Die MEiM 2011 in Paderborn



MITO-gestützte QM-System-Implementierung

28. September 2011

Referent: Prof. Dr.- Ing. Hartmut F. Binner

USt-ID: DE 167477

Fax.: 0511 / 84 86 48 -999

Unser Unternehmen



Anschrift

Professor Binner Akademie Schützenallee 1 30519 Hannover



Über Uns

- Dr. Binner Unternehmensberatung seit 1985
- Prototyp-Präsentation der SYCAT Prozessmodellierungssoftware zur CeBIT 1988 als erster Anbieter in diesem Marktsegment
- Dr. Binner CIM-house GmbH von 1994-2006
- Gründung Professor Binner Akademie 2007

Profil: Prof.-Dr.-Ing. Hartmut F. Binner





Persönliches

- Jahrgang 1944
- Freizeit: Reisen, Ehrenämter bei Fachverbänden, Bücher schreiben
- · verheiratet, 2 Töchter, 3 Hunde

Ausbildung

- · Ingenieurausbildung, Fachhochschule Hannover
- Studium Maschinenbau, Universität Hannover
- Promotion zum Dr.-Ing. am Institut für Fabrikanlagen, Universität Hannover

Werdegang

Industrie: 1969-1971 Planungsingenieur bei der Daimler Benz AG/HHF
 Verwaltung: 1975-1978 Dezernent für Hochschulbau MWK Niedersachsen

• Lehre + Forschung: seit 1978 Professor an der Fachhochschule Hannover

1988 Vorstellung des Prozessmanagement-Tools SYCAT

auf dem Hochschulstand Niedersachsen (CeBIT)

• Unternehmer: 1994 Gründung der Dr. Binner Consulting & Software

2006 Verkauf an Nachfolgegesellschaft binner IMS GmbH

2007 Gründung der Bildungsinstitutes PROF. BINNER AKADEMIE

Fachverbände 1980-2007 AK-Leiter REFA/VDI-Hannover "Industrial Engineering"

1999-2003 Präsident des REFA-Bundesverbandes

2004-2007 gfo-Expertenkreisleiter Hannover "Business Process Management".

Seit September 2007 Geschäftsführender Vorstandsvorsitzender der

Gesellschaft für Organisation (gfo)

Kompetenzen / Interessenschwerpunkte

Entwicklung von integrierten Methoden, Techniken und Tools zur Modellbildung, zum Beispiel für:

- Change Management
- Organisationsmanagement
- Prozessmanagement
- Wissensmanagement
- Analyse und Gestaltung von Managementsystemen
- Qualitäts-, Risiko-, Projektmanagement und andere

Veröffentlichungen

• 15 Fachbücher, über 480 Veröffentlichungen in Fachzeitschriften und Lose-Blatt-Werken

Weitere Information: www.pbaka.de



- 1. MITO-Grundlagen
- 2. TQM und DIN EN ISO 9001-Inhalte
- 3. MITO-gestützte QM-System-Implementierung
- 4. MITO-QM-Anwendungsbeispiele
- 5. Zusammenfassung





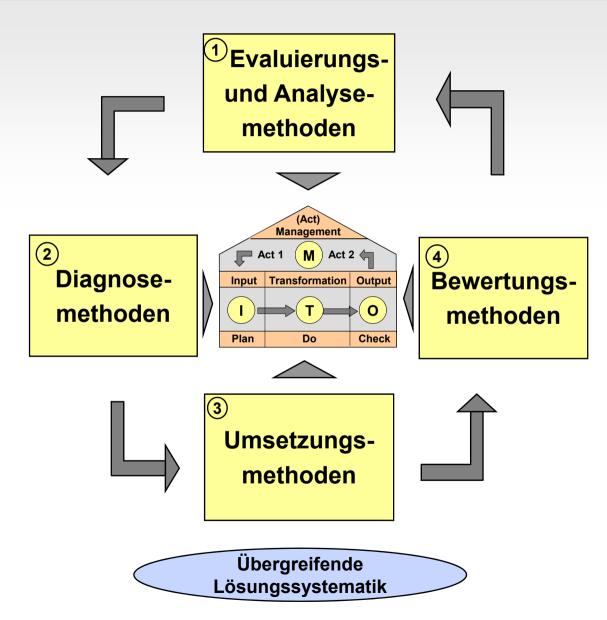
MITO-Methoden-Vorgehensmodell



Das MITO-Vorgehensmodell zur ganzheitlichen Problemlösung und KVP-Umsetzung orientiert sich bei der

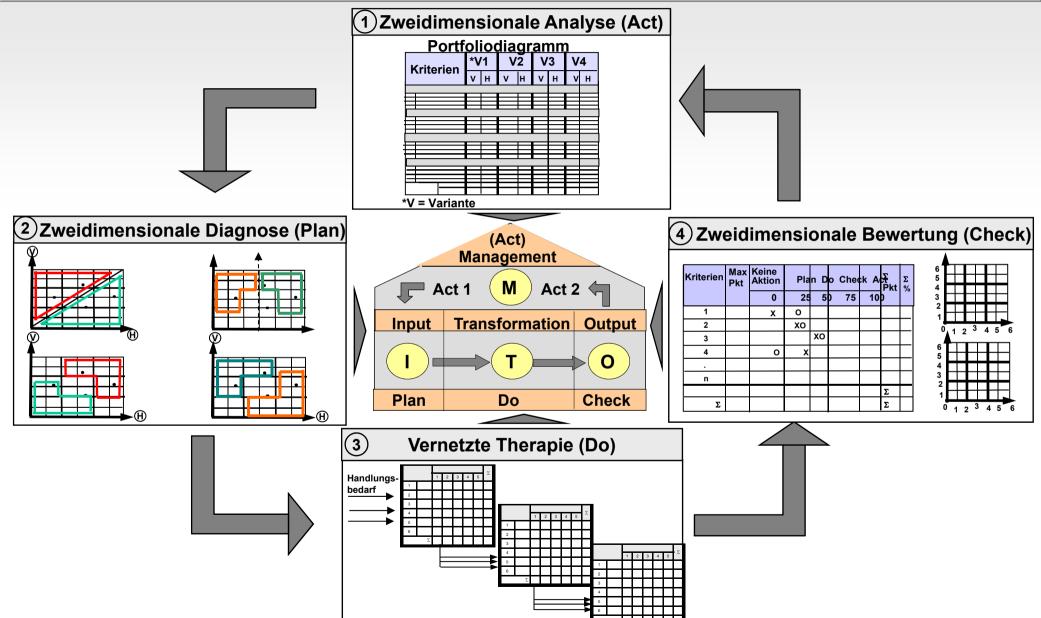
- **≻Analyse (Act 1)**
- **≻Diagnose (Plan)**
- **≻Umsetzung (Do)**
- ➤ Bewertung (Check)
- ➤ Entscheidungsfindung (Act 2) übergeordnet am PDCA-Zyklus und unterstützt zielführend
 - >ökonomisches
 - ≻ökologisches
 - >humanes
 - **≻**technologisches

Handeln und Entscheiden in allen Bereichen des Unternehmens



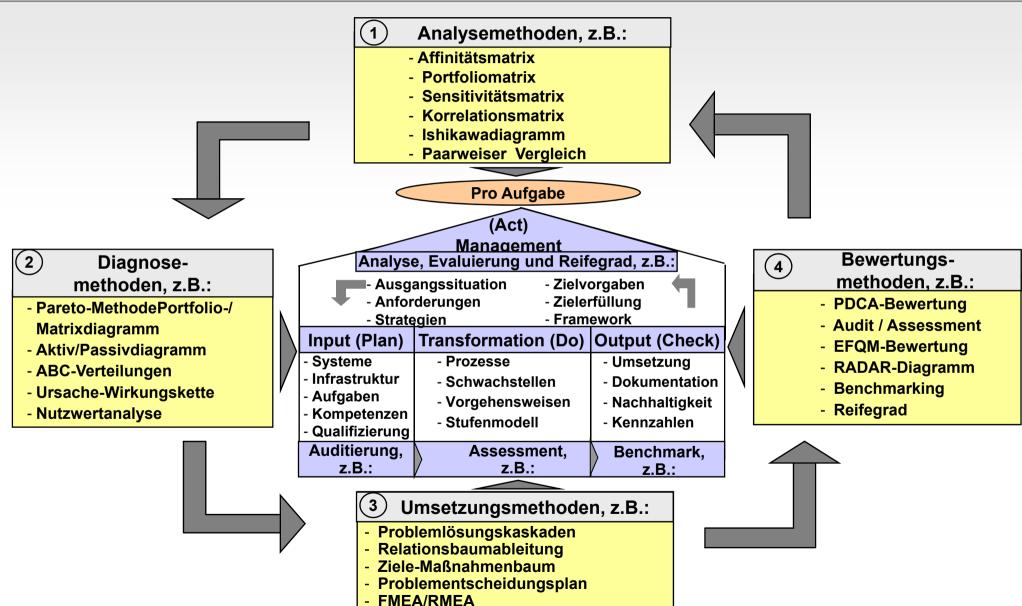
Durchgängiger Problemlösungs-Umsetzungszyklus mit MITO





Ganzheitlicher MITO-Methoden-Tool-Einsatz

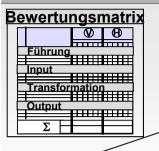




QFD (Quality Function Deployment)

Strategische und operative Portfolioanalysen für die prozessorientierte Unternehmens- und Organisationsentwicklung





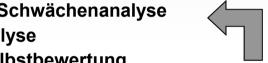
(Act) Management, z.B.:

Führungspotenziale, z.B.:

- Wirtschaftpolitikanalyse
- Industriepolitikanalyse
- Umfeldanalyse
- Strategieanalyse

- Chancen-/Risikoanalyse
- Stärken-/Schwächenanalyse
- Werteanalyse
- EFQM-Selbstbewertung

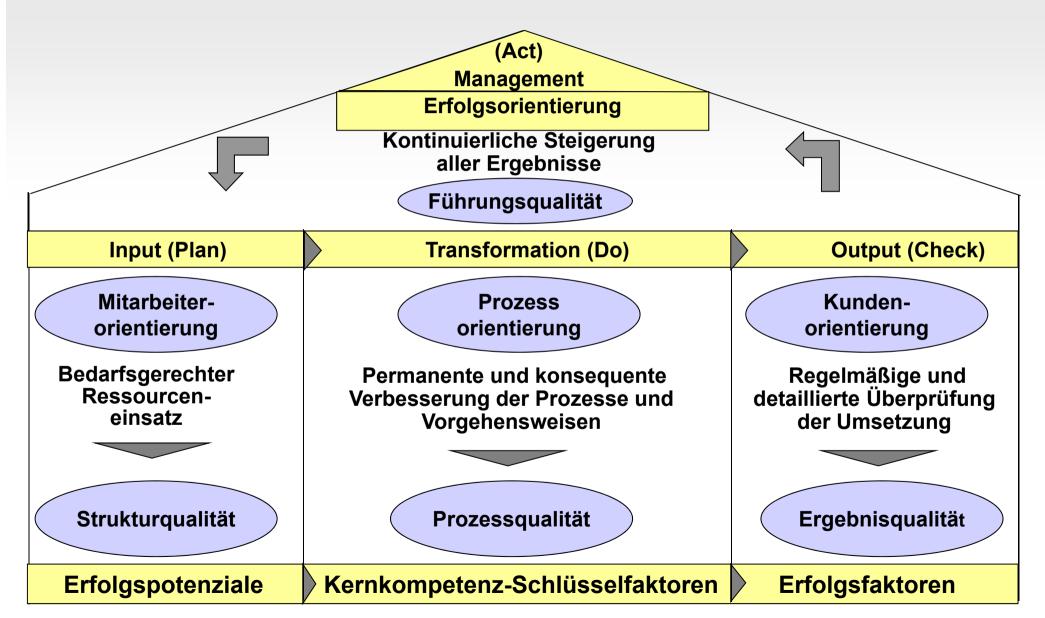




Input (Plan), z.B.: **Transformation (Do), z.B.:** Output (Check), z.B.: - Faktormarktanalyse - Betriebsmittelanalyse - Kundenverhaltenanalyse - Gesetzgebungs- und Vorschriften-- Aufgabenanalyse - Produktanalyse analyse - Personalanalyse - Wettbewerbsanalyse - Umweltschutzanalyse - Anforderungsanalyse - Branchenanalyse - Kostenstrukturanalyse - Kompetenzanalyse - Marktveränderungsanalyse - Fehleranalyse - Lieferantenanalyse - Marktlückenanalyse - Prozessleistungsanalyse - Materialbeschaffungs-- Entsorgungsauflagenanalyse - Potenzialanalyse analyse - Zufriedenheitsanalyse - Belastungsanalyse - MOB-Analyse - Systemanalyse - Arbeitsbedingungsanalyse - IT-Infrastrukturanalyse **Erfolgspotenziale Erfolgsfaktoren** Kernkompetenz

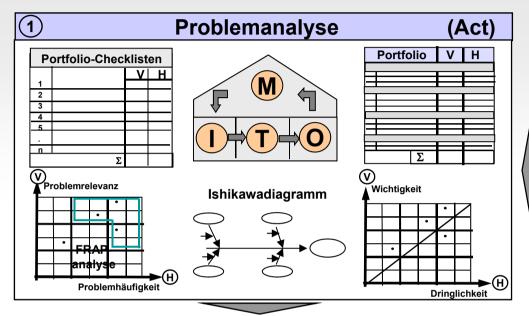
MITO-Modellsegment-bezogene Zielsetzungen zur Wettbewerbssicherung

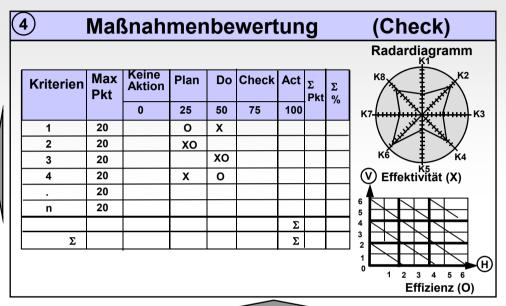


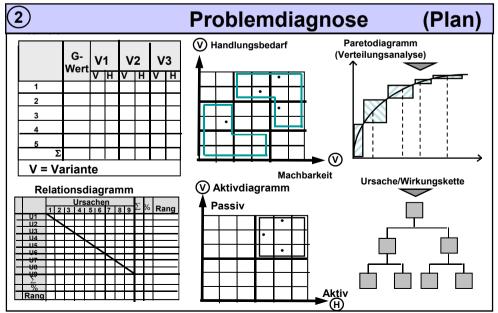


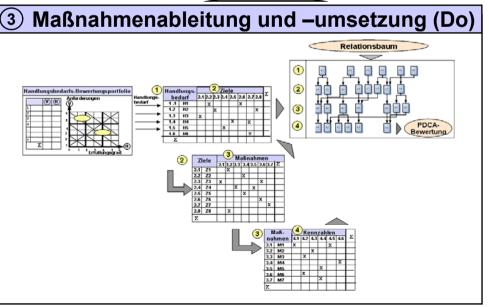
Zusammenwirken der MITO-Methoden im PDCA-Problemlösungszyklus











MITO-gestützte Prioritäts-, Handlungsbedarfs- und Umsetzungsbewertung

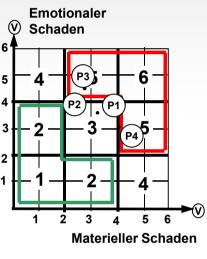


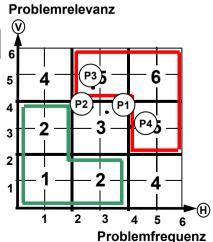
WWW.PBAKA.DE

Quickcheckportfolio

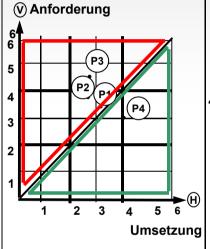
							_		
	Bewertungskriterien,	7 B ·	*F	21	P	2	F	23	
	Dewertungskriterien, z	L.D	٧	Н	٧	Н	٧	Н	
1. k	Kundenorientierte Ansat	zpunkt	e, z.	B.:					
1.1	Leistungsangebot		4	3	3	3	4	2	
1.2	Kundenausrichtung		3	2	5	4	5	3	
1.3			3	4	4	4	5	3	6
1.4			4	4	2	5	5	2	
1.5	Kunden/Lieferantenvereinba	arungen	4	4	3	4	4	3	5
		ΣC	18	17	17	20	23	13	
		ΣC/n	3,6	3,4	3, 4	4	4,6	2,6	4
2	Mitarbeiterorientierte An	satzniii	nkte	7 F	.				١.
2.1	Delegation	outzpui	I	, <u></u>	<u> </u>	1			3
2.2	Teamorganisation		 						
2.3	Qualifizierung								2
	Eigenverantwortung								1
2.5	Erfolgsbeteiligung								'
		ΣC	17	14	16	15	21	20	
		ΣC/n				-	\vdash		
			3,4	2,8	3,2	3	4,2	4	ļ
<u>3. l</u>	<u>Prozessorientierte Ansa</u>	<u>tzpunkt</u>]
3.1	Segmentierung		3	3	3	2	5	4	
3.2	Effizienz		5	2	3	4	3	5	
	Durchgängigkeit		2	3	5	3	4	4	
3.4	Dezentralisierung		3	3	5	3	4	4	
3.5	Prozesskerngrößen	_	4	2	3	3	4	5	
	-	ΣC	17	13	19	15	20	22	
		ΣC/n	3,4	2,6	3,8	3	4	4,4	ļ
4.	Erfolgsorientierte Ansa	tzpunkt	te, z	.B.:					
4.1	Strategievorgabe		4	2	4	3	5	3	5
4.2	Effektivität		4	2	3	2	5	4	
4.3	Kennzahlensystem		2	4	3	2	3	4	4
4.4	Visionen		2	2	3	2	3	4	
4.5	Kontrollsysteme		2	1	4	2	3	5	3
	1 = niedrig	ΣC	14	11	17	11	19	20	l
	6 = hoch	Σ C / n	2,8	2,2	3,4	2,8	3,8	4	2
	6 – 110CH	Gem	66	56	69	61	83	75	
	4B B			-	-				'
	*P = Prozess	Gem / n	3,3	2,8	3,5	3,1	4,2	3,8	

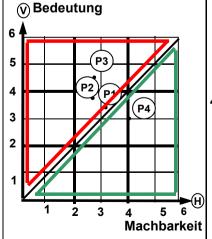
Prioritätsableitung



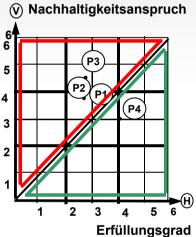


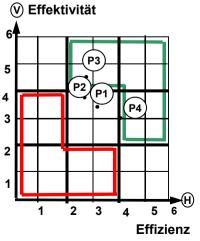
Handlungsbedarf





Umsetzungsbewertung

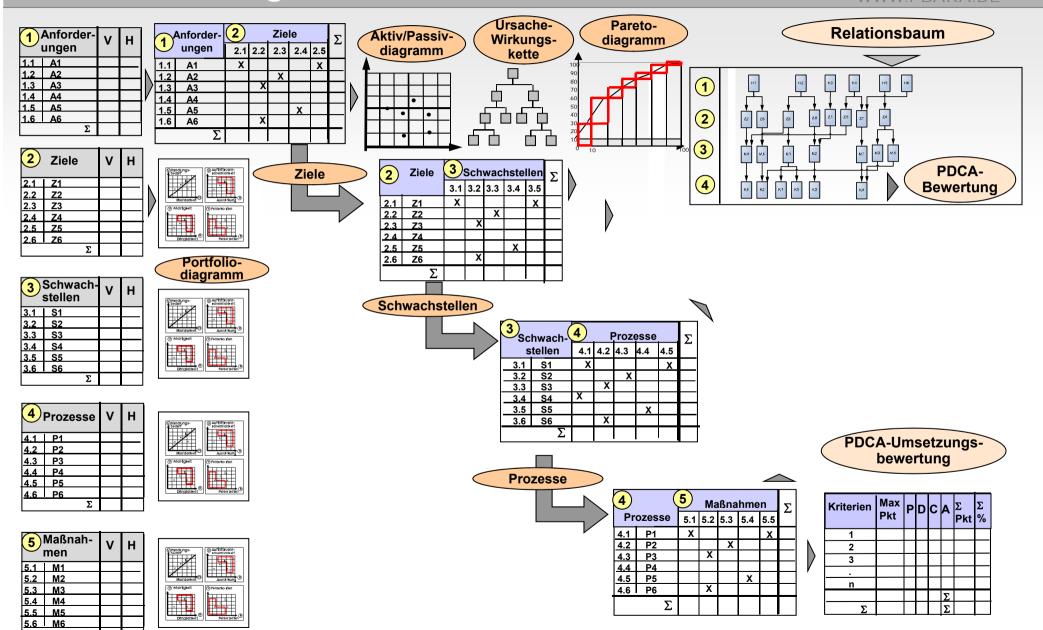




Q-Meth-429.PPT

Durchgängige Analyse, Diagnose, Durchführung und Bewertung

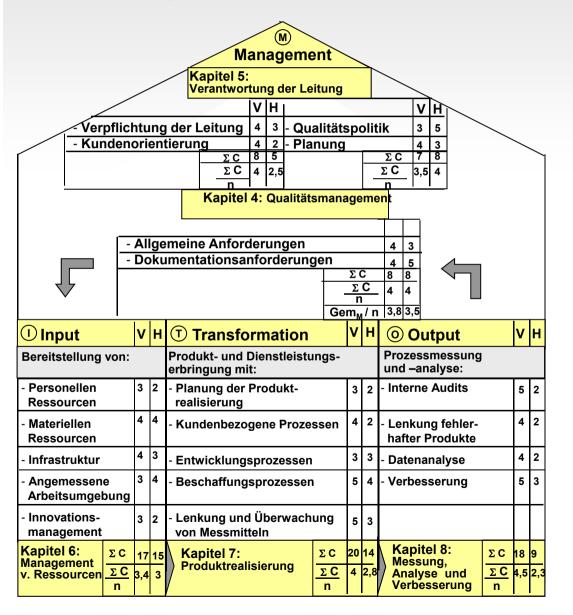


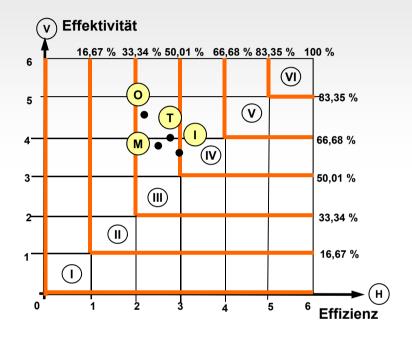


Qualitätsmanagementsystem-Reifegradportfoliobewertung



Bewertungsinhalte der DIN EN ISO 9001





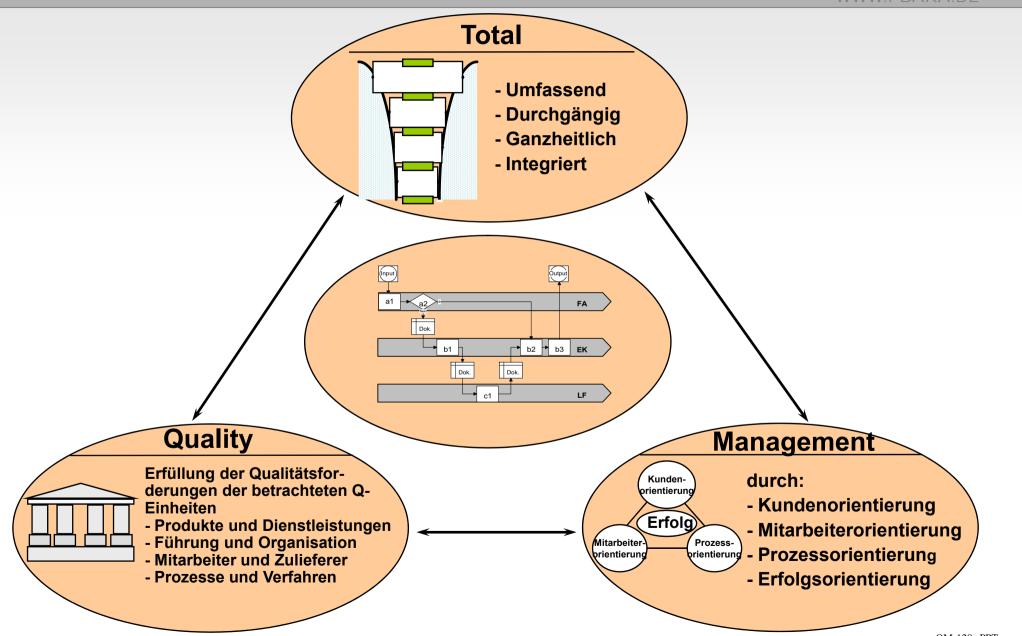
	Reifegrade:
1	Keine Erfüllung der Anforderungen
2	Punktuelle Erfüllung der Anforderungen
3	Teilweise Erfüllung der Anforderungen
4	Weitgehende Erfüllung der Anforderungen
5	Umfassende Erfüllung der Anforderungen
6	Herausragende Erfüllung der Anforderungen
	(Best practice)



2. TQM und DIN EN ISO 9001-Inhalte

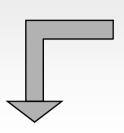
TQM-Inhaltsbeschreibungen

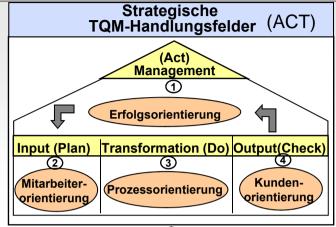


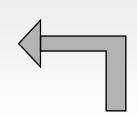


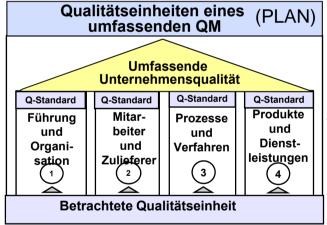
Modelle und Sichtweisen eines unfassenden Qualitätsmanagement (TQM)

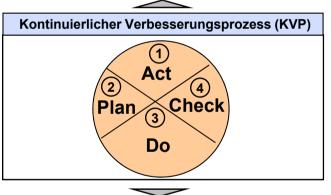


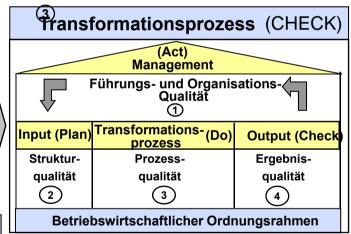


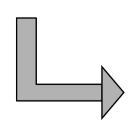


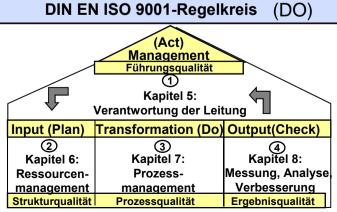


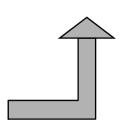












Ziele der TQM-Strategie



Erfolgsorientierung

(Act) Management Führungsqualität

- Klare Vorgabe von Zielvereinbarungen
- Verbesserung der Unternehmensimage
- Absicherung im Bereich der Produkthaftung
- Senken der Qualitätsrisiken

- Schlange Organisationsstrukturen
- Eindeutige Verantwortlichkeitsund Zuständigkeitsregelungen
- Reduzieren der Fehlerkosten



Input (Plan)

Mitarbeiterorientierung

- Verbesserung der Mitarbeitermotivation
- Steigerung des Entscheidungsspielraumes
- Steigerung des Verantwortungsbewusstseins
- Förderung der Qualifikation
- Einleitung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse (KVP)
- Durchsetzung des Null-Fehler-Prinzips durch Selbstprüfung
- Vermeidung von Verschwendung

Strukturgualität

Transformation (Do)

Prozessorientierung

- Wirtschaftliche und flexible Arbeitsabläufe
- Verbesserung der Prozesstransparenz durch umfassende QM-Dokumentation
- Erreichung der Prozessbeherrschung (fehlerfreie Abläufe)
- Aufdeckung von Prozessschwachstellen
- Reduzieren von Nacharbeit und Ausschuss
- Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Durchsetzen der Termintreue

Prozessqualität

Output (Check)

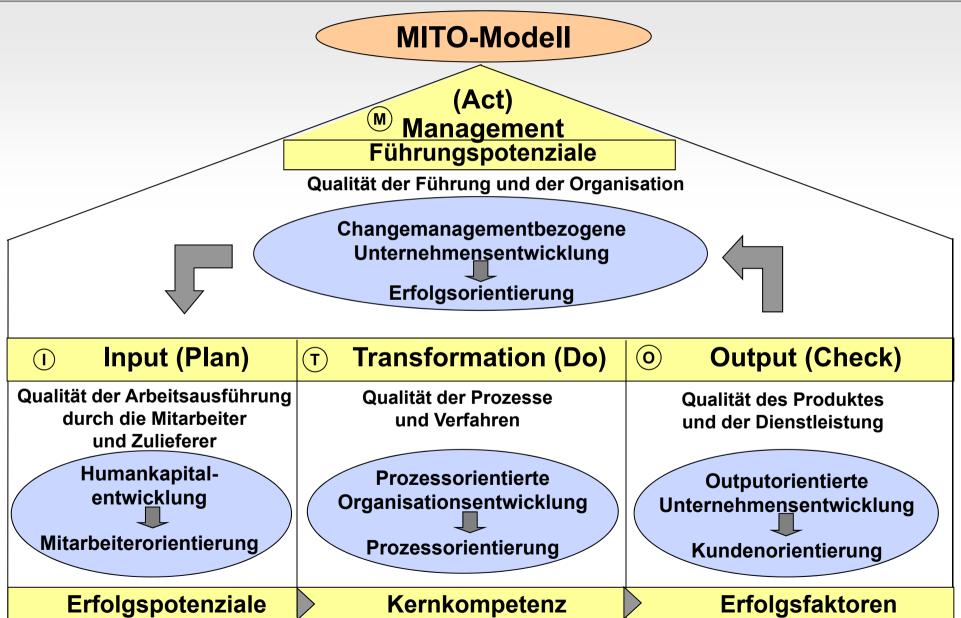
Kundenorientierung

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Zertifizierung als Marketinginstrument
- Erlangung von Wettbewerbsvorteilen gegenüber der Konkurrenz
- Verbesserung der Produktqualität
- Reduzierung von Reklamationen
- Reduzierung/Vermeidung von Audits durch Kunden

Ergebnisqualität

Qualitätseinheiten im MITO-Modell





Funktionen des Qualitätsmanagement in Anlehnung an die DIN 55350 Teil 11



(Act) Management

Qualitätsverbesserung

Umfassende Maßnahmen zur Erhöhung der Effektivität und Effizienz von Tätigkeiten und Prozessen



Input (Plan)

Legt die Qualitätsmerkmale der jeweiligen Prüfstelle im Ablauf produkt-, tätigkeits- und prozessbezogen fest

Transformation (Do)

Ist zuständig für die Umsetzung der Qualitätsanforderungen und somit für die Organisation der Prüfung am Produkt, der Tätigkeit und der Herstellung

Output (Check)

Muss bei der Produktherstellung oder
Tätigkeitsausführung
mit geeigneten
Mitteln prüfen, ob
Vorgaben eingehalten werden

Qualitätsplanung

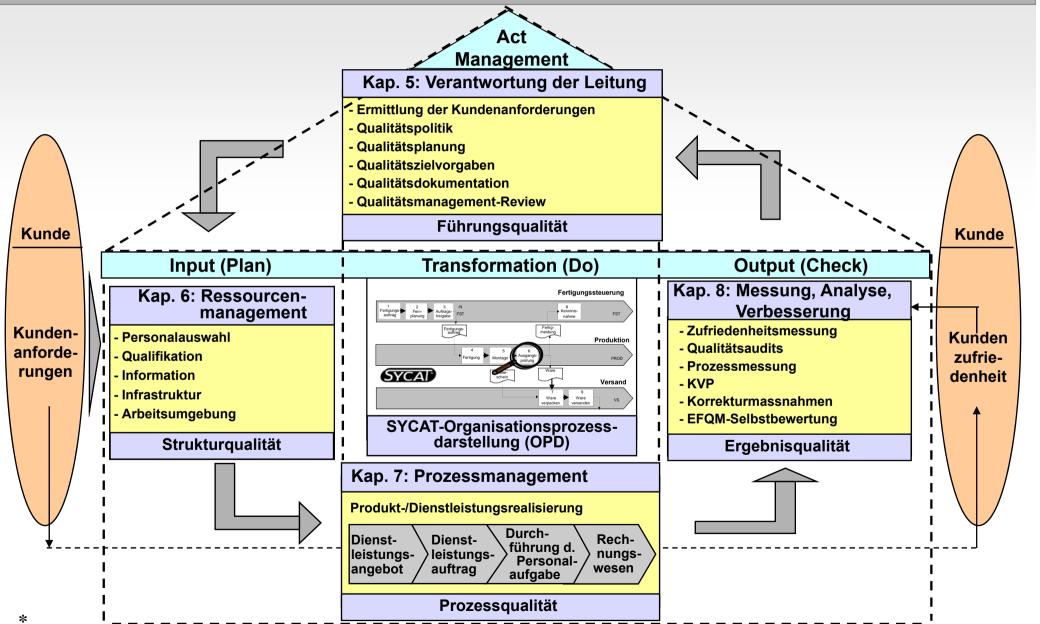
Qualitätslenkung

Qualitätsprüfung

Ganzheitliche Optimierung des MITO-Transformationsprozesses durch die DIN EN ISO 9001

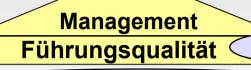


OM-221 MITO.PPT



Transformationsprozessbezogene Zuordnung der DIN EN ISO 9001 QM-Inhalte





Act

Kapitel 5 der DIN EN ISO 9001

- 1. Verantwortung der obersten Leitung
- 1.1 Ermittlung der Kundenbedürfnisse, der gesetzliche Anforderungen
- 1.2 Festlegung der Qualitätspolitik
- 1.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten
- 1.4 Lenkung von Daten und Dokumenten

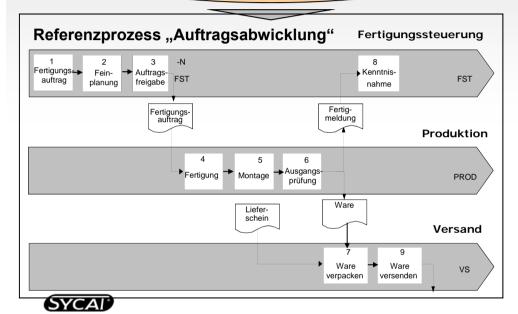


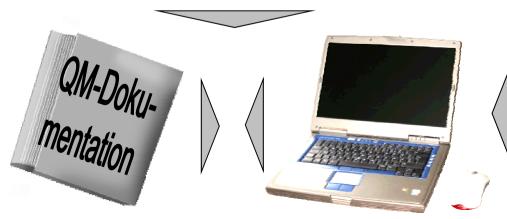
Input	Transformation	Output
Kapitel 6	Kapitel 7	Kapitel 8
2. Ressourcenmanagement	3. Produktrealisierung	4. Messung, Analyse, Verbesserung
 2.1 Zuordnung/Einteilung von Personal 2.2 Schulung/Kompetenz des Personals 2.3 Infrastruktur 2.4 Arbeitsumfeld 	 3.1 Festlegung, Aufzeichnung, Überprüfung der Dienstleistungserbringung 3.2 Kennzeichnung / Rückverfolgbarkeit 3.3 Umgang mit Kundeneigentum 3.4 Handhabung, Verpackung, Lagerung, Versand 3.5 Prozessvalidierung 3.6 Prüfmittel 	 4.1 Wirksamkeit des QMS 4.2 Messung / Überwachung, der Kundenzufriedenheit 4.3 Bewertung/Behandlung von Fehlern 4.4 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
Plan Strukturqualität	Do Prozessqualität	Check Ergebnisqualität
Ott antai quantat	/	OM-370b.PPT

Qualitätsmanagement nach der DIN EN ISO 9001



Organisationsprozessdarstellung (OPD)





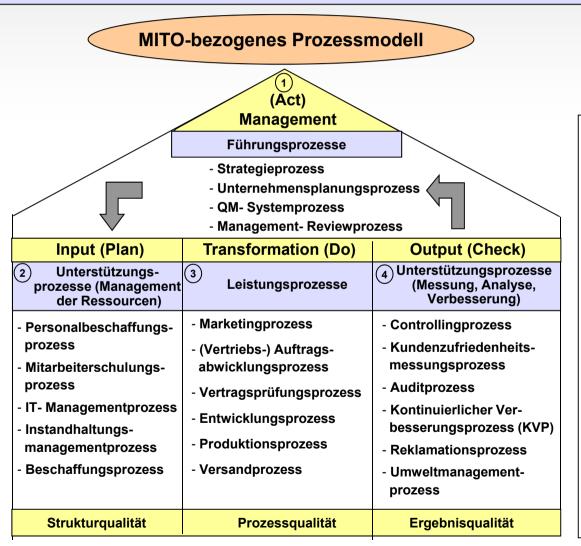
Prinzipen und Inhalte des Qualitätsmanagement

- Stellt den Kunden in den Mittelpunkt
- Erfasst die qualitätsrelevanten Prozesse
- Beschreibt diese Abläufe nachvollziehbar und verbindlich
- Legt die Verantwortlichkeiten für die Durchführung fest
- Legt die Überprüfung der Abläufe oder ihrer Ergebnisse, z.B.:
- durch Messungen (Kalibrierung von Laborgeräten) sowie
- durch betriebsinterne Bewertungsgespäche (so genannte interne Audits) fest
- Regelt die Dokumentation aller Abläufe und ihrer Ergebnisse
- Organisiert die kontinuierliche Verbesserung (KVP) anhand einer systematischen Bewertung

Prozess- und Qualitätsmanagement für das Unternehmen



Qualitätsmanagement mit dem dazu gehörenden QM-System ist ein effektives Führungs- instrumentarium zur systematischen Qualitätsförderung, Organisations- und Prozessverbesserung im Unternehmen

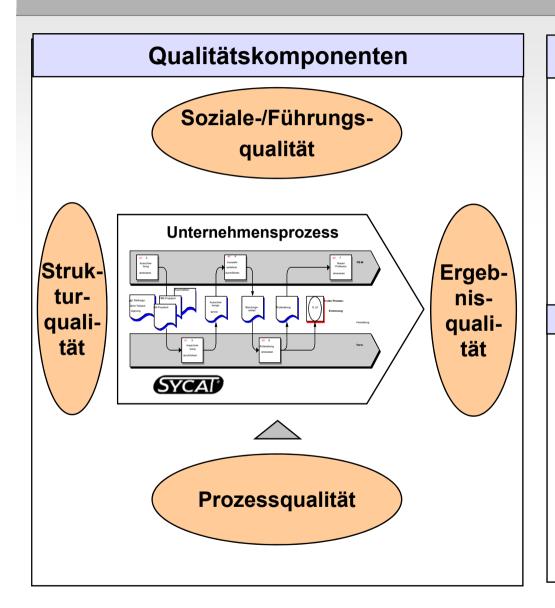


Argumente für die Einführung von QM-Systemen in Unternehmen, z.B.:

- QM als Chance zur Veränderung, um bestehende funktionsorientierte Strukturen prozessorientiert zu verändern und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess im Unternehmen zu entwickeln
- QM als Mittel zur Qualitätsoffenlegung, um die qualitätsorientierte Produktion und Leistung transparent zu machen
- QM als Instrument der Unternehmensführung, um eine best practice-Organisation mit interner/externer Qualitätssicherung, betriebswirtschaftlichen Erfolgen und hochwertiger Produktqualität zu implementieren
- QM als Organisationsstrukturierungsansatz, um gesetzliche Forderungen über optimierte und dokumentierbare Produktionsabläufe zu erfüllen
- QM als Quelle der Motivation, um durch störungsfreie Arbeitsprozesse, klare Zuständigkeiten und Verantwortungen zufriedene Kunden zu erhalten.

Ängste und Chancen bei der QM-Einführung





Ängste

- Personifizierte Leistungskontrolle
- Einmischung in individuelle Gestaltungsrahmen
- Bürokratismus, Vorschriften
- Zusätzliche Arbeit
- Leistungsdruck, Stress

Chancen

- Zufriedene Kunden
- Transparenz
- Mehr Leistungen
- Höhere Qualität
- Prozessstandard

ISO 9001-Forderungen

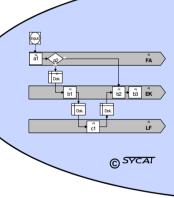


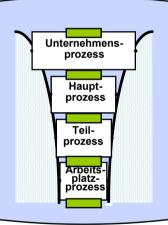
das für jeden bewerteten Prozess:

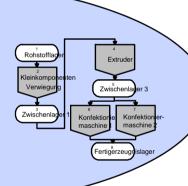
Prozesse festgestellt und eingeführt sind

Prozesse wirksam die geforderten Ergebnisse liefern Prozesse hinreichend beschrieben sind die betrachteten Verfahren umgesetzt werden

Prozesse unter beherrschten Bedingungen ablaufen







Entsprechende Prozessdokumentationen vorliegen

Methoden und Arbeitsweisen innerhalb der Prozesse festgelegt sind Prozesslenkungsmethoden zur Produktkonformität mit den Kundenforderungen eingeführt sind

Regelungen für das Messen, Überwachen und Folgemaßnahmen vorliegen Ergebnisse der Prozesslenkungsmaßnahmen festgehalten werden





MITO-QM-System-Implementierung



Prozessmodell: Unternehmensmanagement (Act) **Management** Führungsprozesse (Kapitel 5 Strategieprozess • KVP Schulung und Weiter- Interne Audits bildung **Output (Check) Transformation (Do)** Input (Plan) Beschaffung von Kundenpflege Lenkung von Verbrauchsgütern und **Dokumenten & Qualitäts-** Akquisition mit Investitionsgütern aufzeichnung Angebotserstellung mit Wareneingang Rechnungsstellung & Auftragsabwicklung Personal Prüfung Beratungsprojekte Reklamationsdurchführung bearbeitung Software-Entwicklungsprozes Kapitel 7 Kapitel 6 Kapitel 8 **Vorgelagerte Unter-**Nachgelagerte Unter-Kernprozesse stützungsprozesse stützungsprozesse

Implementierungsaktivitäten und Nachweise

- MITO-Mission
- MITO-Leitbild
- MITO-Politik
- MITO-Umsetzungsstrategien
- MITO-Ziele
- MITO-Maßnahmen/ Kennzahlen
- MITO-Prozessmodell
- MITO-Potenzialanalyse
- MITO-Risikoanalyse
- MITO-KVP-Checklisten
- MITO-Audit-Checklisten
- MITO-Assessment
- MITO-PDCA-Bewertung
- •Kundenanforderungsanalyse
- Mitarbeiterqualifizierung

Pfl-004a.PPT

ISO-Forderungen zur Qualitätsmanagementsystem-Implementierung



(Act) Management Führungsqualität



- Ermitteln der Erfordernisse und Erwartungen der Kunden und anderer interessierten Parteien
- Festlegen der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele der Organisation

1	_
`	
_	

Input (Plan)	Transformation (Do)	Output (Check)
 Festlegen und bereit- stellen der erforderlichen Ressourcen, um die Qualitätsziele zu 	- Festlegen der erforderlichen Prozesse, um die Qualitätsziele zu erreichen	- Anwenden dieser Messungen zur Ermittlung der aktuellen Wirksamkeit und Effizienz jedes einzelnen Prozesses
- Festlegen der erforderli- chen Verantwortlich- keiten, um die Qualitäts- ziele zu erreichen	- Einführen von Methoden, um die Wirksamkeit und Effizienz jedes einzelnen Prozesses zu messen	 Festlegen von Mitteln zur Verhinderung von Fehlern und zur Beseitigung ihrer Ursachen Einführen und Anwenden eines Prozesses zur ständigen Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems
Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität

Quelle: DIN EN ISO 9001

Planungen der Prozesse nach der DIN EN ISO 9001

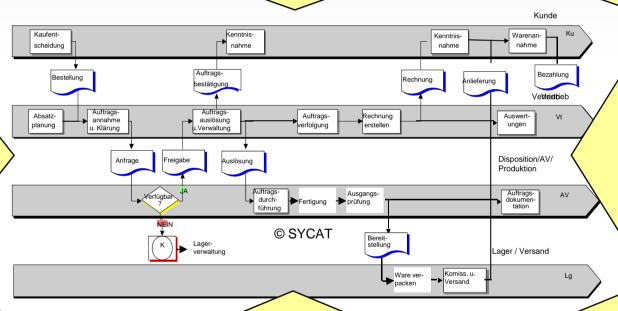


Ermittlung der Anforderungen an das Prozessergebnis, Klärung der Ziele

Abgrenzung des Prozesses, Festlegung von Anfangs- und Endereignis

Festlegung der Teilprozesse

Sicherung der Steuerbarkeit des Prozesses, Festlegung der Steuergrößen



Festlegung
der Zulieerungen zu den
Prozessen
(Material,
Information,
etc.)

Ermittlung der Einflussgrößen, der kritischen Erfolgsfaktoren und Messgrößen

Ernennung eines verantwortlichen Prozesskoordinators

Erstellung der Prozessspezifikationen mit Stufenzielen

MITO- bezogenes DIN EN ISO 9001- Prozessmodell



	(Act)									
	Verantwortung der Leitung									
	Führungsprozesse									
- Strategic	eprozess - QM- Systempro	ozess								
- Unternehmensplanungs Management-Review- prozess										
Input (Plan)	Transformation (Do)	Output (Check)								
Unterstützungsprozesse Kapitel 6 (Management der Ressourcen)	Leistungsprozesse Kapitel 7 (Prozessmanagement)	Unterstützungsprozesse Kapitel 8 (Messung, Analyse, Verbesserung)								
- Personalbeschaffungs-	- Marketingprozess	- Controllingprozess								
prozess	- (Vertriebs-) Auftrags-	- Kundenzufriedenheits-								
- Mitarbeiterqualifizierungs-	abwicklungsprozess	messungsprozess								
prozess	- Vertragsprüfungsprozess	- Auditprozess								
- IT-Bereitstellungsprozess	- Entwicklungsprozess	- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)								
- Instandhaltungsprozess	- Produktionsprozess	- Reklamationsprozess								
- Beschaffungsprozess	- Versandprozess	- Umweltmanagementprozess								
Mitarbeiterorientierung	Prozessorientierung	Kundenorientierung								

MITO-QM-System-Implementierungschecklisten



1. (Act) Management

Führungsprozesse



2.	Input (Plan)	3.	Transformation (Do)	4.	Output (Check)
2.1	QM-Bestandsaufnahme und Proiektinitiierung	3.1	Qualitätsplanung	4.1	Qualitätsprüfung
2.2	Allgemeines zur QM- Dokumentation	3.2	QM-Projektvorbereitung	4.2	Selbstkontrolle einführen
2.3	Elektronische Dokumentation	3.3	QM-Prozessanalyse	4.3	Interne Audits
2.4	Verfahrens- und Arbeitsanweisungen	3.4	Prozessfreigabe	4.4	Dokumentationsaudit
2.5	Dokumente	3.5	Entwicklungsprozesse	4.5	QM-PDCA-Zyklus-Bewertung
2.6	Interne Kommunikation der QM-Maßnahmen	3.6	Produktion und Dienstleistungsprozesse	4.6	QM-Auswahl Zertifizierungsgesellschaft
\Rightarrow	Unterstützungsprozesse (vorgelagert)	\Rightarrow	Durchführungsprozesse	\Rightarrow	Unterstützungsprozesse (nachgelagert)

MITO-gestützte QM-System-Prof. Binner **AKADEMIE** Implementierungsaktivitäten WWW.PBAKA.DE **Analyse** MITO-Umsetz-MITO-MITO-Mission/ MITOungsstrategien/ **Review** -Leitbild Reifegrad -ziele (Act) Management Bewertung Diagnose Führungsprozesse MITO-PDCA-MITO-Maßnahmen- Strategieprozess • KVP **Bewertung** kennzahlen Schulung und Weiter- Interne Audits bilduna **Transformation (Do) Output (Check)** Input (Plan) MITO-MITO-Mitarbeiter-Lenkung von Beschaffungs- Kundenpflege Dokumenten & Qualitätsqualifizierung **Assessment** prozesse aufzeichnung Akquisition mit Personalentwicklung Rechnungsstellung & Angebotserstellung IT-Management-Prüfung Kunden-**MITO-Kompetenz**prozesse zufriedenheits-Reklamations- Auftragsabwicklung bewertung bearbeitung analyse Instandhaltungsprozesse Entsorgungsprozesse Nachgelagerte Unter-Vorgelagerte Unter-Kernprozesse MITO-Belastungsstützungsprozesse MITO-Auditstützungsprozesse analyse Checklisten **Umsetzung (Therapie)** MITO-Potenzial-MITO-Risiko-MITO-Fehler-MITO-KVP-

analyse

Checklisten

U-mo-192gPPT

analyse

analyse



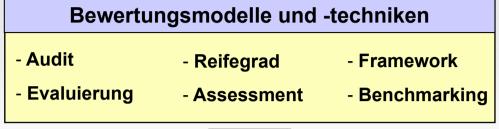
4. MITO-QM-Anwendungsbeispiele

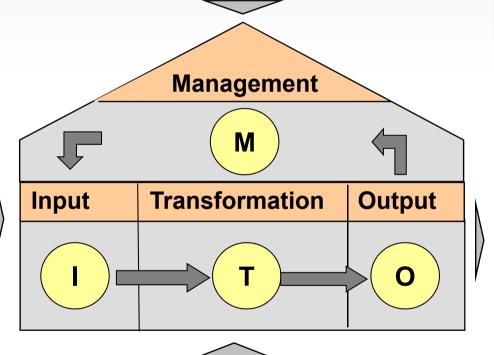
Verknüpfung der Qualitätswerkzeuge und Qualitätstechniken



7 elementare Qualitätswerkzeuge

- 1. "6 Fragen zur Identifizierung von Problemursachen
- 2. Check- und Strichlisten
- 3. Histogramme und Häufigkeitsverteilungen
- 4. Paretodiagramm
- 5. Korrelationsanalysen oder Streudiagramme
- 6. Ishikawadiagramm (Ursache-Wirkung)
- 7. Q-Regelkarte





Weitere Qualitätswerkzeuge, z.B.:

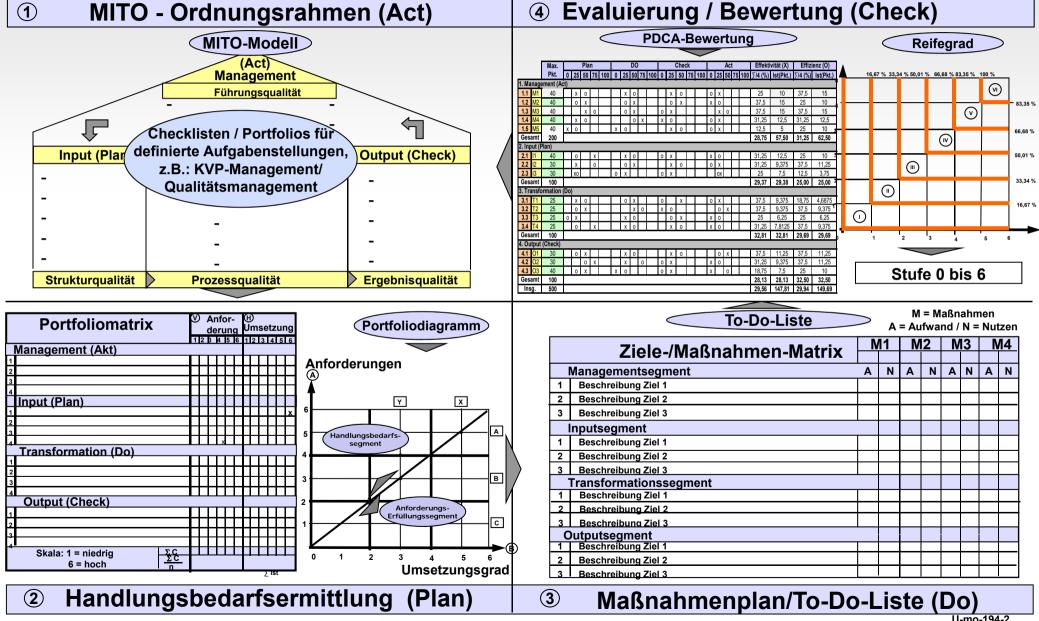
- FMEA Nutzwertanalyse Kaizen
- RMEA QFD TQM

7 japanische Managementmethoden

- 1. Affinitätsdiagramm
- 2. Portfoliodiagramm
- 3. Sensitivitätsdiagramm
- 4. Matrixdiagramm
- 5. Baumdiagramm
- 6. Netzplantechnik
- 7. Problementscheidungsplan

Managementsystembezogener MITO-Portfolio-Tool-Reifegrad-Regelkreis





MITO-bezogene QM-System-Implementierungsportfolios- und Checklisten-Bewertung



(Act) Management



- Kundenerwartungsportfolio (Q-Meth-057a)
- Kundenanforderungsportfolio (Q-Meth-232)
- Verantwortung der Leitung-Checkliste
- IMS-Implementierungsportfolio (Q-Meth-130a)

- Vision- und Leitbildportfolio (Q-Meth-259)
- Veränderungsportfolio (Q-Meth-196)
- Marktatraktivitätsportfolio (Q-Meth-285)
- Bereichsbezogenes Zielbewertungsportfolio (Q-Meth-341a)



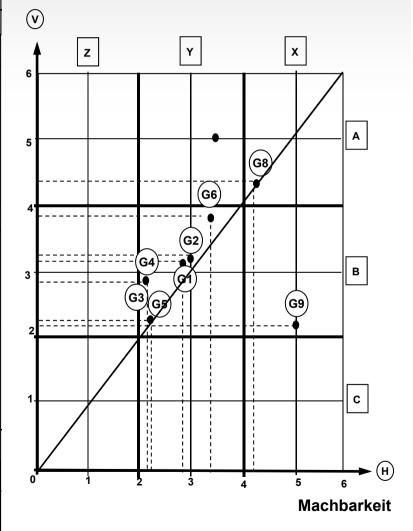
Input (Plan)	Transformation (Do)	Output (Check)
- Mitarbeiterkompetenzportfolio	- Strategische Prozessauswahl (Q-Meth-077e)	- Servqual-Portfolio (Q-Meth-409a)
(Pers-192e); Q-Meth (340)	- Prozessbezogenes Zielerfüllungsportfolio	 Kundenzufriedenheitsportfolio (Q-Meth-095b)
- Mitarbeiterzufriedenheitsportfolio	(Q-Meth-332)	- Kennzahlenportfolio (Q-Meth-338)
(Q-Meth-096a)	- Prozessschwachstellenportfolio (Q-Meth-165a)	- Audit-Planungs-Checkliste
- Infrastrukturportfolio	- Prozessanforderungsportfolio	- Wiedergutmachungs-Portfolio
(Q-Meth-310b)	- Arbeitsplatzbezogenes Anforderungsportfolio	(Q-Meth-409)
- Lieferantenportfolio (Q-Meth-216)	(Q-Meth-288)	 Qualitätszielerfüllungsportfolio (Q-Meth-332)
- Outsourcingportfolio (Q-Meth-136)	- Prozessverbesserungsziele-Portfolio (Q-Meth-413)	 Kundenanforderungserfüllungs- portfolio (ProM-?34)

Geschäftsfeldbezogenes Kundenanforderungs-Bewertungsportfolio



lfd. Nr.		indigkeits- feld	Voutuioh (C4)	Vertrieb (GT)	Entwicklung	(G2)	Versand (G3)		QMB (G4)		Kundendienst	(G5)	Montage (G6)		Konkurrenzbeo-	bachtung (G7)	Marketing (G8)	(22) 6	Management	(69)
	Kundenanforde	erungen	٧	Н	٧	Н	٧	Н	٧	Н	٧	Н	٧	Н	٧	Н	٧	Н	V	Н
1.	Einfache Bedien	ung	5	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	6	4	4	2	2	5
2.	Geringer Schulu aufwand	ings-	3	2	2	4	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	6
3.	Niedrige Betrieb	skosten	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	6	3	2	2	5
4.	Niedrige Folgeko	osten	2	3	5	3	2	1	2	3	2	2	4	2	3	5	3	2	2	5
5.	Kompatibilität		2	3	4	2	2	1	3	2	3	3	6	3	3	6	3	2	3	5
6.	Wiederverwertu	ng	5	3	4	3	3	2	3	2	2	2	4	2	5	4	4	2	2	5
7.	Erreichbarkeit		3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	5	3	5	2	2	4
8.	Hotline		5	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	4
9.	Serviceangebot		2	3	5	3	2	1	2	2	2	2	6	4	5	4	3	3	2	5
10.	Günstiger Preis		2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	3	2	2	5
11.	Hoher Qualität		3	2	3	5	4	3	3	2	2	3	3	5	5	3	3	2	2	5
12.	Ersatzteilversor	gung	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	6	5	2	2	6
Sk	ala: 1 = niedrig	ΣC	38	33	40	36	32	24	33	26	28	28	45	41	52	53	44	27	26	60
	6 = hoch	<u>Σ C</u> n	3,2	2,8	3,3	3	2,6	2	2,8	2,2	2,3	2,3	3,8	3,4	4,3	4,2	3,7	2,3	2,2	5

Anforderungen

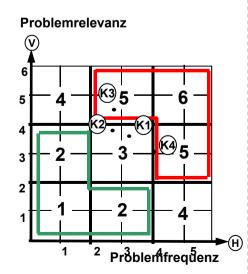


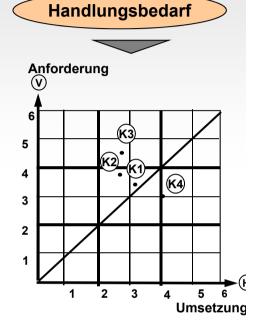
Wiedergutmachungs-Bewertungsportfolio

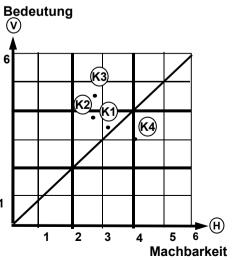


	Beanstandungs		*K	<u></u>	K	2	K	(3	K4	
	dimensionen, z.l	3.:	٧	ΙН	٧	Н	٧	Н	V	ΙН
	nfrastruktur, z.B.:		_ 5	3	3	2	4	2	3	4
1.1			3	2	4	4	4	2	4	4
	Ordnung und Sauberk		3	4	6	4	3	3	2	5
	Angenehme Einrichtur	ng	2	3	5	4	4	3	2	4
1.4	Gute Beschilderung									
		ΣC	13	12	18	14	15	10	11	17
		<u>Σ C</u>	3,3	3	4,5	3,5	3,8	2,5	2,8	4,3
2	. Zuverlässigkeit, z.B.	:								
	Termintreue		3	4	5	2	4	4	3	4
	Vollständigkeit		5	3	4	3	5	4	3	4
	Anforderungserfüllung	1	3	3	2	2	5	4	2	5
2.4	Fehlerfreier Service	ΣC	44	12	45	40	40	40	44	40
		ΣC	14		15	10	18	16	11	18
		<u> 20</u>	3 5	2	338	235	445	4	253	445
3. I	<u>Entgegenkommen, z.l</u>	3.:								
3.1	Kundenwünsche beac	hten	4	3	4	2	6	2	4	4
3.2	Sofortiae Bedienuna		3	3	5	2	4	2	3	4
3.3	Schnelle Reklamations	sbearbeitung								
3.4	Freundliche Bedienung	g	<u> </u>							
		ΣC	13	10	16	9	19	7	15	17
		<u>ΣC</u>	3,3	2,5	4	2,3	4,8	1,8	3,8	4,3
4.	Souveränität, z.B.:		4	3	4	4	4	2	3	3
4.1	Vertrauen einflössen		4	5	2	3	4	2	2	2
4.2	Sichere Transaktionen		5	4	3	2	4	2	2	3
	Gleichbleibender Kund		2	4	2	3	4	2	3	3
4.4	Fach- und Methodenko									
		ΣC	15	16	11	12	16	8	10	11
		<u>ΣC</u>	3,8	4	2,8	3	4	2	2,5	2,8
5.	Einfühlungsvermöge	n, z.B.:								
5.1			4	3	4	3	3	3	4	4
5.2	Persönliche Kundenar	nspruche	<u> 5</u>	3	4	3	5	CALC.	લ જ	4
5.3	Kundeninteresse habe	n Vorrang	4	3	4	3	4	3	3	4
<u>5.4</u>	Vollständige Informati									
	1 = niedrig	ΣC	16	12	15	11	17	13	13	16
	6 = hoch	<u>ΣC</u>	4	3	3,8	2,8	4,3	3,3	3,3	4
		Gem	71	62	75	56	85	54	60	79
	*K = Kunde	Gem / n	3,6	3,1	3,8	2,8	4,3	2,7	3	4,0
<u> </u>			-	<u> </u>						
Qı	uelle: Servqual									

Emotionaler Schaden V 6 4 1 2 1 2 3 4 5 Materieller Schaden





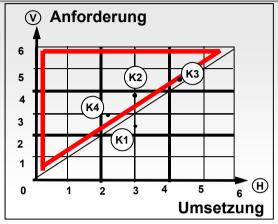


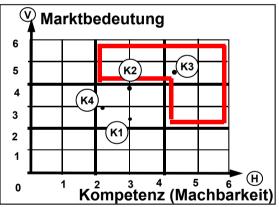
Q-Meth-409.PPT

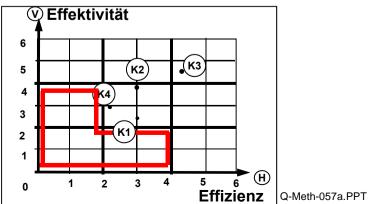
Kundenerwartungs-Portfolio



	Kriterien		K	1	K	2	k	(3	K	4
	Killerien		V	Н	٧	Н	٧	Н	٧	Н
1.	Erfolgsfaktoren (EF)		5	3	3	2	4	5	3	2
1.1	.1 Niedriger Preis			2	4	4	3	4	4	2
1.2				4	3	4	6	5	2	2
1.3	Bedienungsfreundlich		2	3	5	3	4	4	3	2
1.4	Umweltschonend		5	3	4		4	5		
1.5	Hoher Komfort		3	3	3	2	5	4	3	2
1.6	Sicherheit		5	3	3	2	5	5	3	2
1.7	-Image		3	3	5	<u>3</u>	4	5	2	2
1.8	- Lagerfähig		3	2	3	3	6	4	3	2
1.9	Termineinhaltung		3	4	5	2	6	5 4	3	2
	Kundendienst			•						
1.11	Informationspolitik		<u>3</u> 41	3 35	<u>2</u> 44	<u>4</u> 37	<u>5</u>	<u>4</u> 54	<u>2</u> 33	<u>2</u>
1.12	- Innovationen		7.	-		٠ <u>،</u>		07		
		ΣC								
		$\frac{\sum C}{n}$	3,4	2,9	3,7	3,1	4,7	4,5	2,8	2
2.	Erfolgspotenziale (EP)	[]	_							
	<u> </u>	.4	_	_		4		-	_	
2.1 2.2	Produkt/Dienstleistungskompe Flexibilität	etenz	3	2	<u>4</u> 5	2	4	5 4	<u>3</u>	2
2.2	Personalqualifikation		5	3	5 4	3	5	5	6	2
2.4	Kundenservicegrad		2	3	3	3	5	4	4	2
)		5	3	4	3	3	4	3	2
2.5	Markenname		3	3	4	ა 2	4	3	3	2
2.6	Vertriebsorganisation		5	3	5	3	3	4	2	4
2.7	Werbepräsenz		2	2	4	4	4	5	3	2
2.8	Wirtschaftlichkeit		3	4	5	2	4	4	3	2
2.9	Produktlebenszyklus		5	3	4	3	5	5	3	2
	Kundenbetreuung		2	3	3	3	5	4	3	2
	Positives Image		2	3	5	2	3	3	2	3
2.12	Innovationskompetenz	ΣС		36	50	34	49	50	39	27
	Skala: 1 = niedrig	ΣC								
	6 = hoch	n	3,3	3	4,2	2,8	4,1	4,2	3,3	2,3
	0 – 110011	Gem	80	71	94	71	105	104	72	51
		Gem	, ,	2	2 ^					2.4
		n	3,3	3	3,9	3	4,4	4,3	3	2,1





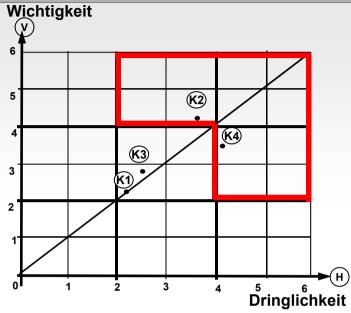


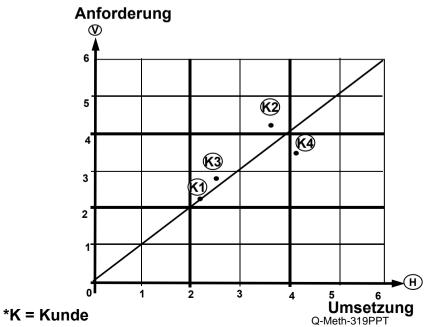
K = Kunde

TQM-bezogene Kundenzufriedenheitsmessung



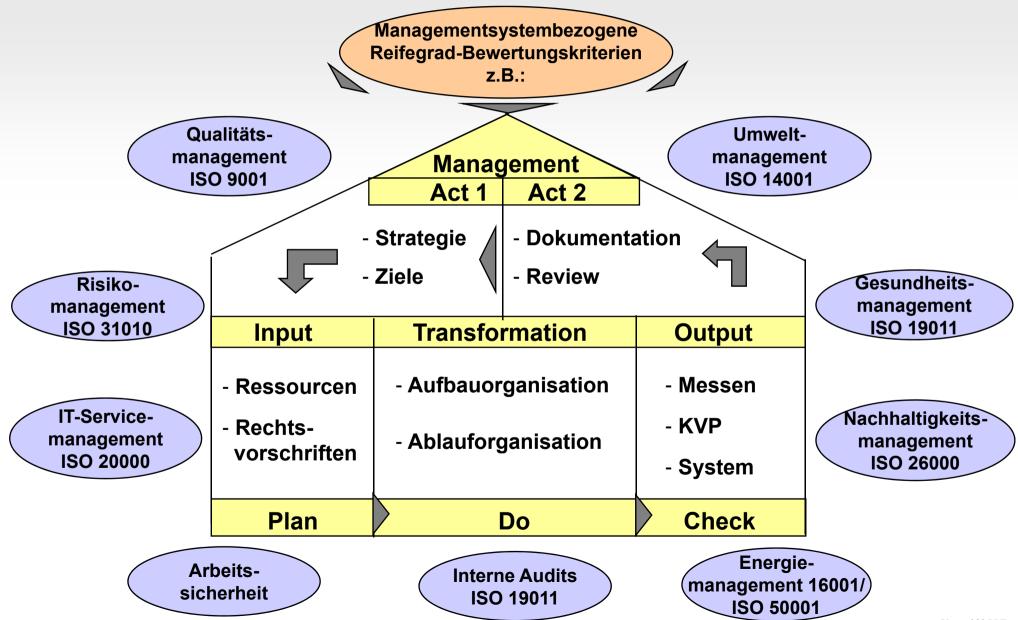
	Bewertungskriterien, z.B	:	K	(1	ŀ	〈2		K3	K	4
	3 ,		٧	Н	٧	Н	٧	Н	٧	Н
1.	Ergebnisqualität									
1.1	Preis-/Leistungsverhältnis		2	3	4	5	3	2	4	4
	Spezifikationseinhaltung		2	1	6	4	3	2	6	4
	Funktionalität		3	3	4	4	2	1	5	4
1.4	Zuverlässigkeit		2	2	5	4	2	3	4	5
1.5	Bedienerfreundlichkeit		1	3	4	5	2	2	4	4
		ΣC	10	12	23	22	12	10	23	21
		ΣC/n	2	2,4	4,6	4,4	2,4	2	4,6	4,1
2.	Ausführungsqualität									
2.1	Flexibilität		2	1	4	4	2	2	4	4
2.2	Beratungskompetenz		2	3	5	4	3	3	5	4
	Erreichbarkeit		3	1	4	4	2	3	4	4
2.4	Schneller Service		3	2	6	5	2	3	4	4
2.5	Kulanz		2	3	4	5	3	2	5	5
		ΣC	12	10	23	22	12	13	22	21
		ΣC/n	2,4	2	4,6	4,4	2,4	2,6	4,4	4,2
3. N	/lanagementqualität	•		ı						
3.1	Vertrauernswürdigkeit		2	3	4	3	3	3	4	4
3.2	Innovationsfähigkeit		2	1	6	4	3	3	3	4
	Unternehmensimage		3	3	4	3	2	3	4	4
	Zusagenerfüllung		2	2	5	4	2	3	3	4
		ΣC	9	9	19	14	10	12	14	16
		Σ C / n	2,3	2,3	4,8	3,5	2,5	3	3,5	4
4. N	litarbeiter- und Zuliefererqualität									
4.1	Erscheinungsbild		2	3	4	2	3	3	3	5
4.2	Mitarbeiterverhalten		2	1	3	3	3	3	3	4
4.3	Freundlichkeit		3	2	3	3	4	1	2	3
4.4	Höflichkeit		2	2	5	3	2	3	2	4
		ΣС	9	8	15	11	12	10	10	16
		Σ C / n	2,3	2	3,8	2,8	3	2,5	2,5	4
5. P	rozess- und Verfahrensqualität									
	Transparenz		2	3	4	3	2	3	4	4
	Fehlerfreiheit		2	2	3	2	4	1	2	4
5.3	Wirtschaftlichkeit		2	2	3	3	4	2	2	5
5.4	Umweltverträglichkeit		1	3	2	3	5	3	3	4
		ΣС	7	10	12	11	15	9	11	17
	Skala: 1 = niedrig	Σ C / n	1,8	2,5	3	2,8	3,8	2,3	2,8	4,3
	6 = hoch	Gesamt	47	49	92	80	61	54	80	91
		Ges. / n	2,1	2,2	4,2	3,6	2,8	2,5	3,6	4,1





Managementsystembezogene Legal-Compliance-Bewertung mit MITO



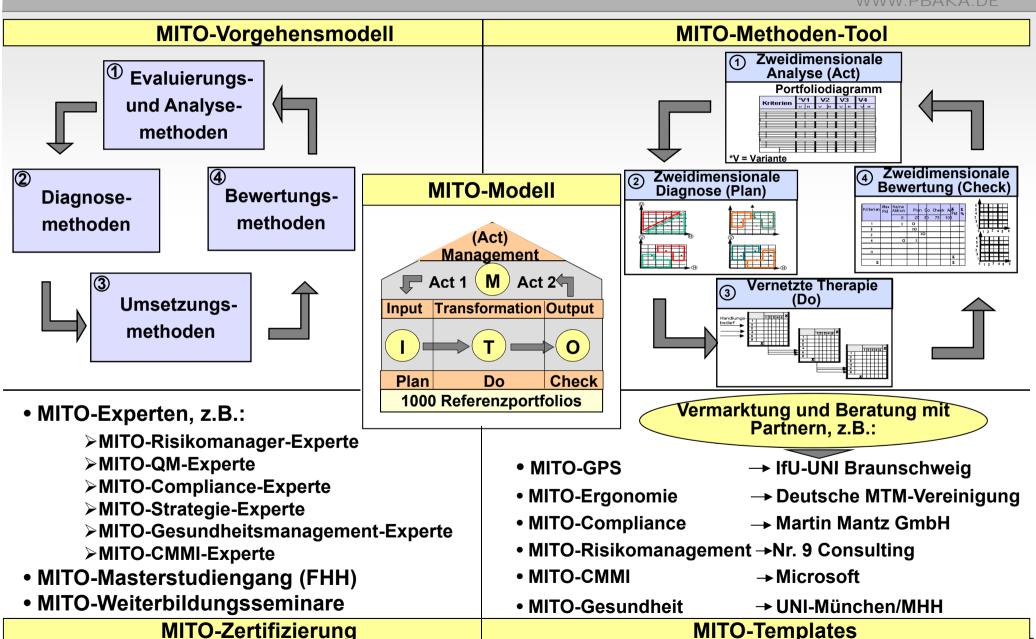






MITO-Solution







MITO-Manager- und Methoden-Tool-Informationsworkshop

Termine:

25.10.2011

18.01.2012

Gebühr: 120 € zzgl. MwSt



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Für Fragen stehen wir gerne zur Verfügung

Weitere Informationen unter www.prof-binner-akademie.de bzw. info@pbaka.de

oder telefonisch unter 0511 / 848648-120

30519 Hannover

Schützenallee 1

Prof. Dr.-Ing. Hartmut F. Binner Handelsregister HRB 54557

USt-ID: DE 167477 Tel.: 0511 / 84 86 48 -120 Fax.: 0511 / 84 86 48 -999 eMail: info@pbaka.de