

Kolloquien zum Qualitätsmanagement

Band 2/2004

**H.-A. Crostack, P. Winzer (Hrsg.)**

**Zukunftsperspektiven des  
Qualitätsmanagements**

Shaker Verlag  
Aachen 2004

**Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2004

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-2580-3

ISSN 1611-6267

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen  
Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9  
Internet: [www.shaker.de](http://www.shaker.de) • eMail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)



## Inhaltsverzeichnis

**Vorwort**

**Seite 3**

### **Tagungsbeiträge:**

- |   |                 |
|---|-----------------|
| <b>1 Kompetenzentwicklung – Netzwerkkompetenz</b>   | <b>Seite 5</b>  |
| <i>Heinich, P.; Wank, A.; Winzer, P.<br/>Fachgebiet Produktsicherheit und Qualitätswesen,<br/>Bergische Universität Wuppertal</i>   |                 |
| <b>2 Gestaltung der Interaktion zwischen Marketing und F+E im marktorientierten Innovationsprozess</b>  | <b>Seite 17</b> |
| <i>Crostack, H.-A.; Holzmüller, H. H.; Lins, St.; Stolper, M.<br/>Lehrstuhl für Qualitätswesen, Universität Dortmund</i>  |                 |
| <b>3 Kundenzufriedenheitsanalysen effizient gestalten</b>   | <b>Seite 29</b> |
| <i>Fiedrich, S.<br/>Fachgebiet Produktsicherheit und Qualitätswesen,<br/>Bergische Universität Wuppertal</i>  |                 |
| <b>4 MTQM – Methods Time and Quality Measurement</b>  | <b>Seite 47</b> |
| <i>Schlatterer, F.; Bachmeier, W.; Obenauf, J.; Höfling, M.;<br/>Lehrstuhl für Qualitätswesen, Universität Dortmund</i>   |                 |
| <b>5 Entwicklung von Hilfsmitteln zur Einführung von prozessorientierten Systemen in der Werkzeugindustrie unter Berücksichtigung der Forderungen aus QS-9000 TES und VDA 6.4</b> | <b>Seite 63</b> |
| <i>Crostack, H.-A.; Höfling, M.; Gössling, M.; Rautenberg, J.;<br/>Lehrstuhl für Qualitätswesen, Universität Dortmund</i>   |                 |



<b>6 Prozessgestaltung mittels informationsflussorientiertem Unternehmensmodell</b>	<b>Seite 81</b>
Braunholz, H. <i>Fachgebiet Produktsicherheit und Qualitätswesen, Bergische Universität Wuppertal</i>	
<b>7 Optimierung der Prüfplanung in der Teilefertigung</b>	<b>Seite 101</b>
Heinz, K.; Crostack, H.-A.; Mayer, M.; Höfling, M. <i>Lehrstuhl für Qualitätswesen, Universität Dortmund</i>	
<b>Nachwort</b>	<b>Seite 119</b>



## Vorwort

Die Dortmund-Wuppertaler Qualitätsgespräche wurden zum zweiten Mal am 20.05.2003 durchgeführt. Ziel dieser Gespräche ist es, den Erfahrungsaustausch zwischen den Doktoranden beider Lehrstühle zu intensivieren und gleichzeitig neueste Forschungsergebnisse der Lehrstühle zu veröffentlichen.

So setzten sich die Doktoranden des Lehrstuhls Qualitätswesen damit auseinander, warum von 58 Produktideen nur 2 zu einem erfolgreichen Produkt geführt wurden und wie dies durch die zielgerichtete Gestaltung der Interaktion zwischen Marketing und Entwicklung verbessert werden kann. Dabei können Normen, wie die QS 9000, die ISO TS 16949 und die VdA 6.4 ein Hilfsmittel darstellen. Jedoch sind sie, so fordern Herr Höfling, Herr Gössling und Herr Rautenberg (Universität Dortmund), so vergleichend zu betrachten, dass Forderungsvielfalt minimiert wird. Nur so können die Zulieferer der Automobilindustrie und die Automobilindustrie selbst die Forderungsvielfalt tatsächlich beherrschen. Das ist um so notwendiger, weil jeder 7. Arbeitsplatz Deutschlands in diesem Bereich zu finden ist.

Aber auch die effiziente Ermittlung der Kundenanforderungen und der Kundenzufriedenheit ist eine wichtige Voraussetzung um ein Produkt in der gewünschten Qualität tatsächlich zu liefern. Wie dies effizient in einem sehr kurzzyklischen Dienstleistungsprozess, d.h. dem Verkauf von Produkten, passieren kann, untersucht am praktischen Beispiel Frau Fiedrich (Universität Wuppertal). Zur Teil gibt es einen Wildwuchs an Methoden zur Ermittlung von Kundenzufriedenheit. Es werden zahlreiche Kundendaten ermittelt, diese jedoch nicht übergreifend genutzt. Wie diese Problemsituation gemeistert werden kann, ist im Beitrag von Frau Fiedrich geschildert.

Klein und mittelständige Unternehmen können in Zukunft den Wettbewerb mit den Großunternehmen nur dann aufrecht erhalten, wenn sie ihre empirische Netzwerkkompetenz systematisch ausweiten. Wie dies möglich werden kann, wie die Potenziale der zukünftigen Netzwerkpartner sehr schnell erschlossen und wie eine dauerhafte Zusammenarbeit über einen langen Zeitraum gewährleistet werden kann, wird im Beitrag von Frau Heinich und Frau Wank (Universität Wuppertal) geschildert.



Um effizient prozessorientierte Qualitätsmanagementsysteme aufzubauen, ist es einerseits wichtig zu wissen, welche Tätigkeiten tatsächlich Einfluss auf die Qualität haben. Wie dies geschehen kann und mit welchen neuentwickelten Verfahren, ist im Beitrag von Herrn Obenauf, Herrn Höfling, Herrn Schlatterer und Herrn Bachmeier (Universität Dortmund) ausführlich geschildert.

Andererseits erfordert es aber auch, die Prozessbeschreibungen möglichst realitätsnah zu erstellen. Dazu sind die realen Prozessabläufe zu ermitteln. Auch hierzu wurde ein spezielles Instrument entwickelt, welches im Beitrag von Frau Braunholz (Universität Wuppertal) vorgestellt wird.

Darüber hinaus kann die Optimierung der Prüfplanung in der Teilefertigung ebenfalls einen Beitrag zur effizienten Qualitätssicherung leisten, weil in diesem Zusammenhang die Punkte zur frühzeitigen Fehlererkennung festgelegt werden. Wie dies mit dem Simulator QUINTE erfolgen kann, ist im Beitrag von Herrn Mayer und Herrn Höfling nachzulesen (Universität Dortmund).

Alle Beiträge, die in diesem Buch vorgestellt werden, sind Ergebnisse von Forschungsarbeiten der Doktoranden, die gemeinsam mit den Unternehmen entwickelt, erprobt und umgesetzt werden. Insofern sollte dieses Buch sowohl Institute als auch Geschäftsführer von Unternehmen, sowie Qualitätssicherheitsbeauftragte von Unternehmen ansprechen.

Dortmund / Wuppertal, im Januar 2004

H.-A. Crostack  
P. Winzer