

*we keep you ahead*




*consulting*

# Lean Quality Management Consulting

*Ganzheitliche Qualität als Basis für Ihren Unternehmenserfolg*

**MBtech**

Mercedes-Benz technology 

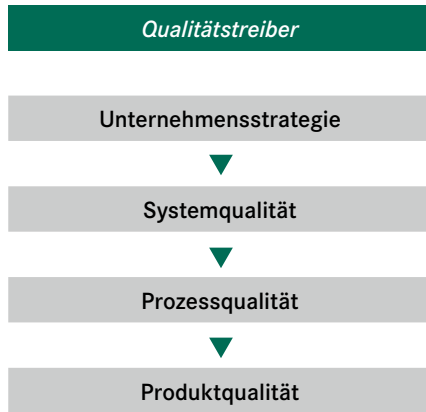
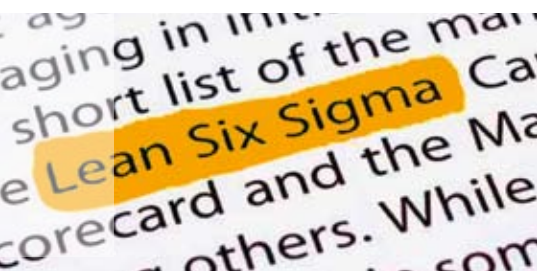


# Qualitätsmanagement von der Strategie bis zur Umsetzung

## Ganzheitliche Qualitäts-Strategie

Die Qualitätsanforderungen des Kunden stehen im Fokus aller Anstrengungen eines Herstellers oder Dienstleisters. Der Kunde, der Markt bzw. die Zielgruppe gibt die Anforderungen an die Qualität vor. Daher stellt die ganzheitliche Qualitätsstrategie über ihren pyramidalen Aufbau sicher, dass die Kundenanforderungen auf normativer, strategischer und operativer Ebene immer zu 100% erfüllt werden. Dabei werden in Einklang gebracht:

- Systemqualität (Kultur, Organisation, Methodik, Steuerung, etc.)
- Prozessqualität (Präventives und reaktives Qualitätsmanagement, Design for Six Sigma, Lieferantenmanagement, Six Sigma, etc.)
- Produktqualität (Reifegradmanagement, robustes Produkt-Design, etc.)



Die ganzheitliche Qualitätsstrategie ist somit ein integrativer Bestandteil der Unternehmensstrategie. Sie ermöglicht zum einen die zukunftsorientierte Unternehmensentwicklung durch definierte Strategien und zum anderen die erfolgreiche Unternehmenssteuerung mittels operativer Umsetzung der Strategien. Wir bieten Ihnen Lösungen für alle Management Ebenen.

## Robustes Produktdesign

Stabile Produktionsprozesse sind wesentliche Faktoren für eine konstante Qualität der Produkte. Hierbei spielt die Risikoprävention in den Produktentwicklungs-, Planungs- und Produktionsprozessen eine

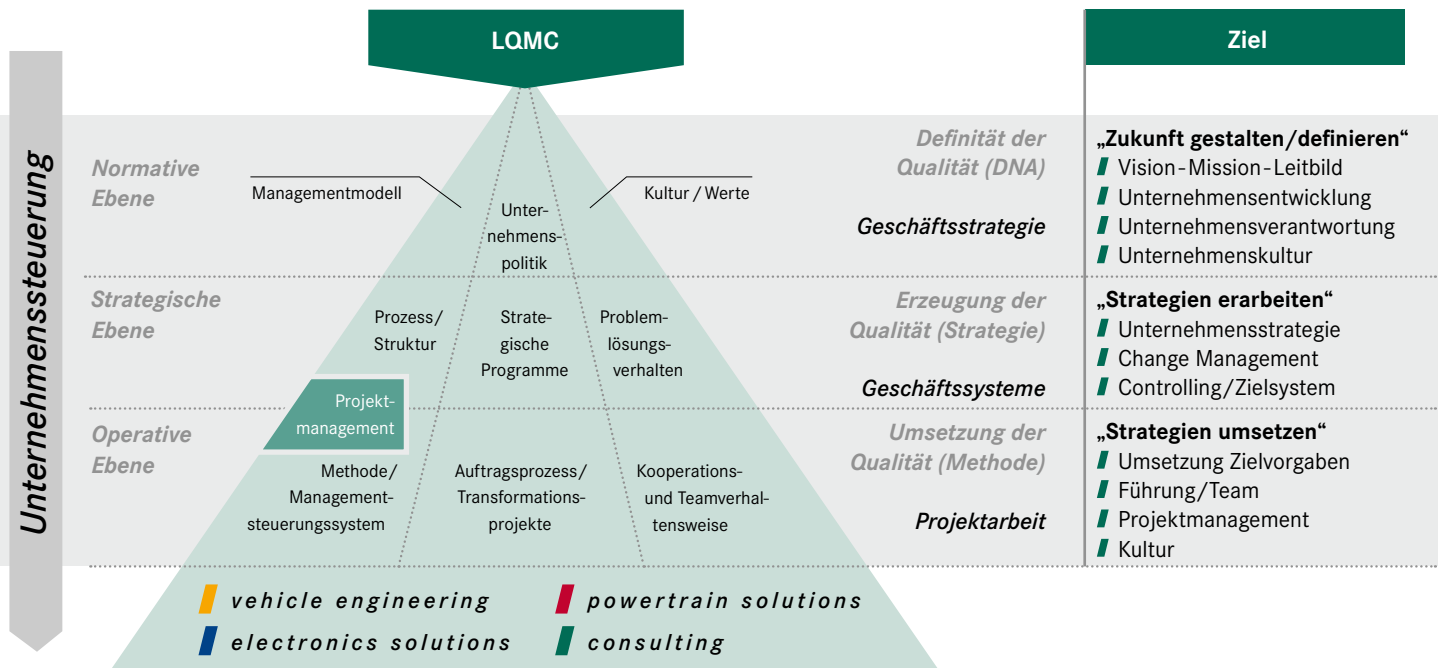
- Ganzheitliche Qualitäts-Strategie
- Robustes Produktdesign
- Null Fehler Produktion
- Servicequalität
- Lieferantenqualität
- Präventives Risikomanagement
- Systematische Problemlösung

wesentliche Rolle. Neben der Qualität sind u. a. Investment, laufende Kosten und Fast to Market wichtige Aspekte für die Produktentscheidung. Der Ansatz verbindet die Produktenstehung, Planung und Produktion mit den notwendigen Standards zur Durchgängigkeit und Transparenz.

Mit dem Ziel ein robustes Produktdesign zu integrieren, unterstützen wir unsere Kunden bei der Entwicklung von Strategien, Prozessen und Standards zur engeren Vernetzung der Bereiche, sowie bei dem Aufbau der notwendigen Prozesse und bei der Implementierung.

## Null-Fehler-Produktion

Bessere Qualität durch weniger Fehler verringert Nacharbeit und Verschwendung. Unternehmen müssen ein Fernziel definieren und fest im Blick behalten – Prozesse mit Null Fehlern. Unser Ansatz verbindet Qualitätsmanagement mit Lean-Prinzipien in einem umfassenden Lean Quality Management.



Mit dem Ziel einer Null-Fehler-Produktion unterstützen wir unsere Kunden von der Entwicklung der Qualitätsstrategien über den Aufbau qualitätsorientierter Produktionssysteme bis hin zur Ausgestaltung operativer Qualitätssicherungssysteme.

### Servicequalität

Themengebiete wie Servicequalität und Kundenbindung gewinnen zunehmend an Bedeutung. Organisatorische Einheiten wie Reklamationsabteilungen sind neben den klassischen Dienstleistungsansätzen wie der Kulanzregelung sowie großzügigen Umtauschbedingungen bekannt.

Fehlende Kundenzufriedenheit kann Umsätze und Erträge mindern – die Fähigkeit zur Erfüllung von Kundenerwartungen wird als ein entscheidender Wettbewerbsvorteil bewertet.

Wer also nachhaltig im Service Geld verdienen will, muss seine Prozesse auf den Prüfstand stellen: Wie haben sich die Abläufe im Service verändert und weiterentwickelt? Wo gibt es Potentiale zur Optimierung? Gibt es Benchmarks oder neue Konzepte?

Nur wer seinen Service effektiv, qualitativ und kundenorientiert gestaltet, wird in Zukunft noch Geld verdienen können.

### Lieferantenqualität

Ein wesentlicher Bestandteil der Wertschöpfung in der heutigen Automobilindustrie wird durch eine komplexe, global operierende Lieferantenlandschaft geleistet. Daraus resultiert ein wesentlicher Ansatz für die Sicherstellung der Produktqualität für den Endkunden: Lieferantenqualität.

Durch die Verknüpfung von strategischen und weit reichenden operativen Maßnahmen werden unsere Kunden in die Lage versetzt, ein Qualitätsmanagement entlang der Lieferantenkette sicherzustellen. Prävention und funktionierende Qualitätsregelkreise werden in den Mittelpunkt gestellt.

### Präventives Risikomanagement

Die Voraussetzung für ein hohes Maß an Kundenbegeisterung ist die Sicherstellung einer produktions- und kundengerechten Produktgestaltung sowie die frühzeitige Produktionsabsicherung. Durch entsprechende Maßnahmen in der sehr frühen Phase des Produktentstehungsprozesses kann erreicht

werden, dass serienreife Technologien, Komponenten und eine Gesamtfahrzeugsreihe frühzeitig gewährleistet werden können.

Dabei zielt die strategische Beratung darauf ab, ein kundengerechtes Methodenportfolio zu identifizieren (u. a. bestehend aus FMEA, DFSS etc.), unterstützt durch eine präventive Risikovermeidung.

### Systematische Problemlösung

Wir bieten Unterstützung bei der Lösung von Problemstellungen im operativen Geschäft. Teilnehmer unserer dazu passenden Schulungen und Workshops erlangen folgende Kenntnisse:

- Grundlagen und Vorgehensweise bei der systematischen Problemlösung
- Richtiger Einsatz der einfachen Werkzeuge im Lösungsprozess (7Q)
- Ausbildung zu Six Sigma Green Belt und Black Belt

Darüber hinaus coachen wir unsere Kunden bei der Entwicklung und Implementierung geeigneter Prozesse und Lösungen für verschiedene Problemstellungen.

*we keep you ahead*



**Kontakt:**


Weitere Auskünfte geben wir Ihnen gern.


MBtech Consulting GmbH  
Posener Straße 1  
71065 Sindelfingen  
Germany

Fon +49 (0)7031 686-4756  
Fax +49 (0)7031 686-4644

[info@mbtech-group.com](mailto:info@mbtech-group.com)  
[www.mbtech-group.com](http://www.mbtech-group.com)

Die MBtech Consulting GmbH ist ein  
Unternehmen der MBtech Group im  
Daimler Konzern.

 *vehicle engineering*

 *powertrain solutions*

 *electronics solutions*

 *consulting*

Operations Strategy Consulting  
Technology and Innovation Consulting  
Process Consulting  
Project Consulting and Management  
Business Academy