



1 © Gina Sanders - Fotolia.com

2 © Fraunhofer IPK / Steffen Pospischil

## QUALITÄTSCONTROLLING

### Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK

Pascalstraße 8-9  
10587 Berlin

#### Ansprechpartner

Prof. Dr.-Ing. Roland Jochem  
Telefon: +49 30 39006-118  
roland.jochem@ipk.fraunhofer.de

[www.ipk.fraunhofer.de](http://www.ipk.fraunhofer.de)

Das Geschäftsfeld Qualitätsmanagement am Fraunhofer IPK unterstützt seine Kunden bei der ziel- und kundenorientierten Steuerung des eigenen Unternehmens durch die Entwicklung und Implementierung eines umfassenden und integrierten Qualitätscontrollings anhand durchgängiger Umsetzungskonzepte für ein qualitätsorientiertes Kennzahlensystem.

#### Herausforderung und Ziel

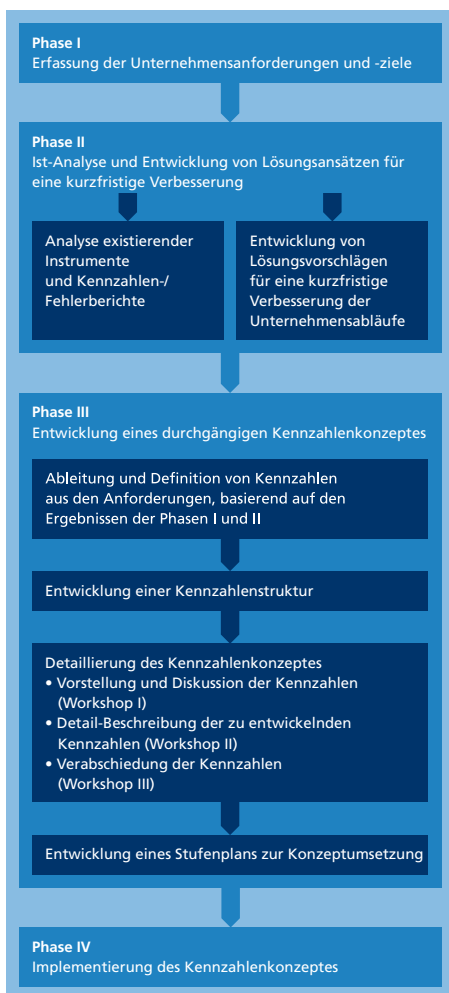
Aufgrund der sich ständig wandelnden wirtschaftlichen, sozialen und technologischen Randbedingungen ist eine transparente und strategierichtete Gestaltung der Abläufe ohne Unterstützung von Kennzahlen und Kennzahlensystemen als Frühwarnsystem kaum zu bewältigen. Der Wettbewerbsdruck steigt beständig und erfordert zunehmend eine effiziente Koordination und Steuerung der einzelnen Aktivitäten innerhalb der gesamten Wertschöpfungskette sowie der darin enthaltenen servicerelevanten Tätigkeiten. Kennzahlen, die den finanziellen Aspekt eines Unterneh-

mens widerspiegeln, reichen derzeit nicht mehr aus, um am Markt erfolgreich zu agieren. Jedoch die richtigen Kennzahlen zu finden und sie als Steuergrößen zu implementieren, ist keine Kleinigkeit.

Unser Ziel ist daher die Implementierung eines kompakten, ziel- und qualitätsorientierten Kennzahlenkonzeptes, welches auf die kritischen Faktoren und Engpässe im Unternehmen entlang der Wertschöpfungskette ausgerichtet ist. Um dieses Ziel zu erreichen, entwickeln wir eine transparente Kennzahlenpyramide, die einen Überblick über die definierten Kennzahlen von der Geschäftsführung bis in die einzelnen Unternehmensbereiche ermöglicht. Eine Klassifizierung jeder Kennzahl in Abhängigkeit des jeweiligen Umsetzungsaufwandes ermöglicht anschließend eine stufenweise Einführung des Kennzahlensystems in das eigene Unternehmen.



## Arbeitsschwerpunkte und Vorgehensweise



## Anwendungspotenzial

Für die Erarbeitung eines effektiven und effizienten Kennzahlensystems für das gesamte Unternehmen bieten wir Ihnen ein breites Leistungsportfolio von der Beratung über die Entwicklung bis hin zur Implementierung.

Am Anfang der Konzeptentwicklung unterstützen wir unsere Kunden bei einer sauberen Definition der zu erreichenden Ziele. Darüber hinaus werden die Unternehmensanforderungen an das zu entwickelnde Kennzahlensystem erfasst und die auf das Unternehmen abgestimmte Vorgehensweise zur Umsetzung des Konzepts entwickelt.

In weiterer Zusammenarbeit analysieren wir in einer zweiten Phase den Ist-Zustand existierender Instrumente sowie die aktuell im Unternehmen erfassten Kennzahlen- und Fehlerberichte. Auf Basis dieser Analyse erarbeiten wir so genannte »Quick-Wins« anhand einer priorisierten Vorschlagsliste, die bereits hier einer kurzfristig umsetzbaren Verbesserung der Geschäftsabläufe dienen.

In enger Abstimmung mit unseren Kunden erarbeiten wir darüber hinaus ein passgenaues, individuelles und durchgängiges Kennzahlenkonzept. Dazu werden durch einen Top-down-Ansatz Kennzahlen aus der Unternehmensstrategie und den vorhandenen Zielen bzw. Erfolgsfaktoren abgeleitet. Parallel dazu erfolgt daneben Bottom-up die Generierung der Kennzahlen aus den Leistungsprozessen bzw. den Engpässen im

Unternehmen. Die entwickelten Kennzahlen werden anschließend in einem von uns entwickelten Kennzahlensteckbrief definiert und detailliert beschrieben.

In mehreren von uns veranstalteten Workshops stellen wir dem Management und den betroffenen Mitarbeitern das Kennzahlenkonzept erläuternd vor. Anschließend erfolgt gemeinsam die detaillierte Beschreibung der Kennzahlen anhand der Kennzahlensteckbriefe. Dabei werden die Auswirkungen des Konzepts auf den betreffenden Bereich diskutiert, teilweise neue erforderliche Kennzahlen ergänzt bzw. auch nicht notwendige Kennzahlen aus dem Konzept gestrichen und Maßnahmen zur Umsetzung definiert. Abschließend erfolgt eine Klassifizierung jeder Kennzahl in Abhängigkeit des jeweiligen Umsetzungsaufwands.

Während der Implementierungsphase des Kennzahlenkonzeptes stehen wir unseren Kunden stets beratend zur Seite. Wir achten auf eine kontinuierliche Aktualisierung und Optimierung des Kennzahlenkonzeptes im Hinblick auf sich ständig ändernde Abläufe und Strukturen und beteiligen uns darüber hinaus an der Auswertung und Diskussion eines abschließenden Kennzahlenreports.