

# Strategisches Qualitätsmanagement

Folgen der Globalisierung und rasche Angebotsausweitungen nehmen laufend Einfluss auf Kundenansprüche und -zufriedenheit. Ein strategisches, langfristig leistungsfähiges Qualitätsmanagementsystem muss diese Entwicklung mit berücksichtigen und prozessorientiert umsetzen.



## Situation

- Steigende Anforderungen an die Unternehmen hinsichtlich Kundenzufriedenheit, Gewährleistungsgarantien, Zulassungen, Befähigungen und Umweltaspekte
- Zunehmende, schneller fortschreitende technische Entwicklungen
- Druck auf Preise und Margen
- Steigende Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme (QMS) und Qualitätsnetzwerke (QMN)
- Verstärkte Sicht auf prozessorientierten Betrachtungsweisen
- Keine Steuerung durch prozessorientierte Kennzahlen vorhanden
- Erfüllung gesetzlicher Anforderungen erforderlich
- Anforderungen an ein spezifisch ausgerichtetes QMS



## Ziel

- Strategische Entscheidung für ein QMS, wie TQM, ISO bzw. TS
- Strategische Entscheidung einer Integration zwischen QMS und Umweltmanagementsystem
- Realisierung ziel- und strategiekonformer Geschäftsprozesse
- Umsetzung prozessorientierter Kennzahlensysteme inkl. BSC und KPIs
- Schaffung eines anpassungsfähigen, erweiterbaren QMN
- Verknüpfung nationaler, europäischer und globaler QMS
- Einbindung der Gruppen und Kommunikation des neuen QMS
- Sicherstellung der Umsetzung der zugrunde liegenden Normen
- Streben um Business Excellence



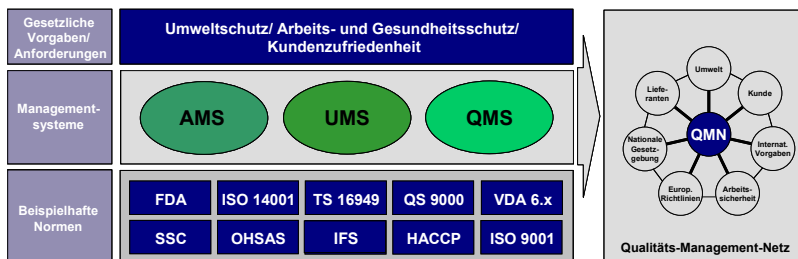
## Vorgehen

- Grundlagen und Rahmenbedingungen sondieren
- Entwicklung einer zukunftsorientierten, umsetzbaren Qualitätsstrategie (Business Excellence, TQM, o.a.)
- Analysephase mit Auswahl der geeigneten Managementsysteme, Qualitätsmethoden (FMEA, QFD, SPC,...) und -werkzeuge (z.B. 8D-Report, M 7)
- Zusammenstellung des Managementnetzwerks
- Abgleich der Normen zur integralen Vernetzung
- Modellierung der Qualitätsdatenbasis für CAQ-System
- Einführung interner Qualitätsprogramme (Six Sigma, 5S, Kaizen, KanBan, Pka Yoke etc.)
- Implementierung des QMS
- Durchführung eines Reviews und Erfolgsauditing



## Ergebnis

- Definition der Qualitätsstrategie
- Umsetzung der Qualitätsstrategie und zielkonformer Aufbau der Normenzusammensetzung
- Standardisiertes und unternehmensübergreifendes QMS
- Ziel- und strategiekonforme Geschäftsprozesse
- Benchmarkfähiges Kennzahlensystem mit prozessorientierten Kennzahlen
- Implementierte Methoden und Verfahren des Quality Engineering
- Verbesserte Marktpositionierung in der EG und auf dem Weltmarkt
- Grundlage zum Erwerb eines Qualitätspreis (European Quality Award, Ludwig-Erhard-Preis, Deming Prize, MBNQA)



## Referenz

- DB Energie GmbH
- Clariant GmbH
- IBB
- smart France S.A.S.
- Swiss Post International
- TENNECO Automotiv
- tesion GmbH