

Qualitätsmanagement

Strategie für kunden- und erfolgsorientierte Unternehmen

Zufriedene Kunden sind das wichtigste Potenzial eines Unternehmens!

Langfristig erfolgreiche Unternehmen kennen die Erwartungen ihrer Kunden. Sie sind in der Lage deren Forderungen zu erfüllen, weil sie ihre Prozesse beherrschen und dadurch die Qualität auch dauerhaft sicherstellen. Basierend auf diesen Erfolgsfaktoren und den daraus resultierenden Ergebnissen gewinnen sie entscheidende Wettbewerbsvorteile gegenüber dem Wettbewerb.

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystemes ist für erfolgsorientierte Unternehmen selbstverständlich.

Ein Qualitätsmanagementsystem hilft

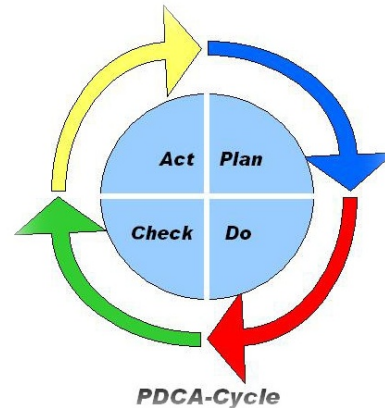
- ▶ Chancen frühzeitig zu erkennen,
- ▶ Erwartungen von Kunden und Lieferanten bestens zu erfüllen,
- ▶ Prozesse zu optimieren und
- ▶ gleichzeitig Kosten zu senken.

Eine große Anzahl an Unternehmen nutzen z.B. die weltweit anerkannte Norm ISO 9001, mit ihrem prozess- und systemorientierten Ansatz, als Instrument zur Steuerung ihres Unternehmens und zur Verbesserung ihrer Leistung.

Nutzen für das Unternehmen

- ▶ Steigerung der Kundenzufriedenheit
- ▶ Kontinuierliche Verbesserung
- ▶ Klar definierte Zuständigkeiten
- ▶ Effiziente und effektive Unternehmensprozesse
- ▶ Kostenreduzierung durch Fehlervermeidung
- ▶ Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit
- ▶ Reduzierung von Unternehmensrisiken

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



QM-System stetig verbessern

Ein kontinuierliche Verbesserungsprozess ist zur Sicherung der Qualität notwendig. Im Qualitätsmanagement hat sich diesbezüglich der Deming-Kreis / PDCA-Cycle als gängigste Vorgehensweise etabliert.

- Plan - Verbesserungen erkennen und Maßnahmen planen
- Do - Maßnahmen im Unternehmen umsetzen
- Check - Maßnahmen betreffend Zielwirksamkeit kontrollieren und bewerten
- Act - anhand der Check-Ergebnisse ev. Korrekturmaßnahmen einleiten

Leistungen - ERS Unternehmensberatung

- ▶ Aufbau eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems (z.B. nach ISO 9001 :2000)
- ▶ Begleitung im laufenden Betrieb sowie beim kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- ▶ Unterstützung bei der Auswahl eines GPO-Tools