

# Taktisches Qualitätsmanagement

Das taktische Qualitätsmanagement dient der aktiven Entlastung des betrieblichen Qualitätsmanagements und Ressourcen schonenden Lösung auftretender Qualitätsprobleme. Es führt zu einer gezielten, effizienten Verbesserung der Kunden- und Lieferantenzufriedenheit.



Stand 07/2004



## Situation

Der Umfang sich verändernder Rahmenbedingungen (z.B. Standortverlagerung oder Lieferantenwechsel) erfordern ein schnelles und effizientes Handeln

QM-Verantwortliche und ihre Mitarbeiter sind mit dem Tagesgeschäft voll ausgelastet

Zusätzliche Kapazitäten sind notwendig, welche vom Alltagsgeschäft freigestellt werden müssen

Diese Flexibilität kann jedoch oft nicht aufgebracht werden

Kompromisse werden eingegangen, die keine konzentrierte und sofortige Aktion gewährleisten

Unaufgedeckte Ursachen von Qualitätsproblemen sind oft für die Übertragung der „alten“ Probleme in das Nachfolge-Produkt verantwortlich



## Ziel

Entlastung der QM-Verantwortlichen und Kunden-/Lieferantenbetreuer

Erhöhung der Kunden- und Lieferantenzufriedenheit

Schnellere Reaktionszeiten auf sich verändernde Rahmenbedingungen

Sofortige Analyse der Ist-Situation (Auditierung)

Trouble Shooting vor Ort beim Kunden- bzw. Lieferanten (z.B. Serienanlaufbetreuung)

Verbesserung der Effizienz beim Entscheidungsprozess (direkter Ansprechpartner)

Projektmäßige Bearbeitung des Problems (bspw. kritische Werkzeuge, Erstbemusterung)

Erlangung einer langfristigen Verbesserung bzw. vollständigen Behebung des Problems



## Vorgehen

Aufnahme der Anforderungen des QM-Verantwortlichen

Individuelle Definition der Projektziele und des -umfangs

Besuch beim Kunden bzw. Lieferanten zur Ist-Aufnahme

Vorstellung der Analyse (Soll-Ist-Vergleich, Risiko-Analyse)

Erstellung einer detaillierten Projektplanung inkl. Aufgabenpakete

Betreuung der Kunden bzw. Lieferanten

Umsetzung der Maßnahmen vor Ort

Regelmäßige Berichterstattung über die Fortschritte an QM-Verantwortlichen

Einführung eines KVP

Schulung der Mitarbeiter

Erstellung des Abschlußberichtes



## Ergebnis

Entlastung im personal- und zeit-aufwändigen Kunden- bzw. Lieferantenbetreuungsmanagement

Erhöhte Effektivität und Effizienz bei der Bearbeitung von Qualitätsproblemen

Dokumentierter Leistungsnachweis durch die Gegenüberstellung einer Basispräsentation mit dem Abschlußbericht

Erzielung von nachhaltig wirkenden Verbesserungen

Qualifizierte Mitarbeiter (sowie Train the Trainer-Programm)

Neu gewonnene Erkenntnisse für zukünftige Vorgehensweisen aus dem Projekt (Lessons Learned)



## Referenz

Clariant GmbH

IBB

smart France S.A.S.

Swiss Post International

Tesion

