

Qualitätsmanagement – Optimierungspotenziale in Produkt und Prozess



Qualität ist noch immer ein entschiedenes Alleinstellungsmerkmal und gerade deshalb ist es umso wichtiger diese kontinuierlich auf den Prüfstand zu stellen. Steigende Kundenbedürfnisse und sich rapide verändernde Marktentwicklungen, sowie digitale Technologien und Umweltveränderungen bringen komplexe Herausforderungen mit sich und stellen das Qualitätsmanagement vor neue Herausforderungen. Hier werden innovative Lösungsansätze zur Entwicklung von Produkt- und Prozessqualität und Optimierungspotenzialen gefragt. Einen ersten Einblick, was es bedeutet Qualitätsmanagement in Ihrem Unternehmen einzusetzen, erhalten Sie in diesem Beitrag.

Sollten wir Ihr Interesse geweckt haben, und Sie möchten tiefer in das Thema einsteigen, können Sie das gerne in dem Webinar Qualitätsmanagement am 20.05.2021 tun.

Ansprechpartner

Susanne Thelen
Senior Consultant – GCS Consulting GmbH
E-Mail: thelen@gcs-consulting.de
Mobil: +49 151 41662272

Bildquelle: [Designed by vectorjuice / Freepik](#)



Der Konsument bestimmt und fordert in der Produktentwicklung,
dem Einkauf, in der Beschaffung
und im Umgang mit Lieferanten höhere Leistungsfähigkeit.

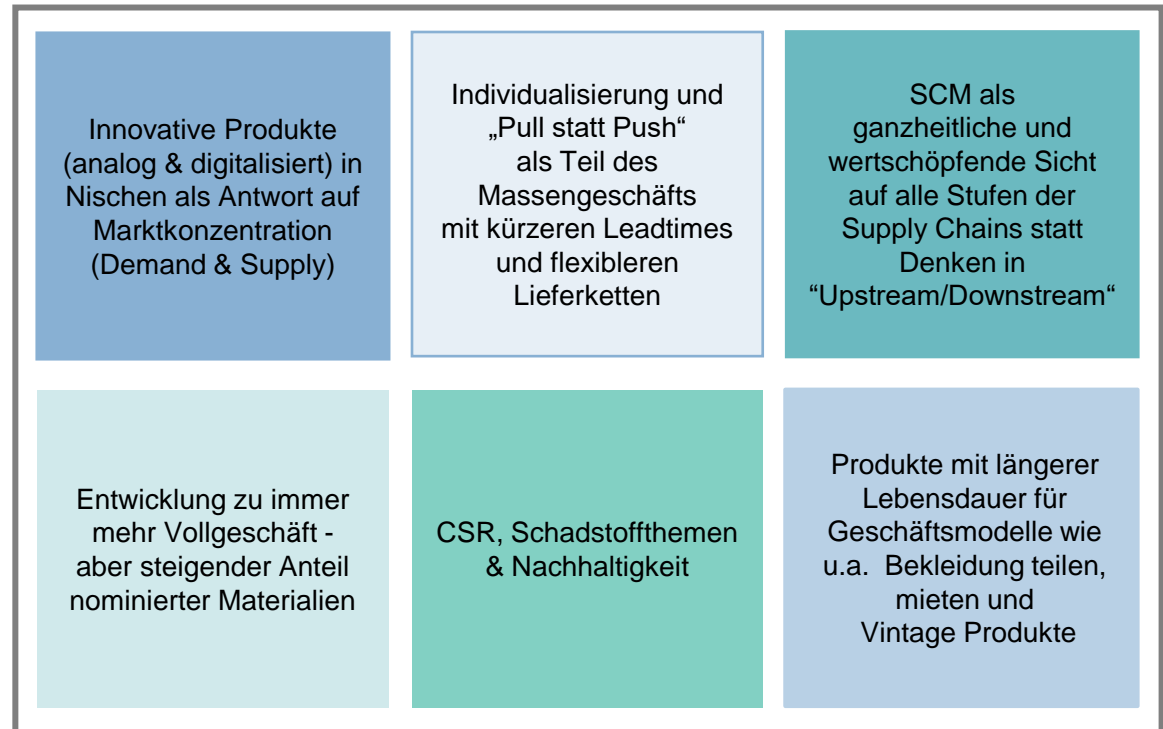
Warum Qualitätsmanagement?

Unsere Bekleidungsindustrie befindet sich seit geraumer Zeit und nicht erst seit Corona in einem massiven Umbruch. Wir befinden uns in einem Verdrängungswettbewerb und versuchen durch innovativere Produkte z.B. gegenüber den Fast Fashion Brands, aber auch Discountern, zu bestehen.

Gleichzeitig besteht die Anforderung zur weiteren Individualisierung als Teil unseres Geschäftes mit gleichzeitig kürzeren Leadtimes und flexibleren Lieferketten.

Die Themen CSR, Schadstoffe und Nachhaltigkeit finden zudem eine immer größere Bedeutung, wozu u.a. auch Konzepte wie das Teilen, Mieten von Bekleidung usw. gehören. Nicht zu vergessen sind die Ansätze des recyclingfähigen Designs. Zudem beschäftigt uns das Thema Supply Chain Management mit seiner ganzheitlichen Betrachtung aller wertschöpfenden Prozesse auf allen Stufen.

Und gerade in diesen Zeiten gravierender Marktveränderungen, ist die Beherrschung der Qualität in Form von Produktqualität, Prozessqualität und Unternehmensqualität ein Wettbewerbsvorteil für jedes Unternehmen.





Grundlagen des Qualitätsmanagement

Die Qualitätssicherung war zunächst maßgeblich durch operative Aufgaben, wie das Prüfen, Spezifizieren oder auch Regeln dominiert und auf die Produktion beschränkt.

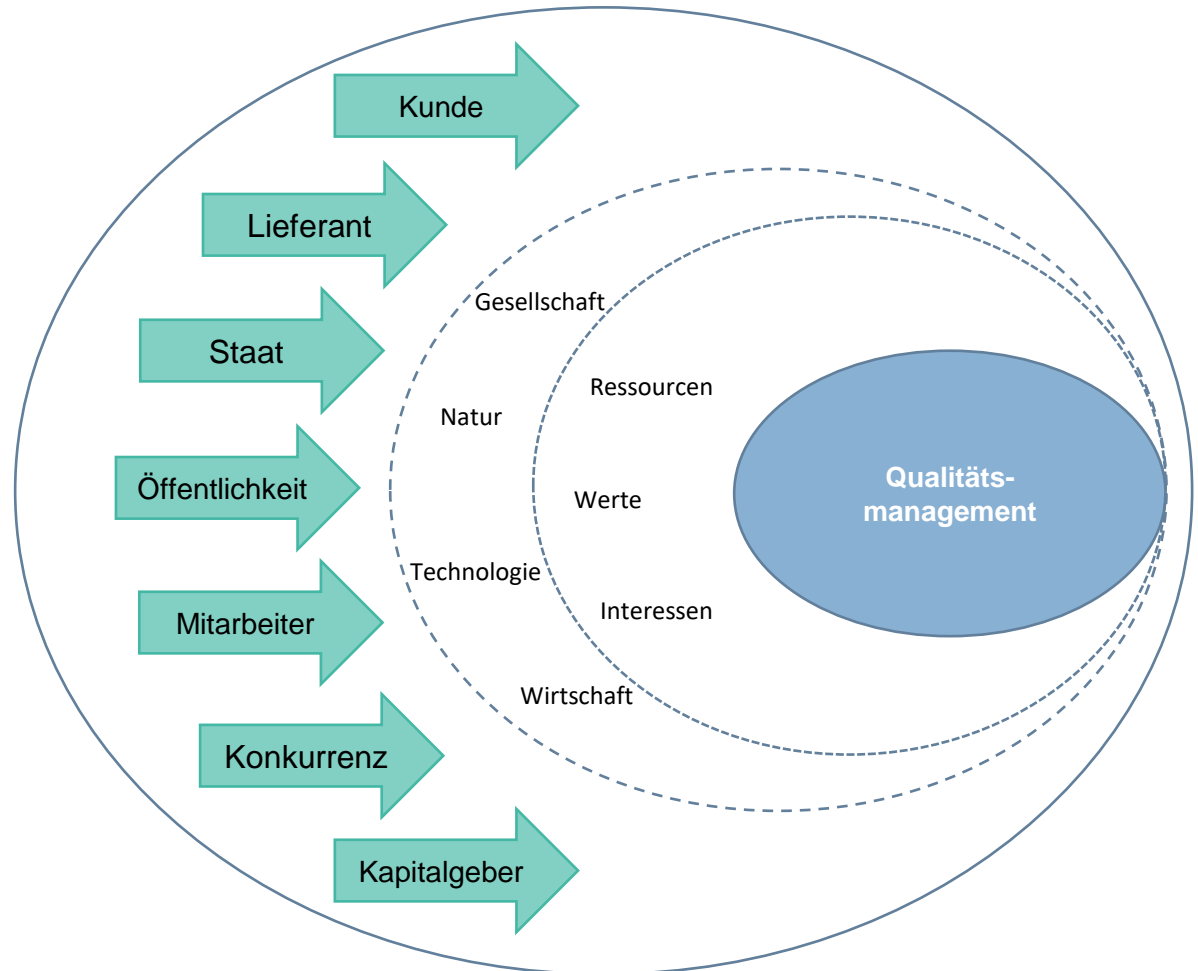
Es herrschte das „Push- Prinzip“ vor, wobei die Ware in den Markt hineingedrückt wurde. Dies wurde weitestgehend vom „Push & Pull Prinzip“ abgelöst und somit auch der Begriff Qualitätssicherung neu hinterfragt.

Der Wandel zum ganzheitlichen Ansatz des Qualitätsmanagements bezieht genau diese 360 Grad Sicht mit in seine Überlegungen ein. Hierbei steht die konsumentenorientierte Supply Chain, mit der Beherrschung der Prozessketten vom Lieferanten bis zum Kunden, im Vordergrund.

Qualitätsmanagement ist heute eine eigenständige, unterstützende Unternehmensführungsaufgabe, und soll die Wertschöpfung steigern, ganzheitliches Denken und nachhaltiges Handeln fördern.

Dazu ist es wichtiger denn je die Einflussfaktoren zu kennen, diese in Bezug zu setzen (s. Abb.) und dem veränderten Anspruch an Qualität und dadurch weiteren Anspruchsgruppen wie z. B Kapitalgeber, Öffentlichkeit und Staat gerecht zu werden.

Ein wachsendes, komplexes Umfeld der Einflussfaktoren auf steigende Ansprüche an Qualität.





Qualitätsmanagement- systeme und deren Ziele

Um die Qualität langfristig sicherzustellen und auch fortlaufend zu verbessern, bietet ein Qualitätsmanagementsystem einen Rahmen dafür. Sie sind flexibel in der Anpassung an interne und externe Bedingungen. Das QMS führt und steuert in Wechselwirkung stehende Prozesse und Ressourcen, um Werte zu schaffen und die Ergebnisse für relevante Parteien zu verwirklichen. Immer mit dem Ziel einer hohen Kundenzufriedenheit durch die Bereitstellung anforderungsgerechter Produkte und Dienstleistungen.

Durch Zertifizierung eines QMS wie z.B. nach ISO 9001 kann dies für externe Beteiligte einen positiven Nutzen erzielen. Auch unternehmensintern bringt ein QMS einen hohen Mehrwert mit. Es kümmert sich z.B. um die Optimierung des Informationsflusses und um Kosteneinsparungen. Die Schaffung von Transparenz und prozessorientiertem Denken haben einen positiven Einfluss auf die Erhöhung der Innovationsfähigkeit eines Unternehmens. Das wiederum beeinflusst positiv die Prozessqualität und letztlich auch auf das Produkt.

Gründe für ein Qualitätsmanagement für
unternehmensinterne und externe Parteien.

Intern

- Kosteneinsparungen durch Fehlerminimierung
- Fehlervermeidung durch Verbesserung der Prozessqualität
- Optimierung des Informationsflusses
- Aufdeckung Schwachstellen

Extern

- Produkthaftungsfälle vermeiden
- Gesetzliche und behördliche Vorgaben einhalten
- Chancen und Risiken der Geschäftstätigkeit berücksichtigen
- Nachweisführung darüber, dass bestimmte Vorgaben erfüllt sind
- Imagegewinn

Hohe Kundenzufriedenheit



Methoden, Werkzeuge und strategische Konzepte

Zur Verbesserung und Optimierung der Prozesse wurden einige Methoden, Werkzeuge und Konzepte entwickelt und alle verfolgen die selben Ziele. Prozessschritte sollen eliminiert oder beschleunigt werden. Das Ziel ist die Qualität der Prozessergebnisse zu verbessern.

Durch verschiedene Schwer- und Ansatzpunkte ergeben sich für die Modelle unterschiedliche und begrenzte Anwendungsmöglichkeiten. Grundvoraussetzung für die richtige Auswahl ist hierbei eine stringent verankerte Qualitätsstrategie im Unternehmen.

Die unterschiedlichen Konzepte und Methoden kommen zur Anwendung um die formulierte Q-Politik, Strategie und die Ziele im Unternehmen ganzheitlich umzusetzen. Der Schwerpunkt, die Vor- und Nachteile eines jeden Konzepts sollten vor der Auswahl eines geeigneten Qualitätsmanagements in Bezug gesetzt werden.

Unterschiedliche Methoden, Werkzeuge und strategische Konzepte zur Verbesserung der Qualität.

Balanced Score Card

Excellence Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM)

Lean Production

Norm ISO 9001-2015

Norm ISO 9004-2018

Normenreihe ISO 9000

Six Sigma

Total Quality Management (TQM)

Toyota Productions System (TPS)



Methoden, Werkzeuge und strategische Konzepte

Unterschiedliche Konzepte mit dem selben Ziel zur Steigerung der Prozessqualität:

Die *ISO* legt die Mindestanforderungen an ein QM System fest, um einem bestimmten Standard bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements zu entsprechen. Die Norm 9000 gliedert ein QM-System in 7 Grundsätze in denen die entsprechenden Anforderungen definiert sind.

Das *TQM Konzept* (Total Quality Management) zielt auf die Optimierung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen eines Unternehmens in allen Funktionsbereichen und auf allen Ebenen durch Mitwirkung aller Mitarbeiter ab.

Ein weiteres Konzept stellt die *Lean Production* dar. Als Lean Production bezeichnet man den sparsamen und effizienten Einsatz von Ressourcen wie Betriebsmitteln, Personal, Werkstoffe und Zeit bei allen Unternehmensaktivitäten.

Lean Production, ISO 9000 und TQM drei beispielhafte Konzepte im Bereich QM

Norm ISO 9000

Kundenorientierung

Führung

Einbeziehung von Personen

Prozessorientierter Ansatz

Verbesserung

Faktengestützte Entscheidungsfindung (ZDF)

Beziehungsmanagement

Lean Production

- Optimierung der Produktivität
- Verbesserung der Produktqualität
- Produktionsflexibilität



<https://www.lean-production-expert.de/>

Total Quality Management (TQM)

- Qualität orientiert sich am *Kunden*,
- Qualität wird durch *Mitarbeiter* aller Bereiche und Ebenen erzielt,
- Qualität umfasst viele *Dimensionen*, die durch Kriterien operationalisiert werden müssen,
- Qualität ist kein Ziel, sondern ein Prozess, der nie zu Ende geht,
- Qualität bezieht sich auf Produkte und Dienstleistungen, vor allem aber auf die *Prozesse* zur Erzeugung derselben.
- Qualität setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden



Erfolgreiches Qualitätsmanagement durch Beherrschung von Produktqualität, Prozessqualität und Unternehmensqualität.

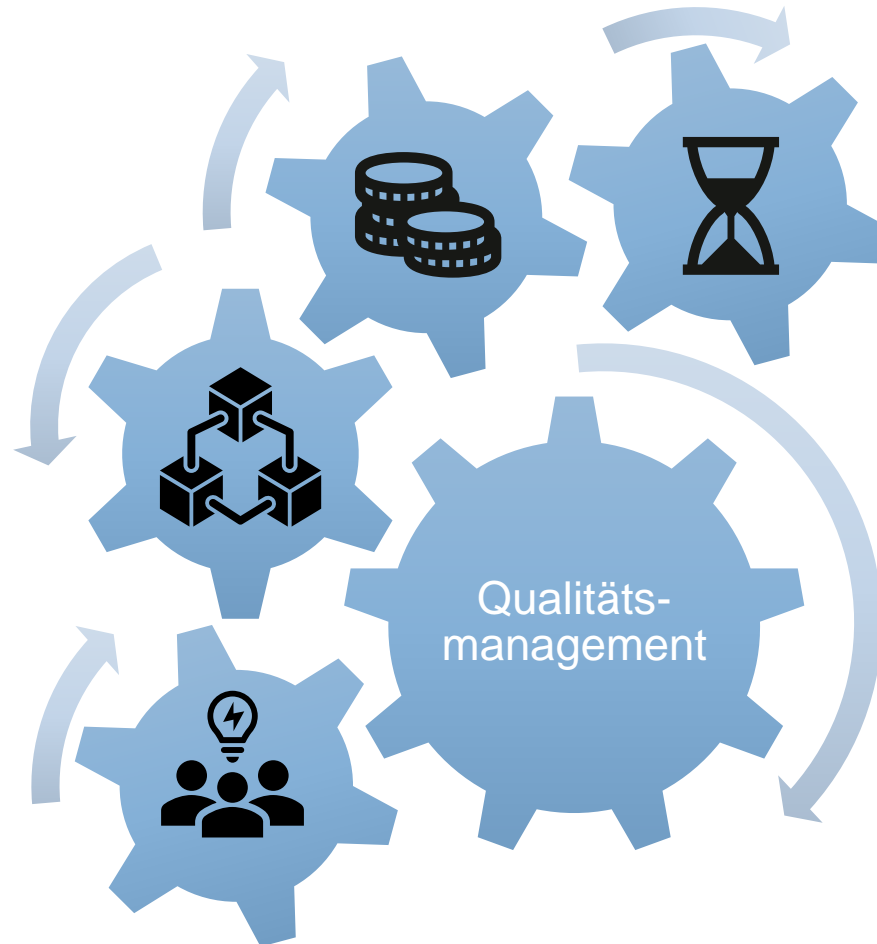
Fazit

In Zeiten steigender Konsumentenbedürfnisse und sich schnell verändernden Marktentwicklung wächst der Anspruch an Qualität. Im Gegensatz dazu stehen die von Unternehmen angestrebten Kosten-einsparungen und Gewinnoptimierungen. Der Wunsch nach ausgezeichneter Qualität zum bestmöglichen Preis wird dabei für die Unternehmen eine immer größere Herausforderung. Die einseitige Sicht von der Produktion hin zur ganzheitlichen Supply Chain Betrachtung, mit dem Fokus auf Qualität, ermöglicht es Prozesse ganzheitlich zu optimieren und somit auch die Effektivität zu steigern.

Heute ist das ganze Unternehmen an dem Erfolg der Qualität beteiligt und umso wichtiger ist es, dass die Planung und die Kommunikation aller Beteiligten aufeinander abgestimmt und die geeignete Umgebung inklusive Technologie eingesetzt wird.

Das Qualitätsmanagement bringt zahlreiche Methoden, Konzepte und strategische Ansätze zur Unterstützung eines unternehmensübergreifenden, ganzheitlichen Ansatz mit.

Prozessoptimierung, Senkung von Prozesskosten, Schaffung von Transparenz und einem einheitlichen Informationsfluss sind nur einige positive Effekte eines erfolgreichen Qualitätsmanagements.




KONTAKT

... wir freuen uns auf Ihre Anfrage:

 **Anschrift**
GCS Consulting GmbH
Frankfurter Ring 193a
80807 München

 **Fon** +49 89 891365 -0  **Fax** +49 89 891365 -29

 **E-Mail** info@gcs-consulting.de

 **Website** www.gcs-consulting.de

 **Susanne Thelen** | Senior Consultant
thelen@gcs-consulting.de

 **Sarah Wittmann** | Junior Consultant
wittmann@gcs-consulting.de