



# Normativer Ansatz des C.O.C.P.-Verfahrens®

Customer Orientated Capabilities and Processes.  
Kundenorientierte Fähigkeiten und Prozesse

## 1. Einleitung

Die Einführung eines Managementsystems in Unternehmen, Organisationen, Institutionen und Einrichtungen dient dazu in systematischer, effektiver und effizienter Vorgehensweise Kundenforderungen unter Beachtung gesetzlicher und behördlicher Bestimmungen zu erfüllen.

Der Erfolg des Ergebnisses hängt davon ab.

- mit welcher Transparenz, unternehmensspezifischer Gestaltung und Zielführung die Prozesse des Managementsystems und angewandter Methoden wirksam sind,
- eine ausreichende Qualifikation und Motivation und Engagement der Mitarbeiter vorliegt.

Der Grad einer kontinuierlichen Weiterentwicklung der Unternehmensleistung, auf der Basis

- einer konstruktiven Haltung gegenüber gemachten Fehlern und Fehlleistungen und
- deren Verwertung in Form von Standardisierung und Wissensbereitstellung zur Vermeidung von Fehlern- und Fehlleistungen
- einer rechtzeitigen Reaktion auf Markt und Kundenbedürfnisse

sind weitere Ansatzpunkte für anhaltenden Unternehmenserfolg und Risikovorsorge.

## 2. Anwendung

Die in diesem normativem Dokument festgelegten Anforderungen sind auf alle Unternehmen, Organisationen, Institutionen, Einrichtungen (im folgenden Unternehmen genannt) aller Branchen unabhängig ihrer Größe und der Art der erbrachten Leistungen anwendbar. Die Anforderungen sind auch für Unternehmensbereiche, einzelne Projekte, in einer Lieferkette stehende Unternehmensverbunde, sowie auf einzelne Produkte oder Produktgruppen geeignet.

## 3. Managementsystem

Hierunter einbezogen sind Qualitäts-, Umweltschutz-, Arbeitssicherheit-, Finanz-, Risiko-, Wissens-, Informations-, Service-, Marketing und Vertriebsmanagement oder sonstiger Schwerpunktausrichtung systematischer Arbeitsabläufe, welche für ein Unternehmen relevant sind.

## 4. Einbeziehung von Normen, branchenspezifischen / gesetzlich/behördliche Forderungen zu Managementsystemen

Für die Bereiche Qualität, Umwelt, Arbeitssicherheit sind nationale bzw. internationale Normen, branchenspezifische, gesetzlich/behördliche Forderungen verfügbar und können vom Unternehmen zur Unterstützung und bei Auswahl jeweiliger Methoden oder als mit zu bewertende Grundlage mit herangezogen werden. Die Anwendung dieser Normen oder Forderungen werden als Unternehmensziel oder kundenspezifische Forderung benannt, in Kernprozessen integriert oder beschrieben, Steuerungsmaßnahmen festgelegt, Methoden zur kontinuierliche Verbesserungen angewandt und somit in das Managementsystem integriert.

## 5. Anforderungen an das Managementsystem

### 5.1 Allgemeine Anforderungen

Als Grundlage der Anforderungen an Unternehmen zur Festlegung von Prozessen, der Methoden zur Steuerung und sowie Methoden der kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung sind in einem Managementhandbuch darzustellen:

- die Ausarbeitung und Bekanntmachung einer Vision und Unternehmensstrategie mit daraus abgeleiteten Zielen,
- die Festlegung der Organisation, interner Kommunikation, der Mitarbeiterführung und Kundenorientierung
- der Planung und Sicherstellung der Verfügbarkeit von Ressourcen, einbezogen Finanzen, Qualifizierung der Mitarbeiter und Ver-



## Normativer Ansatz des C.O.C.P.-Verfahrens®

Customer Orientated Capabilities and Processes.  
Kundenorientierte Fähigkeiten und Prozesse

gabe von Leistungen an Externe oder in den Prozess zur Erfüllung von Anforderungen einbezogene Unternehmen.

### 5.2 Kundenorientierte Prozesse

Abhängig von Strategie, Aufgaben, Zielen, Kundenforderungen, gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sind kundenorientierte Prozesse (Kernprozesse, Hauptarbeitsabläufe interner und externer Kunden) zu erstellen. In den Prozessbeschreibungen sind das Ziel, die Prozessschritte mit den Voraussetzungen für das Bearbeiten (Input) und das nachvollziehbare Arbeitsergebnis (Output) anzugeben. Jeder Prozessbeschreibung wird eine Prozesskenngröße (Indikator) zugeordnet, deren Verlauf eine Aussage zur Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit des Prozesse und eine Basis für Lenkungsmaßnahmen darstellt. Die Prozesse werden intern beurteilt.

Spezifische Kundenforderungen oder gesetzliche/behördliche Bestimmungen sind in bestehenden Kernprozessen berücksichtigt oder sind z.B. aufgrund der Komplexität eigene Kernprozesse. Die Prozessbeschreibungen werden aktuell gehalten und werden von den betroffenen Mitarbeitern verstanden.

### 5.3 Methoden zur Steuerung

Eine Methode zur Sicherstellung der zugesagten Leistung bzw. Produkte und Aufrechterhaltung stabiler und beherrschter Prozesse unter Berücksichtigung entsprechender Anforderungen des Unternehmens, der Kunden unter Beachtung gesetzlicher und behördlicher Vorgaben, ist anzuwenden.

Die Methoden sind abhängig von der spezifischen Unternehmensform.

- In produzierenden Unternehmen sind die Steuerungsmaßnahmen in einem übergeordneten Prüfplan (Produktionslenkungsplan) produkt- bzw. produktgruppenspezifisch festgelegt. Daraus geht hervor, an welcher Stelle im Prozess der Produktentstehung Kontrollmaßnahmen erfolgen und welche Prüfverfahren mit Angaben zu

Prüfkriterien, Prüfumfängen, Annahme- und Rückweiskriterien, Prüfmittel, Nachweisdokumenten und Maßnahmen bei Feststellung von Abweichungen angewandt werden. Es kann auf Prüf- oder Arbeitsanweisungen und Prüfplänen verwiesen werden. Bei Serienfertigung kommen statistische Methoden zum Einsatz, um eine Aussage zur Prozessfähigkeit, Streuung und Stabilität zu erhalten und entsprechend darauf zu reagieren. Die übergeordneten Prüfpläne werden aufgrund Erfahrungswissens aktuell gehalten und als Basis von Neuaufträgen und Risikoanalysen verwendet.

- In Dienstleistungsunternehmen werden vorwiegend Checklisten-, Kommunikationsmethoden oder Phasenprogramme angewandt.

### 5.4 Methoden zur kontinuierlichen Verbesserung

Die Unternehmensleistung ist zu definieren. Vom Unternehmen sind Methoden auszuwählen die zur Ermittlung und Bearbeitung eines erforderlichen Handlungsbedarfs einer kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung der Unternehmensleistung dienen. Die Auswertung der Kundenzufriedenheit ist dabei eine Basis. Die Unternehmensleistung schließt Methoden zur Qualifikation und Motivation der Mitarbeiter sowie zur Bereitstellung von Erfahrungswissen mit ein.