

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit: Rolf Henning
August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt am Main
T +49 (0)69-954 24-170, F +49 (0)69-954 24-296
rh@dgq.de, www.dgq.de

Entscheidend ist, wie der Kunde Qualität wahrnimmt

Frankfurt, 7. Oktober 2009 - Qualitätsmanagement beginnt bereits in der Forschung. Es beinhaltet die Methoden des Risikomanagements, hat die „Life Cycle Performance“ seiner Produkte und Leistungen im Blick und misst deren Wirtschaftlichkeit. Kunden schätzen die Transparenz eines solchen unternehmerischen Handelns als Vertrauensbeweis und würdigen es mit Aufträgen. Deshalb stehen heute nahezu sämtliche Unternehmen vor der Aufgabe, die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu verbessern. Vor diesem Hintergrund beleuchtet die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. das Beziehungsgeflecht aus Unternehmen, Kunden und Qualität während ihrer Tagung am 21. Oktober 2009 in der Industrie- und Handelskammer Frankfurt am Main.

Dort geht beispielsweise Robert Schmitt vom Werkzeugmaschinenlabor WZL der RWTH Aachen der Frage nach, wie der Kunde Qualität wahrnimmt. Sein Diskussionsansatz ist, dass sich Kunden mit der Umsetzung der wahrgenommenen Qualitätsmerkmale in der gesamten Wertschöpfungskette auseinandersetzen. Beim Produktionssystem-Wissen für den Werkzeug- und Formenbau stehen Unternehmen infolge des globalen Wettbewerbsdrucks vor der Herausforderung, technische, organisatorische, qualitative und wirtschaftliche Potentiale zu erschließen. Ganzheitliche Produktionssysteme liegen als Methoden und Werkzeuge bereit. Jedoch erfordert die Entwicklung eines solchen Systems den Einsatz umfangreicher Ressourcen. Große Unternehmen sind in der Lage, diesen Aufwand zu erbringen, kleine weniger. Kunden des Maschinen- und Anlagenbaus fordern verstärkt die Garantie ausgewählter Produktleistungsparameter sowie bestimmter Lebenszykluskostenelemente. Dies bietet den Maschinenherstellern die Chance, den höheren Preis der eigenen Produkte im Vergleich zu den Konkurrenzprodukten aus low-cost Ländern durch die Objektivierung der Produktleistung zu rechtfertigen. In der Medizintechnik stehen hingegen aus ethischer Sicht vor allem Wohl und Sicherheit von Patient und medizinischem Personal im Blickpunkt der Bemühungen um Qualitätssicherung. Mit dem Projekt „INNORISK“ stellt die FQS ein Konzept vor, das die Wechselwirkungen der Risiken komplexer Produkte, insbesondere risikosensitiver Medizinprodukte, transparent bewertet. Dan Rosenberg, Senior Vice President von SAP Labs im kalifornischen Palo Alto, bringt es als Keynote-Speaker der Tagung auf den Punkt: „Nur wer die Bedürfnisse der Kunden wirklich kennt und ihre Leistung quantifizierbar messen kann, kann die Anforderungen der Kunden in erstklassige Produkte umsetzen“. FQS-Kontakt: Projektleiterin Sabine Regina Werner, Tel. 069/ 954 24-189, E-mail srw@dgq.de. Weitere Informationen unter www.fqs-forschungstagung.de.

Verstehen. Verbessern. Verantworten. Die **Deutsche Gesellschaft für Qualität** prägt und moderiert die praxisnahe Plattform engagierter Fachleute aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. Der Verein mit rund 7000 Mitgliedern und 64 Regionalkreisen bundesweit gestaltet Netzwerke und vergibt Zertifikate für nachgewiesene Kompetenz in Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagement. Die DGQ Weiterbildung GmbH qualifiziert jährlich mehrere Tausend Teilnehmer zu Beauftragten, Managern und Auditoren im Qualitäts- und Umweltmanagement sowie in der Arbeitssicherheit. Die DGQ Beratung GmbH ist Problemlöser bei allen qualitätsorientierten Managementaufgaben rund um Managementsysteme, Prozesseffizienz und Business Excellence.

Die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. unterstützt Produktionsbetriebe, Dienstleister und Institutionen bei der Durchführung und Finanzierung von F&E-Projekten. Die Ergebnisse kommen in den meisten Fällen einer ganzen Branche zugute. Ziel ist es, Wissen zu generieren und dieses rasch und konsequent in die wirtschaftliche Praxis umzusetzen. Im Interesse ihrer Mitglieder werden die Forschungsergebnisse veröffentlicht. Diese Form der Gemeinschafts- und Verbundforschung ist vor allem für mittelständisch geprägte Unternehmen von großer Bedeutung.