

# Operatives Qualitätsmanagement

Das strategische Qualitätsmanagement muss zur Erfüllung der Kundenzufriedenheit und der gesetzlichen Rahmenbedingungen mittels einer geeigneten methodischen Vorgehensweise operativ umgesetzt und in die Organisation eingepflanzt werden.



Stand 07/2004



## Situation

Verschärfungen gesetzlicher Regelungen bei der Produkthaftung erfordern eine systematische Qualitätskontrolle

Nicht nur der Herstellungsprozess liegt im Fokus der qualitätssichernden Maßnahmen

Es müssen der Entwicklungsprozess und zuletzt auch verstärkt, der Produktlebenszyklus abgesichert werden

Nachweisbare Rückverfolgbarkeit aller Produktentstehungsschritte ist daher unverzichtbar

Ein systematisches, strukturiertes Qualitätsmanagementsystem bildet die Grundlage zur Erfüllung dieser hohen Anforderungen

Unterschiedliche Branchen haben unterschiedliche Anforderungen



## Ziel

Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Minimierung der zunehmenden Unternehmensrisiken

Schaffung von Transparenz in den Prozessen durch Prozesslandschaften

Gewährleistung der Rückverfolgbarkeit in der Prozesskette

Verbesserung der Effizienz in den Prozessen (u.a. Vermeidung von Fehlleistungsaufwendungen)

Bildung von Kennzahlen (KPI) zu Bewertung der Prozesse und des Produktes

Qualifizierung der Mitarbeiter an die steigenden Anforderungen

Implementierung eines KVP

Erlangung normenspezifischen Zertifikates



## Vorgehen

Individuelle Definition der Projektziele und des -umfanges und Festlegung der betroffenen Bereiche

Durchführung einer Bestandsaufnahme für Prozessanalysen, Soll-/Ist-Vergleiche, Organisationsanalysen, Dokumentenprüfungen und Schulungsbedarfe

Erstellung einer detaillierten Projektplanung inkl. Aufgabenpakete

Konzeption des QM-Systems (z.B. inkl. der Darstellung von Materialflüssen, Abgleich mit Normforderungen, Anpassung bestehender und Ergänzung fehlender Dokumentationen)

Bereitstellung über Portale

Bereichübergreifende Zusammenarbeit bei der Implementierung des QMS

Qualifizierung der Mitarbeiter

Durchführung von Auditierungen und Vorbereitung auf die Zertifizierung



## Ergebnis

Zufriedenere Kunden durch optimierte Dienstleistungen (Feedback über Serienerprobung)

Nachweisbare Rückverfolgbarkeit in den Prozessketten

Erhöhte Effektivität und Effizienz der Unternehmensprozesse (Einsatz von FMEA, Design Review)

Kennzahlen für ein Benchmarking (Prüfdatenerfassung, SPC, Felddatenerfassung und -auswertung)

Qualifizierte Mitarbeiter (Train The Trainer, Lessons Learned)

Integrierter, kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP), der im Unternehmen gelebt wird

Minimierte Unternehmensrisiken durch Umsetzung der Vorgaben der IFS, EMAS, FDA, TS, ISO

## Referenz

DB Energie GmbH

Clariant GmbH

IBB

smart France S.A.S.

Swiss Post International

tesion GmbH

