Mit welchen Mitteln?
Womit? Ausrüstung / Einrichtung

Mit Wem, wer hilft wie?
Schulung, Wissen, Fähigkeiten

Prozess

Was will der Kunde?

Anforderungen

Was sollten wir erhalten?

Zufriedenheit

Was bekommt der Kunde?

Was sollten wir liefern?

Mit welchen Indikatoren prüfe ich Wirksamkeit und Effizienz?
Wie viele?

Mit welchen Indikatoren lenke ich meine Prozesse?
Wie? Anweisungen, Verfahren, Methoden