

**Business Advisory**

# **Qualitätsmanagement**

**Inhalte & Dienstleistungen**

## Inhalte & Dienstleistungen

### Inhalte

- » Übersicht Themenfelder
- » Inhalte Themenfelder

### Dienstleistungen

- » Beratung
- » Veranstaltungen
- » Publikationen

# Übersicht

# Übersicht Themenfelder

1



**Qualitätsmanagement**

2



**Prozessmanagement**

3



**Akkreditierung &  
Zertifizierung**

4



**Normung**

5



**Kundenzufriedenheit**

6



**Lebenszykluskosten**

## 1 Qualitätsmanagement

- » Managementsysteme
- » Normen und Anwendung
- » Methoden & Werkzeuge

Themenbeispiele:

- » Hilfestellung beim Aufbau eines Managementsystems
- » Qualitätsbezogene Kosten senken
- » Qualitätsplanung & Qualitätssteuerung
- » Fehlerreduzierung mit FMEA
- » Reklamationsmanagement



# Qualitätsmanagement



## 2 Prozess Management

- » Philosophie & Grundlagen
- » Methoden & Werkzeuge

Themenbeispiele:

- » Prozesse anpassen an die ISO 9001:2015
- » VDMA – 12 Regel zur Beschreibung von Prozessen
- » Erstellung von Prozesslandkarten
- » Prozessorganisation
- » Prozessaudits (Hilfestellung und Durchführung)
- » VDMA-Kennzahlen-Diamant

A 3D-rendered compass rose with a red needle pointing towards the top-left. The compass is set against a background of a circular scale with degree markings and cardinal directions labeled 'N', 'NW', 'SW', and 'S'.

## Prozess Management



### 3 Akkreditierung & Zertifizierung

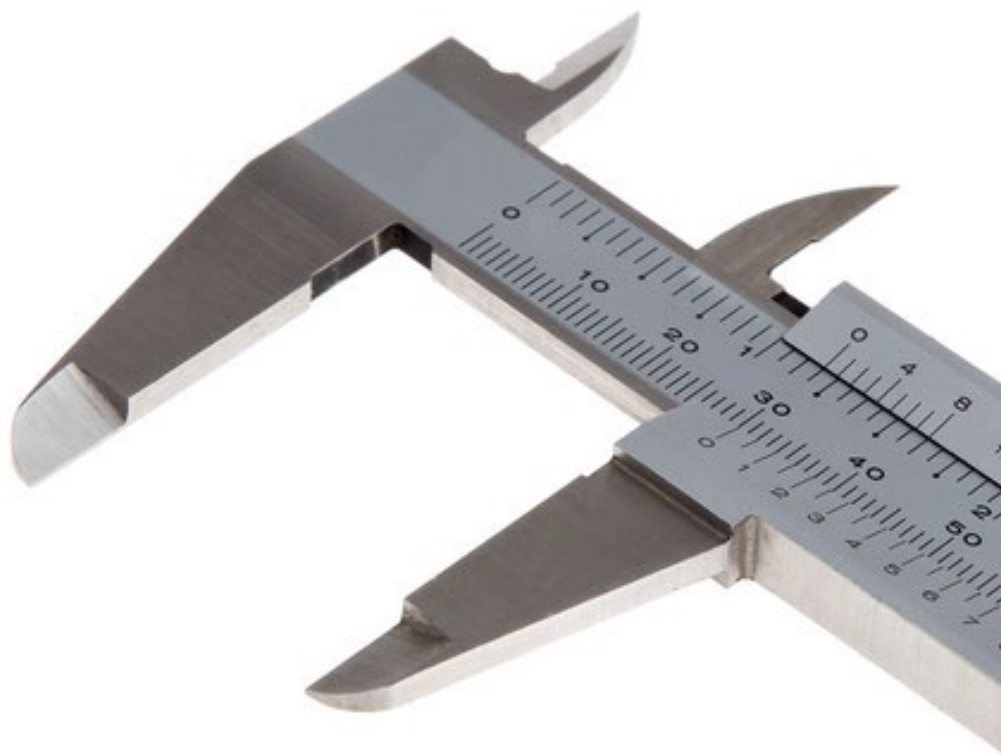
- » Zertifizierung von Managementsystemen
- » Definition von Regeln

Themenbeispiele:

- » Audittage bei der Zertifizierung (IAF MD5)
- » Auditierung von integrierte Managementsysteme (IAF MD 11)
- » Umgang mit akkr. Zertifizierern und Auditoren
- » Interessenvertretung beim International Accrediation Forum (IAF)
- » Leitung des Sektorkomitee Managementsysteme der DAkkS und des Fachbeirates 6

## Akkreditierung & Zertifizierung





## Normung

### 4 Normung

- » Weiterentwicklung der Normen
- » Interpretation der Normenanforderungen

#### Themenbeispiele:

- » ISO 9001:2015 / VDA 6.4 - Qualitätsmanagement
- » ISO 10001 bis 10004 – Kundenzufriedenheit
- » Erarbeitung der Future Concepts für die ISO 9001:202x
- » Interessenvertretung im ISO TC 176 und beim NA 147 des DIN

## 5 Kundenzufriedenheit

- » Grundlagen und Ermittlung
- » Methoden & Werkzeuge

Themenbeispiele:

- » Stolperfallen bei Kundenzufriedenheit
- » Befragungswerkzeuge
- » Auswertungsmethoden
- » Hilfestellung bei der Interpretation der Ergebnisse
- » Durchführung von Befragungsprojekten

A close-up portrait of a woman with blonde hair, smiling warmly. She is wearing a white top with a dark strap over her shoulder. The background is blurred, showing what appears to be an indoor event or exhibition.

**Kundenzufriedenheit**



## 6 Lebenszykluskosten

» Methoden & Werkzeuge

Themenbeispiele:

- » Anwendung des VDMA-Einheitsblatts 34160
- » Prognose von Lebenszykluskosten
- » Betreibermodelle
- » OEE- und Zuverlässigkeitsbetrachtungen
- » Anwendung des LCC-Berechnungswerkzeugs

A close-up photograph showing a person's hands stacking gold coins into a tall, vertical column. The coins are stacked on a reflective surface, creating a clear reflection. In the background, two more stacks of coins are visible, but they are out of focus. The lighting is bright, highlighting the texture of the coins and the skin of the hands.

**Lebenszykluskosten**

## Angebotene Beratung

- » Bewertung des Managementsystems
- » Effektivität & Effizienz von Prozessen
- » Anwendung von Kennzahlen & Benchmarking
- » Qualitätsoptimierung und Senkung der qualitätsbezogenen Kosten (VDMA 34162)
- » Fehlervermeidung z.B. Moderation von FMEA's
- » Kundenzufriedenheitsanalysen
- » Prognose von Lebenszykluskosten
- » OEE – und Zuverlässigkeitsbetrachtungen

**Beratung**

## Angebote Veranstaltungsmoformate

- » Zentraler Arbeitskreis Qualität und Management  
3 Sitzung pro Jahr
- » ERFAs – zu genannten Themengebieten
- » Tagungen aktuell:  
„Qualitätsmanagement“ im September 2020
- » Seminare aktuell:
  - FMEA,
  - Lasten- und Pflichtenhefte,
  - Prozessmanagement,
  - Kundenzufriedenheitsmessung und
  - Lebenszyklusprognosen

A photograph showing a group of people sitting at a long wooden table in a bright, modern meeting room. They are looking towards the left side of the frame, presumably towards a speaker. The room has large windows in the background, letting in natural light. The people are dressed in business casual attire.

## Veranstaltungsformate

## Aktuelle Publikationen (Auswahl)

- » Online-Tool „Fit for Quality“ ; Fit for „I&Q“
- » Studie: „Innovation & Qualität“
- » Leitfäden:
  - Integration von Managementsystemen
  - Effektivität & Effizienz von Prozessen
  - Messen von Prozessen
  - Prozessorientierte Managementsystems
- » Arbeitshilfen
  - VDMA-Einheitsblatt 34162
    - qualitätsbezogenen Kosten
  - Vorlagen (z.B. Managementbewertung, Prozessstamblatt, Pflichtenhefte, ....)
  - Excel-Berechnungswerkzeug für Lebenszykluskosten

## Publikationen

## Kontakt



**VDMA**  
Business Advisory

Dr. Frank Bunting

Qualitätsmanagement

Telefon: 069 / 6603 - 1344

E-Mail: [frank.bunting@vdma.org](mailto:frank.bunting@vdma.org)