

Gesamtheitliches Qualitätsmanagement – Optimierungspotenziale in Produkt & Prozess



In Zeiten stetig steigender Kundenbedürfnisse und gesetzlicher Anforderungen gewinnt Qualitätsmanagement immer mehr an Bedeutung. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, ist ein gesamtheitliches Qualitätsmanagement essentiell. Zusätzlich gewinnt das Thema Nachhaltigkeit für Kunden und somit auch für Unternehmen immer mehr an Bedeutung. Um Kunden langfristig an eine Marke zu binden, muss eine konstante Qualität der Produktbeschaffenheit gewährleistet sein.

In diesem Beitrag erfahren Sie, welche Ansätze es für ein gesamtheitliches Qualitätsmanagement im Unternehmen gibt und wie diese ausgestaltet werden können, um eine beständige Produktqualität zu etablieren.

Ansprechpartner

Tanja Rickert
Business Consultant – GCS Consulting GmbH
E-Mail: rickert@gcs-consulting.de
Mobil: +49 89 8913650

Was beinhaltet Qualitätsmanagement?

Qualitätsmanagement ist nicht nur die Betrachtung der reinen Produktqualität, sondern weitaus umfassender.

Qualitätsmanagement bildet die Sicht auf die gesamte Wertschöpfungskette ab. Diese endet heutzutage nicht mehr mit dem Verkauf der Ware an den Händler / Konsumenten bzw. der Retoure, sondern muss weiter gedacht werden unter Berücksichtigung der Kreislaufwirtschaft. Neue Geschäftsmodelle, wie z.B. Kleidung mieten, Reuse, Upcycling oder auch Recycling gewinnen immer mehr an Bedeutung. Dies wird unter anderem auch durch eine erweiterte Gesetzgebung, wie z.B. dem Kreislaufwirtschaftsgesetz sowie der EU-Ökodesign-Verordnung mit dem digitalen Produktpass, vorangetrieben.

Auch die Themen Nachhaltigkeit und Sorgfaltspflicht spielen eine zunehmend größere Rolle, u.a. durch die Verabschiedung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes in Deutschland (LkSG) und auf EU-Ebene (Corporate Social Due Dilligence Directive – CSDDD). Der Kunde legt immer mehr Wert auf Nachhaltigkeits-Siegel und -Zertifizierungen, die entlang der gesamten Wertschöpfungskette über das Qualitätsmanagement verwaltet werden müssen.

WAS IST DER UNTERSCHIED? „QUALITÄT“ – „QUALITÄTSMANAGEMENT“

Qualität

Definition

Definition nach DIN EN 9000:2015-11:
„Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt“.

Praktischer Ansatz

Die Qualität eines Produktes gibt an, in welchem Maße es den bestehenden Anforderungen des Herstellers bzw. einer Marke entspricht als auch deren Kunden.

Qualitätsmanagement

Definition

Definition nach DIN EN 9000:
„Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität“

Praktischer Ansatz

Qualitätsmanagement ist die systematische Planung und Steuerung von Prozessen entlang der gesamten Wertschöpfungskette zur Einhaltung bzw. Verbesserung der Qualität.

Potentiale & Ziele

Neben einer langfristigen Sicherstellung einer konstant guten Produkt-Qualität unterstützt Qualitätsmanagement u.a. bei der Verkürzung der Durchlaufzeiten und somit der Senkung der Prozesskosten. Standardisierte Prozesse, sowie klare Verantwortungs- und Zuständigkeitsbereiche minimieren das Risiko von minderwertigen bzw. nicht-verkaufsfähigen Produkten.

Durch die Einbeziehung aller Bereiche entlang der Wertschöpfungskette entstehen Synergie-Effekte. Eine bereichsübergreifende Kommunikation und Koordination führt idealerweise zu einer Optimierung des Informationsflusses.

Ein weiteres Ziel des gesamtheitlichen Qualitätsmanagements ist es, Qualität messbar zu machen. Kennzahlen bieten eine ideale Basis für faktenbasierte Entscheidungen und helfen sowohl dabei Schwachstellen zu identifizieren als auch Potentiale zu erkennen.

Kurz zusammengefasst unterstützt gesamtheitliches Qualitätsmanagement dabei wettbewerbsfähig zu bleiben auch bei steigenden bzw. veränderten Anforderungen in der Branche und führt allgemein zur Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

POTENTIALE & ZIELE EINES GESAMTHEITLICHEN QUALITÄTSMANAGEMENTS



Methoden & Werkzeuge

Die Auswahl an Methoden und Werkzeugen, die bei der Prozessoptimierung helfen sollen, ist groß. Für alle Qualitätsmanagement-Systeme gilt: Die Basis ist immer eine stringent verankerte Qualitätsstrategie im Unternehmen.

Eine der bekanntesten Systeme ist die ISO-Normenreihe 9000 ff. Diese basiert auf 7 Grundsätzen, u.a. Kundenorientierung, Führung und Leadership, Prozessorientierter Ansatz, Faktengestützte Entscheidungsfindung. Die Anforderungen werden über die ISO 9001:2015 definiert.

Ein weiteres Werkzeug ist das EFQM-Model der European Foundation of Quality Management. Hier wird eine Selbstbewertung angewendet, welche die Analyse, Entwicklung und Bewertung von Organisationen unter Einbeziehung der SDGs zu Grunde legt.

Die Balanced Scorecard dagegen ist ein System, welches rein auf Kennzahlen gestützt ist und als Basis für Entscheidungen und somit der Umsetzung der Strategie dienen kann.

Lean Six Sigma ist eine bewährte und weltweit anerkannte Methode zur nachhaltigen und nachweisbaren Verbesserung von Prozessen und Organisationen.

Der Kern aller Qualitätsmanagement-Systeme ist ein sich permanent weiterentwickelnder Kreislauf, der sogenannte KVP – der kontinuierliche Verbesserungsprozess. Nur wenn Prozesse kontinuierlich hinterfragt und veränderten Gegebenheiten angepasst werden, erzielen Methoden und Werkzeuge eine Optimierung.

WELCHE QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEME GIBT ES?

ISO9001:2015

Normenreihe ISO
9000

Norm ISO
9004:2008

EFQM

TQM

Balanced
Scorecard

Lean Production

Lean Sigma

Six Sigma

Gesamtheitliches Qualitätsmanagement

Ein gesamtheitliches Qualitätsmanagement umfasst das normative, strategische und operative Qualitätsmanagement.

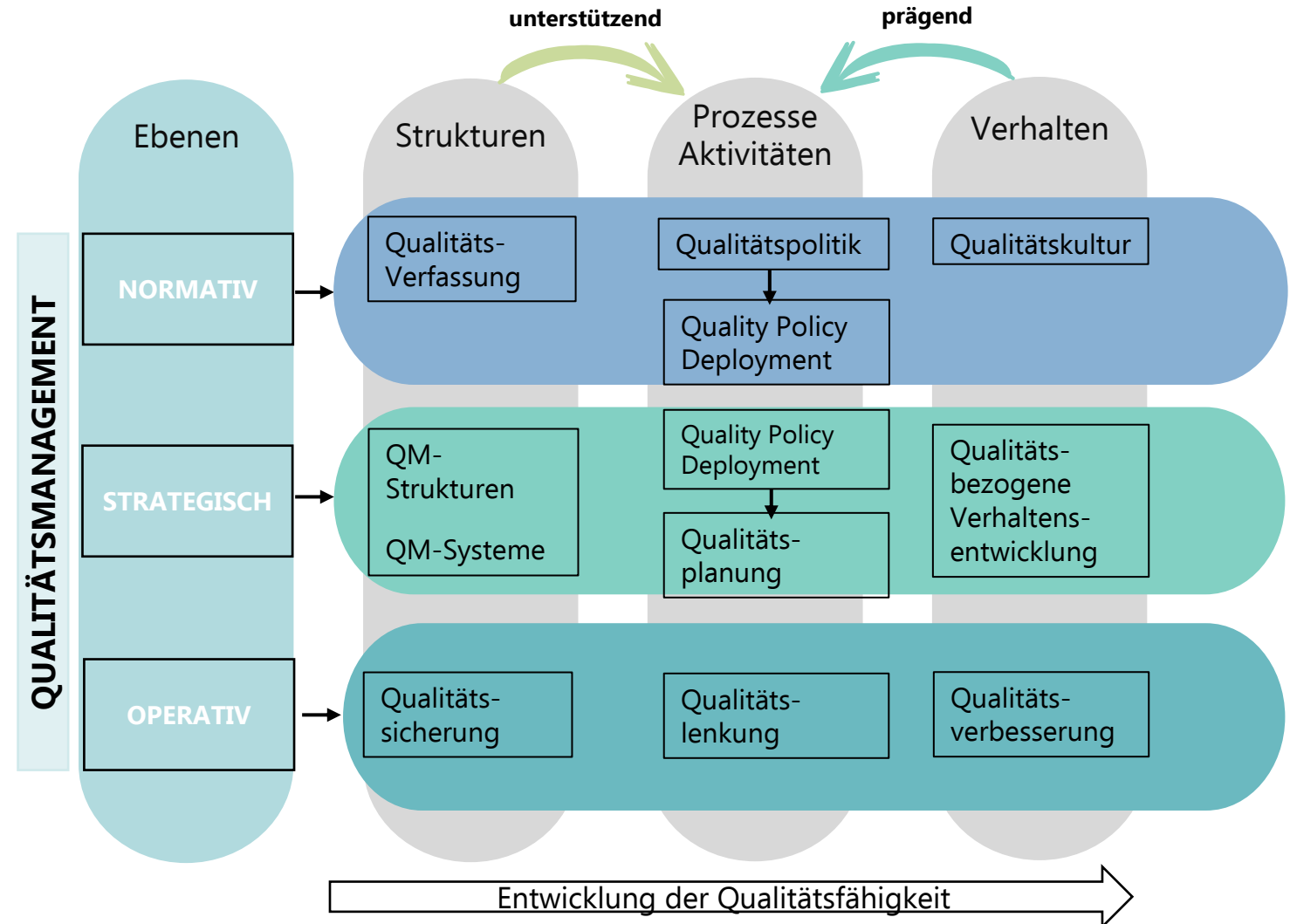
Viele Unternehmen konzentrieren sich hauptsächlich auf das operative Qualitätsmanagement. Dies beinhaltet die Qualitäts-Planung und -lenkung, Qualitätssicherung und das Qualitätscontrolling.

Um den gestiegenen Anforderungen seitens Kunden und Gesetzgebungen gerecht zu werden, ist dies heutzutage in der Regel nicht mehr ausreichend. Allein das Zertifikatsmanagement für CSR orientiert sich entlang der gesamten Wertschöpfungskette und benötigt zwingend eine bereichsübergreifende Kommunikation und Koordination.

Das strategische Qualitätsmanagement definiert die allgemeinen Strukturen und die Systeme, die bei der Umsetzung der Strategie unterstützen.

Unter dem normativen Qualitätsmanagement versteht man die grundlegenden Werte eines Unternehmens hinsichtlich der Qualitätspolitik und -kultur und dieses bildet somit eine wichtige Basis für ein effektives Qualitätsmanagement.

GESAMTHEITLICHES QUALITÄTSMANAGEMENT – WAS UMFASST ES?



Qualitätspolitik und -kultur

Neben einer klar definierten Strategie und dem Unternehmensleitbild bildet die Qualitätspolitik und – Kultur die Basis für ein wirksames Qualitätsmanagement in einem Unternehmen.

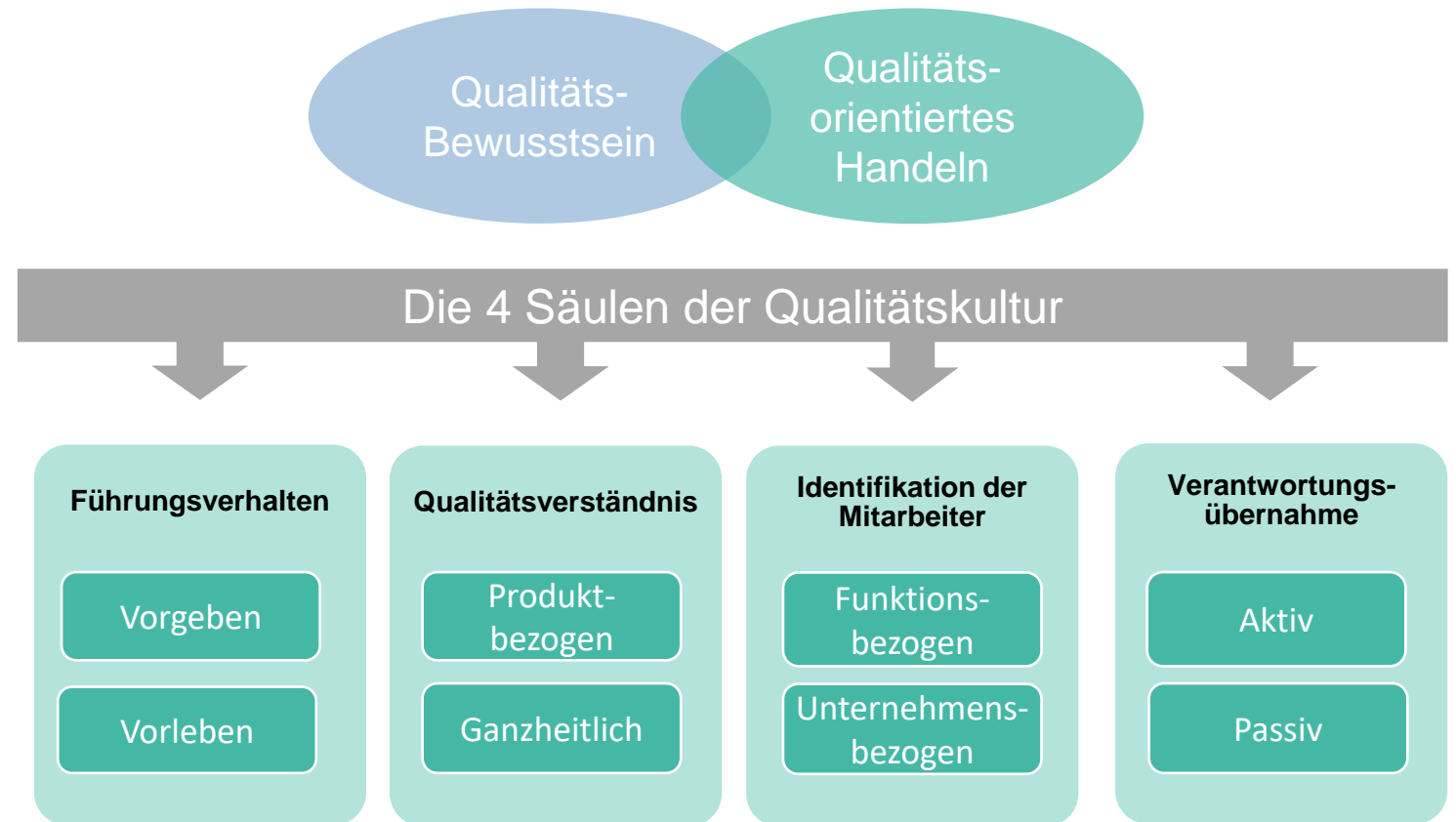
Qualität bezieht sich nicht nur auf das Produkt, sondern auch auf Prozesse, Dienstleistungen und das Unternehmen mit Themen, wie z.B. Nachhaltigkeit in der Beschaffung und Arbeitsbedingungen.

Idealerweise ist das gesamte Unternehmen mit in die Thematik einbezogen. Dies beginnt bei der Führungsebene, die ein qualitätsbewusstes und -orientiertes Handeln vorlebt und geht weiter über die Mitarbeiter, die sich zum einen mit der Qualitätsstrategie identifizieren können und zum anderen in der Lage sind, diese auf ihren Verantwortungsbereich und das Produkt umzusetzen.

Dabei hilft ein Qualitätsmanagement-System, welches dabei unterstützt, Qualitätsprozesse von der Fehlerdefinition und -erfassung über die Beschreibung und Analyse bis hin zur Fehlerbeseitigung und Verbesserung konzeptionell abzubilden.

Generell ist ein einheitliches Qualitätsverständnis im Unternehmen über alle Ebenen hinweg essentiell.

AUFBAU UND AUFRECHTERHALTUNG EINER QUALITÄTSKULTUR IST DIE BASIS FÜR EIN WIRKSAMES QUALITÄTSMANAGEMENT



Fazit

Um die Qualität in seinem Unternehmen nachhaltig zu verbessern und Potentiale auszuschöpfen, sollte ein Unternehmen sich mit den verschiedenen Ebenen und Konzepten des gesamtheitlichen Qualitätsmanagements auseinandersetzen. Positive Effekte sind u.a. Prozessoptimierung, Senkung von Prozesskosten, Schaffung von Transparenz und ein einheitlicher Informationsfluss.

Das Fundament dafür ist immer das Unternehmensleitbild und die Strategie, sowie die unternehmensübergreifende Kommunikation dieser Grundlagen.

Zusätzlich hat sich der Controlling-Ansatz PDCA – „Plan Do Check Act“ in der Umsetzung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses etabliert.

Ein effektives Qualitätsmanagement führt schlussendlich zur Ursachenbekämpfung entlang der gesamten Wertschöpfungskette und verringert die Schadensbegrenzung am Ende der Kette.

OPTIMIERUNG DER QUALITÄT DURCH KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG



Kontakt

... wir freuen uns auf Ihre Anfrage:



Tanja Rickert | Business Consultant
rickert@gcs-consulting.de



Anschrift

GCS Consulting GmbH
Firkenweg 1
85774 Unterföhring



Fon +49 89 891365 -0



E-Mail info@gcs-consulting.de



Website www.gcs-consulting.de