

Wie Sie eine Reduzierung Ihrer Total Cost of Quality erreichen!

Qualität ist heutzutage kein Alleinstellungsfaktor mehr, im Gegenteil mangelnde Qualität führt zu Unzufriedenheit, im schlimmsten Fall zu Kundenabwanderungen. Interessant ist jedoch, dass die wenigsten Unternehmen ein transparentes Bild darüber haben, was sie der Faktor Qualität genau kostet. Die Betrachtung der Total Cost of Quality und damit all den Kosten, die in Zusammenhang mit der Sicherstellung von Qualität entstehen, unterscheidet erfolgreiche Unternehmen von weniger erfolgreichen. Ein erhöhter Wettbewerb zwingt Unternehmen, ihre Qualitätskosten systematisch zu reduzieren. Der Hauptfokus der Reduzierung liegt heute jedoch primär in der Fehlerbehebung und nicht in der Fehlervermeidung. Um die Total Cost of Quality erfolgreich zu reduzieren, müssen sie in ihre einzelnen Bestandteile zerlegt und auf Basis dieser können dann präventive Maßnahmen definiert werden.

Grundsätzlich gilt, „je später ein Fehler im Prozess entdeckt wird – d.h. je näher am Kunden - desto teurer ist es ihn zu beheben. Allein die Beseitigung der Ursachen bedeutet die permanente Behebung des Fehlers ¹.“

Welche Möglichkeiten gibt es, um Qualitätskosten zu reduzieren?

Um Qualitätskosten nachhaltig zu senken, ist es zunächst notwendig, alle relevanten qualitätsbezogenen Kostenpositionen im Unternehmen zu analysieren und transparent zu erfassen. Viele dieser Positionen sind in den meisten Unternehmen heute jedoch nicht transparent, obwohl sie eine signifikante Auswirkung auf die Gewinn-und-Verlustrechnung haben und zu Kundenunzufriedenheit und Wettbewerbsnachteilen führen können. Es ist daher zu empfehlen, wie folgt vorzugehen:

- ◆ Qualitätsbezogene Kosten unter Berücksichtigung der individuellen Unternehmensanforderungen ermitteln (keine Lösung „von der Stange“).
- ◆ Die ermittelten Qualitätskosten analysieren und in einem Benchmark mit Wettbewerbern und ähnlichen Branchen vergleichen.

- ◆ Qualitätskosten sind Entscheidungsgrundlage für das Umsetzen von Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität, daher die „richtigen“ Kostenkategorien mit dem höchsten monetären Nutzen auswählen.
- ◆ Qualitätsthemen mit „Kosten“ als Bezugsgröße in den Fokus stellen.
- ◆ Qualitätsbezogene / qualitätsrelevante Investitionen haben grundsätzlich einen positiven Business Case.
- ◆ Fokussierung auf präventive statt auf reaktive Optimierung von qualitätsbezogenen Kosten.
- ◆ Die Unterstützung des Top-Managements in der Umsetzung von Qualitätsmaßnahmen sicherstellen.
- ◆ Die Qualitätskosten in den Kennzahlenberichten des Unternehmens verankern.
- ◆ Die Verantwortlichkeit für Qualitätskosten bereits in der Entwicklungsphase verankern.

In einer Studie ² hat KBC zudem festgestellt, dass Unternehmen mit einer hohen Implementierungsrate an Qualitätsmethoden 30% geringere Qualitätskosten haben. Die Lokalisierung von Fehlerursachen ermöglicht es, in die richtigen Präventions- und Prüfkategorien zu investieren, um die Fehlerkosten nachhaltig zu reduzieren.

Sprechen Sie uns gerne an, um individuell für Sie ein Maßnahmenpaket zu definieren. Für einen Erfahrungsaustausch zum Thema „Reduzierung der Total Cost of Quality“ stehen wir jederzeit zur Verfügung.

¹ (Campanella, J., 1999).

² http://kbc-consultants.com/wp-content/uploads/Studie_KBC_2015_web2.pdf

