bis 10 sind bereichsspezifisch zu gestalten
- Ordner wird jährlich aktualisiert

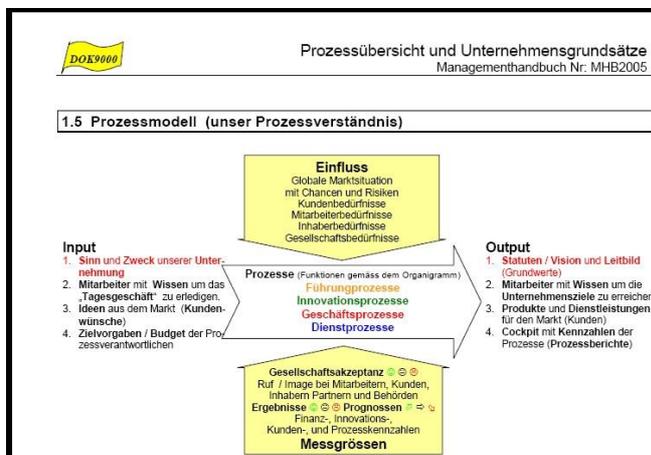
**Ziel dieses Ordners:**

- Leitsatz „Führen über Ziele“ leben
- Transparenz im Bereich jederzeit gewährleistet
- Sicherstellen der Stellvertretung bei plötzlichem Ausfall
- Informierte und innovative Mitarbeiter im Bereich

<b>Kommunikation im Bereich</b>	1
- aktuelle Berichte - aktuelle Protokolle / Briefe - aktuelle Notizen / Briefe	
<b>Dokumentation des Prozesses</b>	2
- Organisation - Prozesskarten - Prozessbeschreibungen - Arbeitsanweisungen	
<b>Wissensentwicklung im Bereich</b>	3
- Einsatzmatrix - Schulung - Artikel - ...	
<b>Innovation im Bereich</b>	4
- Ideen - Verbesserungen - Projektaufträge - ...	
<b>Administration im Bereich</b>	5
- Beschaffungen - Spenden - Inventar - ...	
<b>Strategische Projekte</b>	6
- ... - ... - ...	
<b>Strategisches Marketing</b>	7
- ... - ...	

Bild: Ordnerbeschriftungsgenerator

**Führen über Ziele** bleibt nicht nur ein Schlagwort. Durch die richtigen Hilfsmittel ist der Einsatz in der Praxis problemlos.



### Führen mittels Kennzahlen

Jeder Mitarbeiter soll für **TQM** begeistert werden, indem: ... die **Unternehmenskultur** mit geschaffen und gepflegt wird werden



... **ALLE** Mitarbeiter einbezogen



... **kundenorientiertes Denken und Handeln** von jedem Mitarbeiter gelebt und gefördert wird



... eine **stetige Prozessverbesserung** die Grundhaltung ist

Bild: Auszug aus den Schulungsunterlagen!

**DOK9000** gibt die Hilfsmittel für das **Führen mittels Kennzahlen** vor und unterstützt damit eine transparente und zielorientierte Führung.

Diese Kennzahlen erlauben es, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auf allen Stufen zur Mitarbeit und zum Mitdenken zu motivieren.

**DOK9000** hat sich in vielen Unternehmen verschiedener Branchen hundertfach bewährt.

Viele begeisterte - und mit **DOK9000** zertifizierte - Kunden sind unsere beste Referenz - Rufen Sie uns an.

Einbezug aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Ist **DOK9000** eine sichere Wahl?



Hansruedi Keller,  
BUSA GmbH

BUSA GmbH 

Beratung, Unterstützung, Schulung, Auditierung

Qualität

Umwelt

Arbeitssicherheit

Risikomanagement

## Unsere Dienstleistungen im Überblick



### Beratung

Systemaufbau nach ISO 9001, ISO 14001, ISO 13485, ISO 45001, IATF 16949



### Unterstützung

Systembetreuer als Qualitätsleiter, Projektleiter in KVP-Prozessen, Unterstützung bei der Ermittlung der relevanten gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, Mithilfe bei der Formulierung von Managementbewertungen und Zielsetzungsprozessen



### Schulung

Interner Auditor, Normverständnis, Branchennormen

Neues entsteht nur durch begeisterte Mitarbeiter

Q-Fachmann und Q-Manager Lehrgang mit dem Partner [www.zbw.ch](http://www.zbw.ch) in St. Gallen



### Auditierung

Zertifizierungsaudits, interne Audits, Lieferantenaudits, Inspektionen

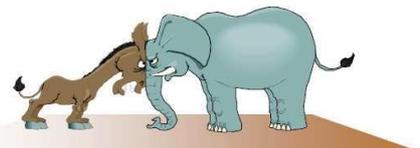
Die BUSA GmbH ist Partner von:



Bahnhofplatz 2 CH-Buchs SG  
Telefon +41 81 756 05 30 [www.bmp.li](http://www.bmp.li) [info@bmp.li](mailto:info@bmp.li)

DOK9000 ist ein Produkt der BMP Büchler und Partner GmbH

Die Herausforderung - Praxisumsetzung mit DOK9000



Keiner sagt, dass es leicht wird,  
aber **Freude** soll es machen!



Ausgabe 05/10

BUSA GmbH Dammstrasse 7 5401 Baden Telefon +41 0792380639

[busagmbh@gmail.com](mailto:busagmbh@gmail.com)



## Das Dokumentationshilfsmittel DOK9000 umfasst ...

- ... eine komplette, durchgehende Musterdokumentation für Ihr ganzheitliches Managementsystem bestehend aus
  - ◆ Managementhandbuch mit über 20 Prozesskarten als Kurzfassung aller Spielregeln
  - ◆ Über 15 Detailbeschreibungen der einzelnen Prozesse
  - ◆ Über 60 Vordrucke (Formulare und Checklisten) zur einfachen und rationellen Abwicklung des Tagesgeschäftes
  - ◆ Führungsinstrumente für das Führungsteam (Vision, Leitbild, Strategie, Zielsetzung, Managementbericht mit Ergebnissen und Prognosen im Sinne einer **Balanced Score Card**)
  - ◆ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (EKAS) integriert
  - ◆ Integration Umweltmanagement vorbereitet - siehe DOK14000
  - ◆ Integration branchenspezifische Forderungen (wie z.B. ISO13485 oder IATF 16949 vorbereitet)
  - ◆ Einfaches mitarbeiterfreundliches Infobrett (Intranet)
  - ◆ Schulungsunterlagen zur Umsetzung der ISO9001 und TQM
- ... klar definierter Aufbau der Dokumentation
- ... einfache Darstellung von Abläufen und Prozessen durch den integrierten Ablaufgenerator
- ... integrierte Verwaltung der Dokumente
- ... Ordnerbeschriftungsgenerator und vieles mehr ...
- ... **bewährte, durchgängige und branchenneutrale Lösungen, die**

