

**DIE DATENBANK FÜR  
UNTERNEHMER, GEWERBETREIBENDE,  
SELBSTÄNDIGE UND FREIBERUFLER**



**INFOS**



**TOOLS**



**TRAININGS**

# Tools for Business Success

**QM- und Rating-Check**

**KNOW NOW**

**WISSEN · WERKZEUGE · WEITERBILDUNGSMEDIEN**

- Sofort nutzbar
- Permanente Updates
- In der Praxis erprobt

Rating Check - So können Sie sich auf das Rating vorbereiten und mit Hilfe Ihres  
ISO 9001 Qualitätsmanagementsystems ein wirksames Mittel zum Rating sichern

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links

Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos

Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Je mehr positive Wertungen Sie angeben, desto positiver wird wahrscheinlich Ihr Rating  
ausfallen. Wichtig ist: Versuchen Sie dort besser zu werden, wo Sie eine negative

Wertung abgegeben haben. Dabei legen die Banken ganz besonderes Gewicht (ca. 60%) auf die „harten“ Fakten des Unternehmens. Die folgenden Fragen und die Art der Bewertung sind nicht in jedem Fall identisch mit der Rating-Praxis, da jede Bank das interne Rating etwas anders strukturiert. Sie gehen jedoch auf wesentliche Rating-Felder ein und stellen sicher, dass im Qualitätsmanagement unterstützende Strukturen implementiert werden. Weiterer Benefit: Sie sind jederzeit auf ein Rating vorbereitet.

Ein wichtiges Ziel ist, dass Ihre Qualitätsmanagementdokumentation die qualitativen  
Prüfpunkte der Bereiche Management, Führung, Organisation, Markt, Branche,  
Produkte für Ihre Hausbank transparent und nachvollziehbar macht.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

Weisen Ihre Qualitätsaufzeichnungen nun noch die konsequente Umsetzung der  
QM-Vorgaben nach, wenn Sie ein geringeres Kreditausfallrisiko annehmen  
und Ihre Kreditzinsen werden sinken.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Mit der nachfolgenden Checkliste könnten Sie im Rahmen der internen Audits

nachweisen, dass die notwendigen Vorgaben umgesetzt werden und Ihrer Bank deutlich  
machen, dass Sie Ihr Unternehmen im Griff haben.

**Registrieren und downloaden!**

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Tools for Success

- Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme



**Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**  
[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Ratingkriterien	ISO Normkapitel	Checklistenfragen	Verbesserungsmaßnahmen
Unternehmensstruktur und -organisation	4.1	Anforderungen an ein QM-System Wie ist die Kontinuität in der Qualitätssicherung langfristig abgesichert? Existieren Regelungen zur Nachfolge der obersten Leitung?.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Managementkompetenz und Führungserfahrung	5	Verantwortung der Leitung Wie ist die fachliche oder kaufmännische Kompetenz der obersten Leitung für die Bank nachweisbar? - Ist die oberste Leitung in die Personalentwicklungsplanung eingebunden?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Strategische Planung	5.3	Qualitätspolitik Sind die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele angemessen und berücksichtigen diese die aktuelle produkt- und marktbezogene Wettbewerbssituation?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	5.4	Planung Absatzmarktsituation - Absatzchancen Besondere Erfordernisse des Marktes und der Branche - Erfolgspotenziale der Geschäftsfelder	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Tools for Success



- Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme



Ratingkriterien	ISO Normkapitel	Checklistenfragen	Verbesserungsmaßnahmen
Personal	6.2 Personelle Ressource	Wie qualifiziert sind Ihre Mitarbeiter zu den jeweiligen Aufgaben? - Hochqualifiziert - Qualifiziert - In Teilbereichen qualifiziert Ist ein für die Bank nachvollziehbares Personalentwicklungskonzept vorhanden? - Welche Qualifikation benötigen Ihre Mitarbeiter in den nächsten (z.B. 5) Jahren? Wie groß ist die Abhängigkeit der Organisation von Schlüsselpersonen? Wie zufrieden sind Ihre Mitarbeiter? - Fluktuationsquote der mittleren Führungsebene.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Informationspolitik	5.5.3 Interne Kommunikation	Wie ist Ihr Informationsverhalten Ihrer Bank gegenüber? - Aussagekraft der Informationen - Information der Bank über Vorteile und strategischen Entscheidungen der Organisation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Tools for Success

- Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme



Ratingkriterien	ISO Normkapitel	Checklistenfragen	Verbesserungsmaßnahmen
	7.2.3 Kommunikation mit den Kunden	Wie gut kennen Sie Ihre Kunden? - Die Bonität Ihrer Kunden - Die „Treue“ Ihrer Kunden - Die Strategien Ihrer Kunden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Produkt / Dienstleistung	7.1 Planung der Produktrealisierung	Wie ist das Image Ihrer Produkte bzw. Leistungen am Markt? - Verkaufsargument Preis oder Qualität	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Forschung und Entwicklung	7.3 Entwicklung	Wie liegt die Innovationsgeschwindigkeit Ihrer Organisation im Marktvergleich? - Ist „Time to market“ eine Messgröße?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Einkauf und Lagerhaltung	7.4 Beschaffung	Wie liegen Ihre Einkaufskonditionen im Vergleich zum Wettbewerb? Wie gut sind die Qualität und Zuverlässigkeit Ihrer Lieferanten? - Lieferantenentwicklung Wie groß ist Ihre Abhängigkeit von einzelnen Lieferanten? - Quote der Beschaffungsumfänge mit Alternativlieferanten Wie bewerten Sie die Qualität der Geschäftsverbindung mit Ihrem Geldinstitut?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Tools for Success



- Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme



Ratingkriterien	ISO Normkapitel	Checklistenfragen		Verbesserungsmaßnahmen
Produktion u. Leistungserstellung	7.5	Produktion u. DL-Erfolgung	Wie steht es um die Qualität Ihrer Produkte und Leistungen? - Gewährleistungs- und Garantiequote - Interne Fehlerquote Welche Verbesserungen der wertschöpfenden Aktivitäten liegen vor? - Prozessverbesserung - Produktverbesserung	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	6.3/4	Infrastruktur und Arbeitsumgebung	Wie gut ist der Zustand der Infrastruktur der Organisation? - Kennzahl Investitionsquote im Verhältnis zu der Höhe der Abschreibung (AfA)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Marketing und Vertrieb	7.2	Kundenbezogene Prozesse	Kennt Ihre Bank Ihren Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz? - Anzahl Spitzenprodukte, Dienstleistungen - Anzahl weniger erfolgreicher Produkte/Ladenhüter - Durchschnittliche Dauer der Bankfilialbeziehung mit einem Kunden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)**

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Tools for Success

- Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme



Ratingkriterien	ISO Normkapitel	Checklistenfragen	Verbesserungsmaßnahmen
Controlling	8	Messung, Analyse u. Bewertung Differenzieren Sie, welche Produkte Profitträger / Cost Center Deckungsbeiträge erwirtschaften? - ABC-Analyse - Wie differenziert ist Ihre Qualitätskostenbetrachtung	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Individuelle Marktstellung	8.4 5.6	Datenanalyse, Managementbewertung Prognostizieren Sie zusätzlich zur sonstigen geforderten Bewertung des Managementsystems die nachfolgenden Marktkriterien?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Allgemeine Branchenentwicklung		- Marktanteil des Unternehmens - Veränderung der Zahl der Wettbewerber - Abhängigkeit von Markt- und Branchentrends - Konkurrenzliche Trends - ...	
Absatzmarkt			

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Tools for Success

- Frei Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme



Ratingkriterien	ISO Normkapitel	Checklistenfragen	Verbesserungsmaßnahmen
Abhängigkeiten / spez. Risiken	8.3	Lenkung fehlerhafter Produkte	Ist der Umgang mit Risiken aus Geschäftstätigkeit, Produkthaftung oder Umwelthaftung für die Bank nachvollziehbar? Beispielen z.B. Haftpflichtversicherungen und Rücklagen?
	8.5.2	Korrekturmaßnahmen	Wie sichern Sie Ihre Auslandsgeschäfte ab? - Wechselkursschwankungen Wie lebt Ihre Organisation den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)?
	8.5.3	Vorbeugungsmaßnahmen	- Anzahl Verbesserungen - Anzahl wiederholt vorkommender Fehler Bewerten Sie die Erfolgswahrscheinlichkeit nachfolgender Aktivitäten? - Ertragsplanung - Investitionsplanung - Liquiditätsplanung - Umsatz- und Absatzplanung - Kostenplanung

**Kostenlos und unverbindlich registrieren unter [www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)**

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

**Registrieren und downloaden!**

### Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2003 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie das Häkchen unter „Extras“ - „Optionen...“ - „Ansicht“ - „Formatierungszeichen im Feld „Alle“, indem Sie dieses anklicken.
2. Löschen Sie das Titelblatt, indem Sie dieses außerhalb der Textfelder markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel, indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Die Kopfzeilen-Grafik können Sie wie vorher löschen, indem Sie diese markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Eine neue Grafik fügen Sie über die Menüpunkte „Einfügen“ - „Grafik“ - „Aus Datei“ ein.
7. Diese Hinweisseite(n) entfernen Sie, indem Sie die (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.

### Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.