

Obsah

Předmluva	5
1 Úvod	11
2 Pokyny k používání	13
2.1 Definice auditu procesu	13
2.2 Rozsah použití auditu procesu	13
2.3 Vymezení auditu procesu – potenciální analýza	16
2.4 Identifikace rizik procesu (analýza rizik)	17
3 Požadavky na auditory procesu	19
3.1 Kvalifikace auditorů	19
3.1.1 Interní auditor procesu	19
3.1.2 Auditor v dodavatelském řetězci	20
3.1.3 Auditor procesu jako externí poskytovatel služby	20
3.2 Kodex jednání auditorů	21
4 Proces auditování	23
4.1 Program auditů	23
4.2 Zadání auditu	26
4.3 Příprava auditu	29
4.4 Provedení	35
4.5 Hodnocení	39
4.6 Prezentace výsledků	42
4.7 Vyhodnocení a uzavření	46
5 Potenciální analýza (P1)	51
5.1 Definice Potenciální analýzy	51
5.2 Předpoklady	51
5.3 Příprava	51
5.4 Průběh potenciální analýzy	52
5.5 Hodnocení potenciální analýzy	52
5.6 Následné aktivity po obdržení zadání	55

6	Hodnocení auditu procesu – hmotné produkty	55
6.1	Hodnocení jednotlivých otázek	55
6.2	Detailní vyhodnocení a pravidla přeřazování	57
6.3	Celkové hodnocení a pravidla přeřazování	59
6.4	Hodnocení skupiny produktů	61
6.5	Používání katalogu otázek (prvky procesu P2 - P7)	63
7	Katalog otázek	65
7.1	Přehledový katalog otázek	65
7.2	Management projektu (P2)	71
7.3	Plánování návrhu a vývoje produktu a procesu (P3)	75
7.4	Realizace návrhu a vývoje produktu a procesu (P4)	80
7.5	Management dodavatelů (P5)	86
7.6	Proces výroby (P6)	92
7.7	Péče o zákazníky/spokojenost zákazníků/servis (P7)	115
8	Audit procesu služby	119
8.1	Přehledový katalog otázek - služby	119
8.2	Management projektu (D2)	124
8.3	Plánování návrhu a vývoje služby (D3)	130
8.4	Realizace návrhu a vývoje služby (D4)	133
8.5	Management nakupování (D5)	138
8.6	Poskytování služby (D6)	142
8.7	Péče o zákazníky/spokojenost zákazníků/servis (D7)	161
8.8	Používání a hodnocení auditu procesu služby	165
8.8.1	Hodnocení jednotlivých otázek	165
8.8.2	Detailní vyhodnocení a pravidla přeřazování	167
8.8.3	Celkové hodnocení a pravidla přeřazování	169
9	Formuláře	171
9.1	Audit procesu – hmotné produkty	171
9.2	Potenciální analýza (P1) Výňatek z katalogu otázek VDA 6.3	174

10	Nejlepší praxe/Lessons Learned	178
10.1	Příklad sebehodnocení dodavatele	178
10.2	Databáze znalostí	182
11	Definice pojmů a glosář	185
11.1	Glosář	185
11.2	Přehled zkratk	194
12	Ke stažení	196
13	Přehledová matice	197