

Qualitätsfälle

oder

Qualitätsmanagement und die Folgen

20 Qualitätsfälle

1 Verantwortung der Leitung oder **Die Karriere!** auf Seite 8

Wie Herr Schrader bei Hartmann & Co sich auf Druck und mit Unterstützung des Geschäftsführers Dr. Best um die Zertifizierung bemüht und nach deren Erlangung erst belobigt und dann abgefertigt wird, als er wagt, unbedingt erforderliche Verbesserungen des Systems zu verlangen.

2 Qualitätsmanagementsystem oder **Do it yourself!** auf Seite 14

Wie sich Anton und Berthold Muster in Duisburg zur Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems entschließen und nach negativen Erfahrungen mit Unternehmensberatern und Zertifizierungsgesellschaften selbst Hand anlegen und auf diese Weise außerordentlichen Erfolg haben.

3 Vertragsprüfung oder **Der Starverkäufer!** auf Seite 20

Wie der Starverkäufer von Lohmann AG sich zum Mobbing-Experten entwickelt und durch seine Praktiken und die Unfähigkeit der Geschäftsleitung, diese abzustellen, nach den Mitarbeitern schließlich auch die Kunden vor den Kopf stößt und damit dem Unternehmen großen Schaden zufügt.

4 Designlenkung oder **Das High-End-Modell!** auf Seite 26

Wie der Chefentwickler der Mundig GmbH und Co. KG ein neues Hifi-Gerät kreiert und dabei zwar Erfolge in der Fachwelt hat, aber wegen Mißachtung von Kundenwünschen der erwartete Verkaufserfolg ausbleibt, worauf das Unternehmen in ernsthafte finanzielle Schwierigkeiten gerät.

5 Lenkung der Dokumente und Daten oder **Das EAW-System!** auf Seite 32

Wie der Inhaber von SR-Mechanik einen Managementexperten einstellt, um die Firma zu reorganisieren und ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen, aber letztlich nicht mit dessen Ausführung zufrieden ist und sich deswegen persönlich mit Erfolg um eine Neuentwicklung bemüht.

6 Beschaffung oder **Outsourcing!** auf Seite 38

Wie es der STABA-Behälterbau immer schlechter geht, bis sie von der Treuhand für eine Mark ein marodes Unternehmen in Thüringen erwirbt und mit billigen Krediten und Umstellung der Beschaffung auf Outsourcing glänzende Geschäfte macht, aber damit nicht unbedingt ihre Kunden erfreut.

7 Lenkung der vom Kunden beigestellten Produkte oder **Der Netztrafo!** auf Seite 44

Wie sich Friedrich Bürgler von der Firma Bürgler Schaltanlagenbau um die kostensparende Einrichtung eines Qualitätsmanagementsystems und die Erlangung eines Zertifikats bemüht und die hübsche Auditorin von ELEKTROZERT dem Inhaber klarmacht, was die Zertifizierung bedeutet.

8 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit von Produkten oder **Aufbau Ost!** auf Seite 50

Wie der Vorstand bei KOOPERATIVER ROHRLEITUNGSBAU beschließt, die steigenden Kosten durch Zukäufe aus Billiglohnländern auszugleichen und der damit beauftragte Einkaufschef ein ganz großes Geschäft macht und dabei den Leiter der Qualitätsstelle erfolgreich austrickst.

9 Prozeßlenkung oder **Die Reform!** auf Seite 56

Wie Firma HOFFMANN METALLBAU mit der Unterstützung von Treber & Partner ein Business-Reengineering-Verfahren durchzieht und dabei ein Qualitätsmanagementsystem einführt, wogegen die Produktionsleitung mit ihrer Trouble-Shooting-Organisation erfolglos Widerstand leistet.

10 Prüfungen oder **Die Neuorganisation!** auf Seite 62

Wie bei Merkerich & Grütter das Geschäftsergebnis durch umständliche Auftragsabwicklung und aufwendige Qualitätskontrollen immer schlechter wird und die beauftragte Unternehmensberatung eine Neuorganisation mit Abschaffung der Qualitätsstelle ohne Rücksicht auf die Kunden durchsetzt.

11 Prüfmittelüberwachung oder *Die 30.000-Mark-Frage!* auf Seite 68

Wie Anton Muster aus Freude über die Zertifizierung ein Versprechen vergißt und ihm – zur Erhaltung des Zertifikats – untragbare Prüfmittelüberwachungskosten abverlangt werden sollen, wovor ihn schließlich sein Qualitätsbeauftragter rettet, indem er die Sache selber in die Hand nimmt.

12 Prüfstatus oder *Disposition* auf Seite 74

Wie bei Wolters Logistik KG nach dem Hinscheiden des Seniors die Ablauforganisation der Transporte immer chaotischer und nur noch von Insidern verstanden wird und Änderungsversuche des Juniors erst Erfolg haben, als er einen alten Studienfreund mit der Umorganisation beauftragt.

13 Lenkung fehlerhafter Produkte oder *Die Abweichung!* auf Seite 80

Wie bei Firma GEMO AG zwei geheimnisvolle Besucher eine Kette von Untersuchungen auslösen, an deren Ende sich gravierende Mängel offenbaren, die sogar einen Todesfall verursachten, was schließlich zu Konsequenzen für das Unternehmen, insbesondere für den Geschäftsleiter, führt.

14 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen oder *Kaizen!* auf Seite 86

Wie die Armaturenfirma Schilde an die Börse geht, aber bei der unbedingt erforderlichen Sanierung nicht vorankommt, weil die konservative Führungsmannschaft allen Korrekturmaßnahmen im Weg steht, aber schließlich durch rigorose Eingriffe des Vorstands eine Wende zum Besseren erfährt.

15 Handhabung, Lagerung, Verpackung, Konservierung und Versand oder *Das Nitritproblem!* auf Seite 92

Wie Herr Petersen vom chemischen Untersuchungsamt einem Angler hilft, wieder mit Freude seinem Hobby nachzugehen, indem er mit Akribie bei der Suche nach einem Umweltsünder hilft, der unzulässige Stoffe in das Abwasser einleitet und dadurch das biologische Klärsystem schädigt.

16 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen oder **Software!** auf Seite 98

Wie aufgrund eines Autounfalls die Schadensursache durch die Teileidentifikation bis zu den Unterlieferanten des Herstellers verfolgt werden kann und ein erfahrener Qualitätsstellenmitarbeiter die Bedeutung der Originaldokumentation und der Qualifikation der eingesetzten Prüfer demonstriert.

17 Interne Qualitätsaudits oder **Das Tagebuch** auf Seite 104

Wie Rolf Baumgartner mit guten Ideen eine Marktlücke nutzt und eine Reparatur-Servicefirma aufbaut, aber wegen fehlender normgerechter Problemlösungen immer wieder vor der Zertifizierung zurückschreckt, bis ihm sein Fachkollege Anton Muster die richtigen Hinweise gibt.

18 Schulung oder **Der Abschied!** auf Seite 110

Wie eine Qualitätsstelle – um den Folgen drohender Rationalisierungen zu entgehen – durch ein integriertes Qualitätsmanagementsystem ersetzt wird und sich bei den resultierenden Mitarbeiterschulungen Parallelen zwischen den Forderungen der Qualitätsnorm und dem System einer Hausfrau ergeben.

19 Wartung oder **Das Servicepaket!** auf Seite 116

Wie bei OBAS-KRAFTWERKSSERVICE durch ungeeignete Methoden und schlechtes Management die Schwierigkeiten zunehmen, bis nach Kundenbeschwerden der Vorstand eingreift und mit Einführung eines Qualitätssystems für eine durchgreifende Verbesserung der Organisation sorgt.

20 Statistische Methoden oder **Was kostet Qualität?** auf Seite 122

Wie sich bei Gebrüder Bergemann durch Einführung von statistischen Auswertungen der Qualitätsabweichungen und ihrer Kosten Transparenz und die Produktqualität so verbessern, daß es nach Aufkauf des Unternehmens durch AHLSTRÖM UNITED zu einschneidenden Veränderungen kommt.