

Qualität messbar machen

Alle fordern Qualität, doch bei der Frage was Qualität überhaupt ist, kommen die meisten ins Stocken. Entsprechend der Norm DIN EN ISO 9001 wird Qualität als „der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt“ definiert. Qualität kann sich dabei auf unterschiedlichste Dinge beziehen: Produkte, Dienstleistungen, Konzepte, Entwürfe, Software, Arbeitsabläufe, Verfahren und Prozesse. Doch obwohl es eine Definition für den Begriff gibt, fällt es schwer, ihn einfach zu erklären und ihn quantifizierbar und damit messbar zu machen. Qualität ist eine der ausschlaggebenden Größen zur Erreichung von Kundenzufriedenheit, daher müssen Wege und Methoden gefunden werden, sie zu quantifizieren und folglich messbar zu machen.

Wie messe ich Qualität?

Die Messung der von Kunden reklamierten Umfänge und der reaktiv behobenen Probleme ist eine Möglichkeit, welche häufig verwendet wird. Sie liefert jedoch erst nach Auftreten des Qualitätsmangels eine Aussage über die Qualität eines Produktes. Sinnvoller ist es Qualitätsmerkmale bereits vor dem Auftreten von Qualitätsmängeln messbar zu machen. Qualität spielt in allen Stadien des Produktlebenszyklus eine Rolle, der erste Schritt ist daher für die jeweilige Betrachtungssituation die richtige Quantifizierungsmöglichkeit zu identifizieren.

Einführung von KPIs zur Performancemessung

Eine Möglichkeit Qualitätsmerkmale quantifizierbar zu machen, ist die Einführung von Leistungskennzahlen, sogenannten KPIs (engl. Key Performance Indicator). Mit ihrer Hilfe ist es möglich, bestimmte Prozesse oder Kenngrößen in unterschiedlichsten Unternehmensbereichen inklusive deren Entwicklung transparent darzustellen. Auf diese Weise können, bereits vor der (Produkt-) Auslieferung an Kunden und noch im Entwicklungsprozess Fehler aufgespürt und Gegenmaßnahmen eingeleitet werden. Eine permanente Verfolgung der Leistungskennzahlen sowie die Ableitung von entsprechenden Maßnahmen helfen so, frühzeitig Probleme zu erkennen und zu beheben.

Ermittlung der richtigen KPIs

Die größte Schwierigkeit bei der Einführung von KPIs ist jedoch, diese vorab sinnvoll zu definieren und damit ihren Mehrwert sicher zu stellen. Aufgrund langjähriger Erfahrung in unterschiedlichsten Branchen und Unternehmen sowie der Begleitung von Projekten in verschiedenen Stadien des Produktlebenszyklus, verfügt das Team von KBC über ausreichend Kompetenzen, Kunden bei diesem Sachverhalt individuell und zielgerichtet zu unterstützen. Mit unserer Hilfe gelingt es Ihnen, die Qualität Ihrer Produkte und Prozesse zu quantifizieren und nachhaltig zu steigern.

Kontaktieren Sie uns gerne für einen Erfahrungsaustausch zum Thema.

