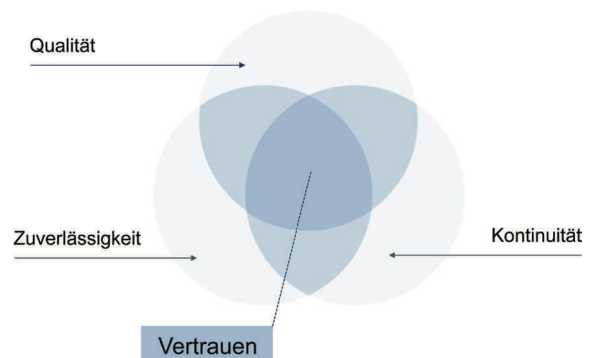


Qualitätsmanagement

“You can’t control what you can’t measure”

Hintergrund

Qualität schafft Vertrauen. Das gilt insbesondere dann, wenn die Qualität von Produkten über einen längeren Zeitraum auf konstantem Niveau gehalten wird oder sogar kontinuierlich gesteigert wird. Das liegt daran, dass es Kunden nur so möglich ist, Vorhersagen über die Qualität von zukünftig zu erwerbenden Produkten zu machen. Durch ein kontinuierliches Qualitätsniveau vermitteln Unternehmen also Zuverlässigkeit und schaffen dadurch vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen. Ein Qualitätsmanagement kann Unternehmen dabei helfen, diesen Herausforderungen zu begegnen und so qualitativ hochwertige Produkte zu liefern, die den Erwartungen der Kunden entsprechen.

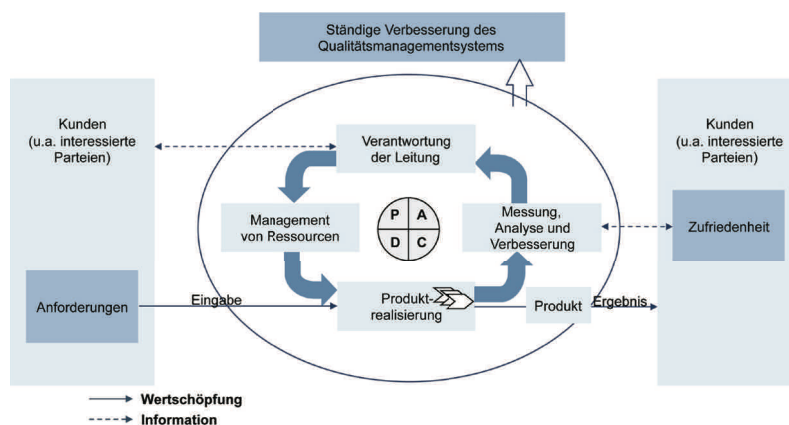


Normen definieren einen subjektiven Qualitätsbegriff

Kauft ein Kunde ein Produkt oder eine Dienstleistung und erfüllen diese ihre Zwecke für den Kunden, so haben sie im allgemeinen Sprachgebrauch eine „gute Qualität“. Von unterschiedlichen Personen werden allerdings sehr unterschiedliche Erwartungen an ein Produkt oder eine Dienstleistung gestellt. Dementsprechend kann kein Produkt mit absoluter Qualität existieren. Dieses subjektive, kundenbezogene Qualitätsverständnis lässt sich nur sehr schwer erfassen, da es sich individuell stark unterscheiden kann.

Da das Qualitätsverständnis meist sehr subjektiv / kundenbezogen ist, definieren Normen den Begriff Qualität. In der ISO 9000 Reihe ist Qualität definiert als: Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt. Der Begriff Qualität gibt somit an, in wie weit ein System mit seinen Merkmalen, den an es gestellten Erwartungen und Erfordernissen entspricht.

Dadurch wird es für Unternehmen notwendig, ihre Tätigkeiten am Kunden auszureichten (Kundenorientierung). Zudem müssen Unternehmen heute, viel stärker als früher, darauf achten die korrekte Qualität zu erzeugen, also die Erwartungen und Anforderungen des Kunden zu treffen. Qualitätsmanagement nach ISO 9000 bezieht alle Parteien mit ein, die Einfluss auf die Qualität haben. Über die Prozessorientierung werden die Abläufe leichter sichtbar und können stetig verbessert werden.



Innovation made by talents

Qualitätsmanagement

“You can’t control what you can’t measure”

Eine Zertifizierung nach ISO 9001 bestätigt die Einführung des Qualitätsgedanken in einem Unternehmen. Dabei werden Anforderungen geprüft, die im Unternehmen umgesetzt werden müssen.

Neben einem Qualitätsmanagement, welches für ein Gesamtunternehmen gilt, existieren auch andere Normen und Standards für gewisse Bereiche eines Unternehmens. Diese bieten eine vertiefende Sicht z.B. auf das Qualitätsmanagement in einer Entwicklungsorganisation.

Entwicklungsbegleitendes Qualitätsmanagement

Kaum ein Unternehmen bietet seinen Kunden dauerhaft das gleiche Produktportfolio. Vielmehr sind gerade im Technologiesektor innovative Produkte gefragt, die dem globalen Konkurrenzdruck standhalten. Entwicklungsprozesse von der Idee bis zum serienreifen Produkt werden daher in immer kürzeren Zeitspannen durchlaufen. Dies macht es notwendig die Qualität der Entwicklungsprozesse sicherzustellen um die Qualität der Produkte zu gewährleisten. Die Qualitätssicherung, als Teil des Qualitätsmanagements in Entwicklungsorganisationen, leistet damit einen immensen Beitrag für qualitativ hochwertige Produkten. Die enorme Bedeutung der Qualitätssicherung (QS) spiegelt sich auch in der Tatsache wider, dass sie inhärenter Bestandteil prozessorientierter Entwicklung ist, wie sie unter anderem von Automotive SPICE und CMMI vorgegeben und von den weltweit führenden Technologieunternehmen gelebt und gefordert wird.



In einer prozessorientierten Entwicklung, ermöglicht das regelmäßige Messen der Qualität nach den Vorgaben einer QS-Strategie, die Qualität von Prozessen und Produkten zu steuern und damit den hohen Anforderungen und Erwartungen der Kunden gerecht zu werden.

Essentieller Bestandteil jeder QS-Strategie ist die Definition messbarer Qualitätsziele. Diese machen dabei, den gerade in Bezug auf Prozesse, abstrakten Begriff Qualität greifbar. Entscheidend dabei, ist die Definition geeigneter Metriken, um die Zielerreichung mittels Kennzahlen zu belegen.



Eine unabhängige Qualitätssicherung in Ihrer Entwicklungsabteilung trägt so dazu bei, das Vertrauen Ihrer Kunden sowohl in Ihre Produkte als auch in Ihr Unternehmen stärken.

Kontakt

Jan Zutter

Head of Center of Excellence Systems Engineering

jan.zutter@invensity.com

Innovation made by talents