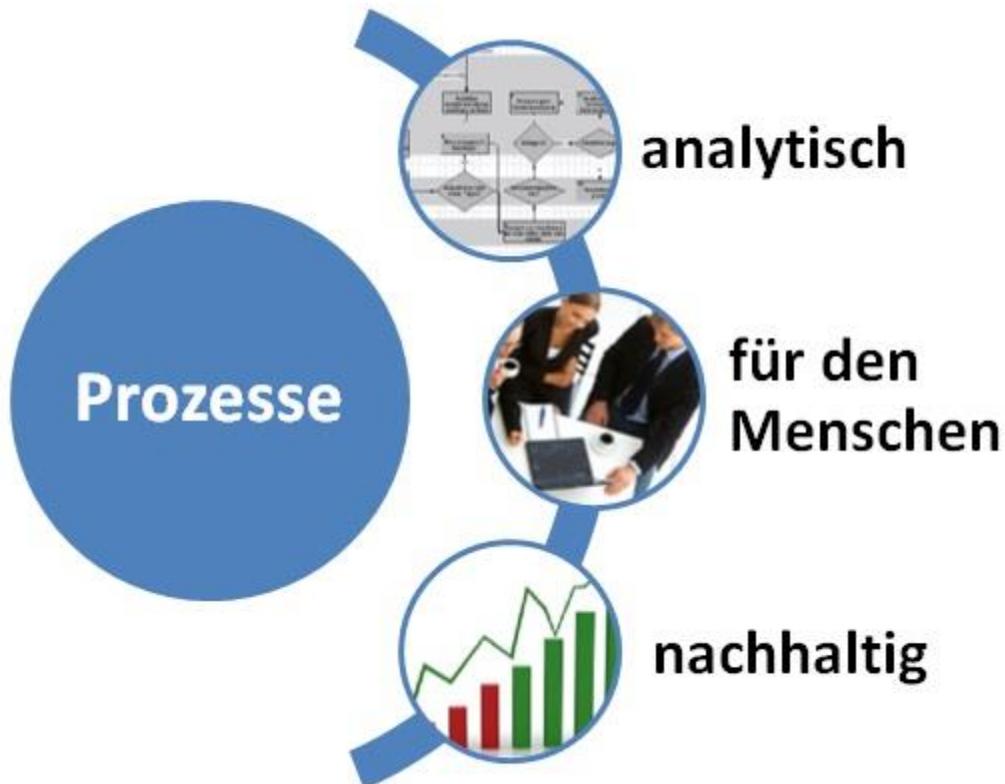


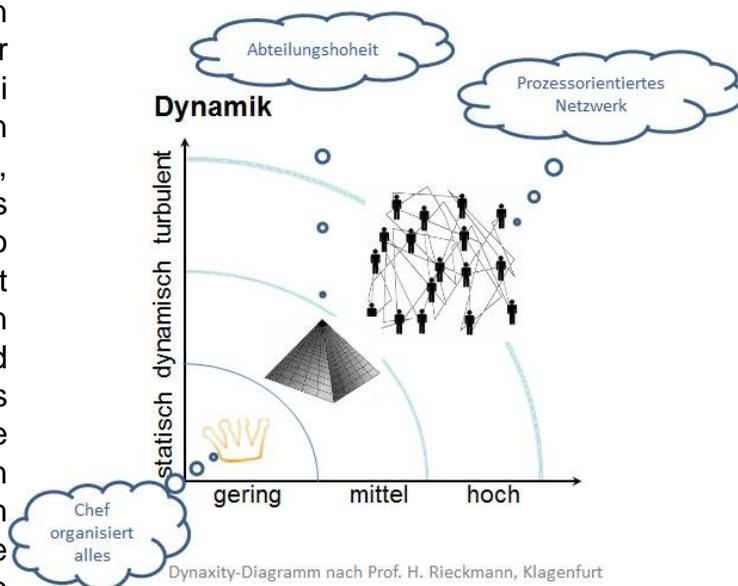
**Dr.-Ing. Peter Fascher**  
**Der Prozessoptimierer**  
achtsam & begleitend



Leistungsbroschüre

## Prozessorientierung, die Unternehmensorganisation unserer Zeit

Die Dynamik in den Geschäftsbeziehungen steigt ständig, die Komplexität der Anforderungen ebenso. Wenn Sie bei dieser Entwicklung noch jedem sagen wollen, was und wie er es zu machen hat, Sie kämen nicht mehr zur Ruhe. Das Dynaxity-Diagramm von Prof. Heijo Rieckmann aus Österreich verdeutlicht anschaulich den Zusammenhang zwischen Dynamik, Komplexität und Organisationsform im Unternehmen. Das prozessorientierte Netzwerk ist die Organisationsform, die den heutigen Anforderungen entspricht. Doch Voraussetzungen hierfür sind die systematische und zielgerichtete Symbiose



von konsequenter Prozessorganisation und der Wirkkraft guter Führung, kompetenter Kommunikation und engagierter Teams. Dies alles führt zu „**prozessorientiertem Denken und Handeln**“, der Voraussetzung für **Prozessorientierung** als Organisationsform der heutigen Zeit.

**Prozessoptimierung** soll Erfolg haben, sie soll Verbesserungspotenziale im Unternehmen aufdecken, sie heben, umsetzen und dabei das natürliche Beharrungsvermögen von Organisationen überwinden.

Meine Arbeitsphilosophie lautet deshalb „**analytisch, für den Menschen, nachhaltig**“.

**Analytisch** bedeutet, den Dingen auf den Grund zu gehen, Ursachen zu suchen, Lösungsansätze zu finden. Es geht nicht darum, an Symptomen zu korrigieren sondern Ursachen für Schwachpunkte zu verändern.

**Für den Menschen** bedeutet, diese einzubeziehen, ihnen Hindernisse aus dem Weg zu räumen, sie zu qualifizieren. Es bedeutet aber auch, das Umfeld mit der Unternehmenskultur und darin dem Führungs- und Kommunikationsverhalten, dafür aufzubereiten, damit die Menschen „prozessorientiert denken und handeln“ können.

**Nachhaltig** bedeutet, dass in Unternehmen Information, Aufklärung und Qualifikation gegen das Beharrungsvermögen gesetzt werden. Veränderungsprozesse werden überwacht, mit der Umsetzung betraute Mitarbeiter gecoacht, das Umfeld dafür vorbereitet.

Prozesse bilden die Basis für die Arbeitsfelder Geschäftsprozessanalyse und –optimierung, Aufbau und Betreuung von Qualitäts- und Umweltmanagementsystemen, Lieferantentwicklung, -qualifizierung und –management.

## Geschäftsprozessanalyse und -optimierung

Viele Betriebe arbeiten an ihren Kapazitätsgrenzen und können die Kundenwünsche nur noch unter erheblichen zusätzlichem Einsatz der Mitarbeiter erfüllen. Bevor neue Ressourcen eingesetzt werden und diese ihre Wirkung voll entfalten können, sollte man die vorhandenen Strukturen optimal nutzen. Mit schlanken und bereinigten Prozessen lassen sich nicht nur erhebliche Reserven mobilisieren sondern auch Prozessergebnisse deutlich verbessern.

Der Nutzen für den Kunden ergibt sich aus dem **Arbeitsansatz**:

Arbeitsansatz	Kundennutzen
<b>Analytisch</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Erfassen und Dokumentieren des Ist-Zustandes und der Prozesswechselwirkungen</li> <li>Schwachpunktanalyse am Ist-Zustand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentierte Ausgangssituation als Basis für jeden folgenden Optimierungsansatz</li> <li>Komplett Darstellung der Prozesslandschaft</li> <li>Analysierte Wechselwirkungen zwischen den Prozessen</li> </ul>
<b>Für den Menschen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Einbeziehung der Beteiligten in die Analyse und die Optimierungsansätze</li> <li>Individuelle Qualifizierung der Prozessbeteiligten</li> <li>Berücksichtigung individueller Bedürfnisse und Hindernisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivierte Mitarbeiter durch Einbeziehung</li> <li>Lenkbare Prozesse durch pragmatische Tools</li> <li>Eindeutige Zuordnung der Zuständigkeiten</li> </ul>
<b>Nachhaltig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kenntnisvermittlung</li> <li>Training eingesetzter Werkzeuge</li> <li>Kontrollinstrumente zur Fortschrittsbewertung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifizierte und beseitigte Ineffektivitäten</li> <li>Optimierte, bewertbare Prozesse</li> <li>Führen mit Zielvorgaben</li> <li>KVP</li> </ul>

Die Geschäftsprozessanalyse und -optimierung erfolgt nach erprobter Vorgehensweise, in der alle Beteiligten ihre Aufgabe und Rollen finden. Projekte zur GPA/GPO sind förderfähig. Hierzu gibt es mehrere Möglichkeiten, auf die Sie mich gerne ansprechen können.

### Potenziale in den Unternehmensprozessen

Eine Erfahrungsstudie zu den Einsparpotenzialen der Geschäftsprozessanalyse im Maschinenbau deckt enorme Einsparungsmöglichkeiten auf, befasst sie sich doch mit allen Unternehmensprozessen und deren Zusammenwirken.



## Qualitäts- und Umweltmanagement

Spitzenleistungen, eine wesentliche Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg in einem rohstoffarmen Hochlohnland wie Deutschland, erreichen wir im Zeitalter der Globalisierung nur, wenn wir uns dem weltweiten Wettbewerb stellen. Vor diesem Hintergrund gewinnen ganzheitliche Unternehmenskonzepte und -modelle zur nachhaltigen Sicherung und Steigerung der Produkt-, Service- und Unternehmensqualität aber auch des schonenden Umgangs mit der Umwelt und Ihren Ressourcen zusehends an Bedeutung. Deshalb ist **Qualitäts- und Umweltmanagement** auch kein Modetrend sondern eine Erfolgsstrategie. Immer mehr Großbetriebe lassen Lieferanten ohne **QMS** aber mittlerweile auch ohne **UMS** gar nicht mehr zu.

Der Kundennutzen ergibt sich aus dem **Arbeitsansatz**:

Arbeitsansatz	Kundennutzen
<b>Analytisch</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ermittlung von unternehmensspezifischen Umsetzungsansätzen der Normforderungen</li> </ul>	Umsetzung von Normanforderungen sind <ul style="list-style-type: none"> <li>pragmatisch und zum Unternehmen passend</li> <li>nicht nur formal der Normforderung nachvollzogen</li> </ul>
<b>Für den Menschen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Erklären der Normforderungen</li> <li>Trainieren der einzusetzenden Werkzeuge des QMS/UMS</li> </ul>	Umsetzung von Normanforderungen sind <ul style="list-style-type: none"> <li>von Prozessteilnehmern <b>verstandene</b> Normanforderungen</li> <li>in der Praxis <b>umsetzbare</b> Prozesse</li> </ul>
<b>Nachhaltig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Einführen der Prozesse                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Interne Audits</li> <li>Managementreview</li> <li>Korrektur und Vorbeugemaßnahmen für einen nachhaltigen Verbesserungsprozess</li> </ul> </li> </ul>	Die Unterstützungsprozesse des KVP richtig eingesetzt, führt zu <ul style="list-style-type: none"> <li>einem funktionierenden KVP</li> <li>deutlich reduziertem Aufwand für Überwachungs- und Wiederholungsaudits</li> </ul>

**FMS** unterstützt beim Aufbau und der Einführung von Qualitäts- und Umweltmanagementsystemen nach den international gültigen Normen

- DIN ISO 9001
- VDA 6.1
- ISO/TS 16949
- Zusätzlich nach produktspezifischen Normen wie z.B.
  - DIN EN ISO 13485, (Medizinprodukte)
  - Und Normen gem. Ihrem Anforderungsprofil



## Der Weg -Aufbau und Einführung eines QMS/UMS-

QMS-Aufbau und Einführung erfolgt nach mit dem Kunden abgestimmter Vorgehensweise.

- Moderne Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme sind prozessorientiert, deshalb beginnt der QMS/UMS-Aufbau mit der Definition der Unternehmensprozesse.
- Es schließt sich die Ist-Aufnahme und Prozessdokumentation an.
- Parallel folgt der Abgleich der Ist-Prozesse mit den Anforderungen der QM/UM-Normen, sowie den bestehenden Kundenvorschriften und die Einbindung dieser Anforderungen in die Prozesse.
- Je nach Projektvereinbarung können Prozessverbesserungsmaßnahmen Umsetzung finden. Es ist aber auch möglich, das erste Managementhandbuch mit geringstmöglichem Aufwand zu realisieren, jedoch in jedem Fall so, dass ein Zertifizierungsaudit bestanden werden kann. Ihre Beteiligung an dieser Arbeit legen Sie selbst fest.
- Die Einbeziehung der Prozesseigner und ihrer Mitarbeiter in das Projekt sowie eine ausreichende Schulung und Vorbereitung auf die Zertifizierung ist selbstverständlich.

## Besondere Angebote (QMS / UMS im Seminarraum)

Der Beratungsaufwand richtet sich nach den Kundenerwartungen und dem vereinbarten Einführungsmodell.

Für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) bieten wir den Aufbau und die Einführung eines Qualitäts- oder auch Umweltmanagementsystems in Seminarform an. Diese Methode, die mehrfach erprobt ist, garantiert eine tiefgehende Einführung in die Materie und spart Kosten durch Verteilung des Beratersaufwands auf mehrere Unternehmen.

- Das Basishandbuch ist die maßgeschneiderte Kompaktlösung für den Mittelstand und bietet mit verhältnismäßig wenig Kosten einen ersten Schritt zu einem zertifizierbaren Qualitäts- und auch Umweltmanagementsystem, welches in der Folge über die Prozessverbesserung den Markt- und Kundenanforderungen und den eigenen höher gesteckten Zielen angeglichen wird.
- Alle im Unternehmen erforderlichen Managementsysteme wie Qualität, Umwelt und Arbeitssicherheit werden in einem EDV-gestützten Managementhandbuch integriert.

## Die QMS/UMS-Unterstützung

In der schlanken auf das operative Geschäft ausgerichteten Organisation eines Mittelstandbetriebes ist oftmals keine freie Kapazität für Unterstützungsprozesse wie z.B. das Qualitäts- oder Umweltmanagement vorhanden, weshalb **FMS** die **QMS/UMS-Unterstützung** anbietet. Dieser Unterstützungsservice ist mit dem Unternehmen individuell abgestimmt und enthält Hilfen bei der Betreuung des Managementsystems in allen Bereichen, die Sie mit uns vereinbaren. Der klassische Ansatz ist die externe Vergabe

- der internen Audits
- des Managementreviews
- des Verbesserungsprozesses

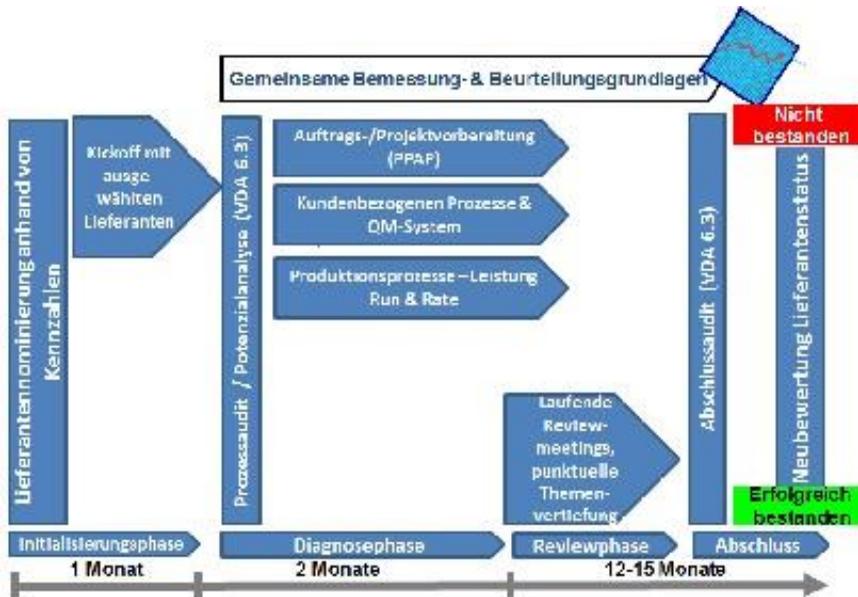
## Lieferantenentwicklung und -qualifizierung

Lieferantenentwicklung und -qualifizierung ist eine oft vernachlässigte Pflicht, was eigentlich nicht zu verstehen ist, denn die Wurzeln für die Qualität der eigenen Produkte liegen doch oft beim Lieferanten.

Auch in der Lieferantenentwicklung geht es um Prozessoptimierung und zwar sowohl im eigenen Haus als auch zum und beim Lieferanten.

Der Kundennutzen liegt im **Arbeitsansatz**:

Arbeitsansatz	Kundennutzen
<b>Analytisch</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufdecken der Wechselwirkungen zwischen Unternehmens- und Lieferantenprozessen</li> <li>• Analyse der Prozessschwachpunkte</li> <li>• Analyse der Prozessfähigkeit der Lieferanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgedeckte Schwachpunkte in der Beziehung zum Lieferanten</li> <li>• Ansätze zur dauerhaften Prozess- und Produktverbesserung auf beiden Seiten, im Unternehmen und beim Lieferanten</li> </ul>
<b>Für den Menschen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermitteln der Anforderungen an Produkte bzw. Dienstleistung an den Lieferanten</li> <li>• Qualifizieren der Prozessbeteiligten beim Lieferanten</li> <li>• Verdeutlichen der Bedürfnisse des Lieferanten an das Unternehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau von Prozesskunden/ -lieferantenbeziehungen zwischen dem Unternehmen und seinen Lieferanten</li> <li>• Klare Definition von Anforderungen und Bedürfnissen</li> </ul>
<b>Nachhaltig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichten der erforderlichen Kommunikationswege zwischen den Unternehmen</li> <li>• Vereinbaren der erforderlichen Qualitätssicherungsmaßnahmen</li> <li>• Vereinbaren von Bewertungskriterien für Prozesse und Produkte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewertungsmaßstäbe, anhand derer Verbesserungen in der Zulieferqualität gelenkt werden können</li> <li>• Prozessorientiertes Denken und Handeln über die Unternehmensgrenzen hinaus</li> <li>• Lieferantenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen beider Seiten</li> </ul>



Das Projekt beginnt in jedem Fall mit einer Ist-Analyse auf Basis eines Prozessaudits bzw. bei Neulieferanten mit einer Potenzialanalyse gemäß VDA 6.3. Hieraus ergeben sich dann die Verbesserungsansätze, die erlauben, einen Neu- bzw. einen vorhandenen Lieferanten zu entwickeln

und zum Nutzen beider Seiten zu qualifizieren. Genau aufeinander abgestimmte Projektschritte garantieren, dass sich nach Projektdurchlauf eine Lieferantenbeziehung entwickelt, die allen Beteiligten Vorteile bringt. Lieferantenbewertung, Lieferantenentwicklung und Lieferantenqualifizierung werden zu einem Prozess "Lieferantenmanagement" verknüpft. **FMS** unterstützt Sie, Ihr "Lieferantenmanagement" zu gestalten und Lieferanten, die Ihnen wichtig sind, Sie aber nicht immer zufrieden stellen, weiter zu entwickeln.



Dieses Angebot gilt auch für die Auswahl und Entwicklung von Lieferanten im Ausland. Wir unterstützen Sie z. B. auch dabei, ausgelagerte Prozesse beim Lieferanten frei zu fahren.

## Aufbau- und Qualifizierungsmodule

### Mitarbeiterqualifizierungssystem (Workshop)

Die Mitarbeiter sind das wichtigste Potenzial eines Unternehmens, weshalb Personalqualifizierung zu den wichtigsten Unternehmensprozessen gehört. Eine optimale, den Aufgaben exakt angepasste Ausbildung der Mitarbeiter trägt in großem Umfang zum Unternehmenserfolg bei. Dennoch wird die gezielte Mitarbeiterentwicklung, sowohl Qualifizierung als auch Einweisung am Arbeitsplatz, häufig dem Zufall überlassen.

**FMS** unterstützt Sie deshalb zu folgenden Themen:

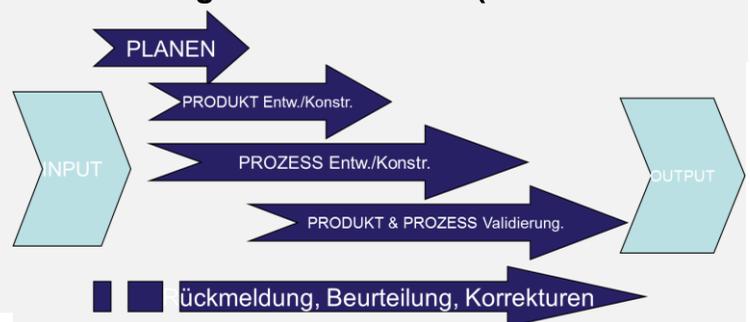
- Aufbau eines funktionierenden **Mitarbeiterqualifizierungssystems**
- Mitarbeiterschulung zu Methoden und Techniken des Qualitäts- und Umweltmanagements



### **Qualitätsvorausplanung, APQP (Workshop)**

„Niemand plant zu versagen, aber die meisten versagen beim Planen“ (unbekannter Autor)

Auch planen will gelernt sein! Je mehr Erfahrung darin vorliegt, umso größer ist die Erfolgsaussicht. Warum also nicht von erprobten Konzepten lernen? Nicht selten folgt auf den ersten Lauf der Serienproduktion oder den ersten



Durchlauf einer Dienstleistung eine Reihe von Korrekturmaßnahmen, die im ungünstigsten Fall im Rahmen einer Kundenreklamation ablaufen, aber in jedem Fall Ärger und Zusatzkosten mit sich bringen. Dem begegnet man recht effektiv mit der **Qualitätsvorausplanung**, in der Automobilzuliefererindustrie auch APQP (Advanced Product Quality Planning) genannt. In dieser Branche ist die Beherrschung dieses Verfahrens Voraussetzung für die Lieferfähigkeit, in anderen Branchen aber ebenfalls ein Qualitätsmerkmal für erfolgreiches Management.

Der **Nutzen des Workshops** besteht für Sie in:

- der Vermittlung des Anforderungsprofil der Industrie an APQP
- Vorschlägen für pragmatische Integrationsstrategien in die Unternehmensprozesse
- Vorstellung und Übung der in APQP integrierten Methoden und Werkzeuge

## **Professionelle Reklamationsbearbeitung (Workshop)**

Kundenreklamationen sind ärgerlich, bedeuten sie doch Arbeit, Kosten und Reputationsverlust. Doch sie bieten auch eine Chance, wenn sie professionell gehandhabt werden. Dem Kunden wird signalisiert, dass die Organisation professionell arbeitet und in der Lage ist, Verbesserungen umzusetzen. Der Organisation hilft eine gute Reklamationsbearbeitung, das Qualitätsbewusstsein zu steigern und interne Prozesse zu verbessern.

Der **Nutzen des Workshops** besteht für Sie in:

- der Reduktion von Reklamationen und des Aufwands für Reklamationsbearbeitung
- der Verbesserung der Geschäftsprozesse
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Verbesserung der innerbetrieblichen Zusammenarbeit
- ruhiger und zielorientierter Reklamationsbearbeitung
  - Steigerung des Qualitätsbewusstseins

## **Vom Krisenmanagement zum Risikomanagement mit der FMEA-Methode (Workshop)**

Der Stress mit den Kinderkrankheiten bei einem neuen Produkt bzw. dem dazu gehörenden Produktionsprozess ist ärgerlich. Viele ungeplante Aktivitäten, spontane Hilfsaktionen für den Kunden und teilweise sogar Reklamationen sorgen für Ärger.

Hätten Sie den vermeiden können?

Eine Methode, die zum Ziel hat, präventiv Risiken zu erkennen und in Produkten und Prozessen zu reduzieren, ist die FMEA.

Der **Nutzen des Workshops** besteht für Sie in:

- Der Methodenschulung nach anerkannten Vorgaben des VDA
- Dem Erproben der Methode (Produkt und Prozess) an einfachen Beispielen
- Hinweisen zur sinnvollen Integration der Methode in die Unternehmensprozesse
- Der Vereinbarung geeigneter Bewertungsmethoden für Ihr Haus

## **Prozessorientiertes Denken und Handeln (Workshop)**

Der Prozessgedanke ist allein schon aufgrund des Qualitätsmanagementsystems den meisten Unternehmen geläufig. Dennoch bleibt oft festzustellen, dass in vielen Bereichen doch nicht prozessorientiert gedacht und gehandelt wird.

Der 1,5 tägige Workshop hat zum Ziel, den Teilnehmern die Prozessorientierung in einem kurzweiligen Wechsel aus Theorie und Praxis näher zu bringen.

Der **Nutzen des Workshops** besteht für Sie:

- im Erarbeiten der Grundlagen der Prozessorientierung, wie
  - Prozesswechselwirkungen
  - Kommunikation
  - Perspektivenwechsel
- in der Übertragung des Gelernten auf die hauseigene Prozesslandschaft
- in der Festlegung von Rollen, Aufgaben, Verantwortlichkeiten

## Erfahrungsaustausch für QMBs (Workshop)

Besonders für kleine mittelständische Unternehmen bedeutet das Betreiben eines Qualitätsmanagementsystems oft eine große Anstrengung. Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) macht diesen Job in der Regel in Personalunion parallel zu seinen operativen Aufgaben und hat kaum Zeit, sich um seine Weiterentwicklung als QMB und die seines Qualitätsmanagementsystems (QMS) zu kümmern. Dieser Workshop richtet sich an QMB's solcher Unternehmen. In der Gruppe werden zu allen Elementen des Qualitätsmanagementsystems die Normanforderungen wiederholt und von den Teilnehmern umgesetzte Lösungen sowie Verbesserungs- und Vereinfachungsmöglichkeiten besprochen. Dr. Fascher moderiert diesen Workshop und ergänzt ihn zu den einzelnen Themen mit bewährten Lösungsansätzen, Hilfsmitteln und Erfahrungsaustausch zwischen Teilnehmern aus verschiedenen Firmen.

Der **Nutzen des Workshops** besteht für Sie in:

- Auffrischung des Wissens zu den Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem
- gemeinsamem Herausarbeiten vorteilhafter Lösungsansätze
- Vermittlung von bewährten Methoden und Mitteln zum Managen der QMS-Prozesse
- Pragmatischen Ansätzen zu Verbesserungsmethoden.

## Projektmodul „Kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ KVP

Organisation und Qualifikation zur Etablierung eines nachhaltigen Verbesserungsprozesses ist Projektbestandteil der Module GPO/GPA und QMS/UMS (siehe hierzu die Broschüre KVP ( [http://www.der-prozessoptimierer.com/wp-content/uploads/flyer-callidita-kvp\\_1.pdf](http://www.der-prozessoptimierer.com/wp-content/uploads/flyer-callidita-kvp_1.pdf)))

## Projektmodul „Process e motion“

**process e motion** ([http://www.der-prozessoptimierer.com/wp-content/uploads/Flyer-Callidita-PEM-v1\\_druck.pdf](http://www.der-prozessoptimierer.com/wp-content/uploads/Flyer-Callidita-PEM-v1_druck.pdf)) bezeichnet die systematische und zielgerichtete Symbiose von konsequenter Prozessorganisation und der Wirkkraft guter Führung, kompetenter Kommunikation und engagierter Teams. **process e motion** versetzt Unternehmen in die Lage, selbstständig und langfristig diese Symbiose in einen „Kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ zu überführen. Die Umsetzung dieses Konzeptes ist Projektbestandteil der Module GPA/GO und QMS/UMS und erfolgt insbesondere bzgl. der Umsetzung der Humanaspekte in Zusammenarbeit mit Dipl. Soz. Rolf Gärtner von Calliditas

## Projektmanagement

### Ausgangssituation

Dem professionellen Management von Projekten wird in vielen Unternehmen zu Unrecht noch verhältnismäßig geringe Bedeutung beigemessen, obwohl Innovation, fachübergreifende Problemlösungen und Weiterentwicklungen zu einem großen Teil in Projekten stattfinden. Aber professionelles Projektmanagement fällt nicht vom Himmel, weshalb in vielen Führungsetagen umgedacht werden muss.

Man kann von fachlich versierten Mitarbeitern nicht verlangen, dass sie auch hervorragende Projektmanager sind.

Erfolgreiches Projektmanagement benötigt qualifizierte Projektmanager, professionelle PM-Prozesse und PM-Organisationsstrukturen sowie vor allem auch eine entsprechende Projektmanagementkultur, die "top down" vorgelebt werden muss.

### Warum Projektmanagement?

Ein Projekt ist ein einmaliger Ablauf, ein fachlich komplexes und abteilungsübergreifendes Vorhaben mit klaren Zielen und definiertem Zeitrahmen.

Projekte bergen Risiken, weil

- Projekte abteilungs- und fachübergreifend sind
- Projekte zielorientiert sind
- Projekte ein umfassendes Informationssystem benötigen
- Projekte eine Planung unter Berücksichtigung von Ressourcen und Terminen benötigen
- Projekte eine ständige Kontrolle des Projektfortschrittes benötigen

Mit Projektmanagement erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass ein Projekt zum Erfolg wird!

### Sie haben ein wichtiges Projekt, welches Unterstützung braucht?

#### Wir helfen Ihnen gerne!

- Wir gehen direkt in einzelne wichtige Projekte hinein und beraten das Team in der Projektvorbereitung und Organisation, an kritischen Meilensteinen und in schwierigen Situationen.
- Wir unterstützen und coachen den Projektleiter ganz persönlich und individuell und stärken ihn in seiner Rolle.
- Wir übernehmen auch auf Wunsch die Rolle des Projektleiters.



**Fascher Management Support**

Dr.-Ing. Peter Fascher  
Ebberg 13  
59846 Sundern

Tel. 02935 - 965632

Fax. 02935 - 965633

**[info@fascher-ms.de](mailto:info@fascher-ms.de)**

**[www.der-prozessoptimierer.com](http://www.der-prozessoptimierer.com)**