

Einige wichtige Punkte zur

Balanced ScoreCard (BSC)

Quality Operating System (QOS)

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an uns.
Wir helfen Ihnen gerne.

Heribert Nuhn

QMS

Qualitäts-Management-Systeme

Dahlienweg 2

D-56587 Strassenhaus

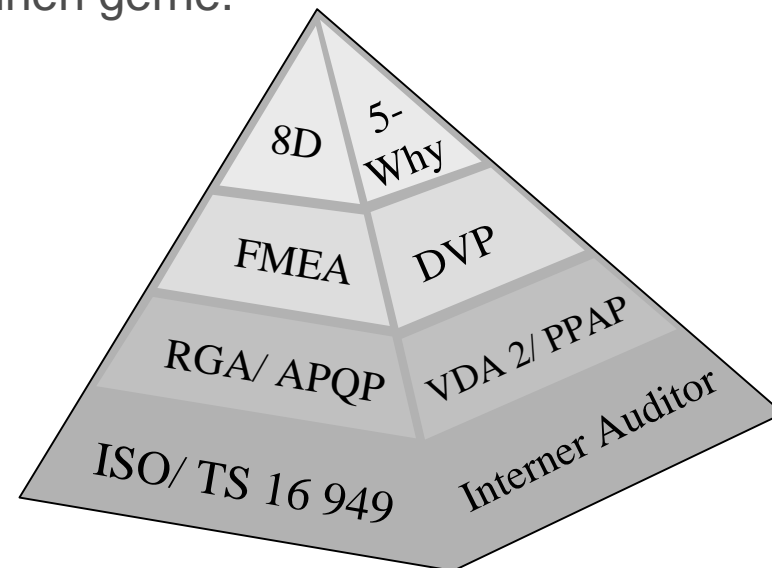
Deutschland

Tel.: ++ 49 2634 9560 71

Fax.: ++ 49 2634 9560 72

Mobil: + 49 171 315 7768

eMail: Heribert.Nuhn@Nuhn-QMS.de



BSC

* Balanced Scorecard *

- Harvard Business School
 - Robert S. Kaplan und David P. Norton
 - Anfang der 90er Jahre
- Verbesserung des Berichtsystems
 - Finanzkennzahlen
+ plus +
 - weitere Kennzahlen aus anderen Bereichen
 - wenige wichtige: Schlüsselkennzahlen

BSC

* Balanced Scorecard *

- erste Anforderung
Bereiche und Prozesse müssen:
 - sich ergänzen
 - einander beeinflussen
 - vergleichbare Bedeutung haben: **BALANCED**
- zweite Anforderung
alle Bereiche und Prozesse müssen:
 - meßbar oder quantifizierbar sein: **SCORECARD**

BSC

* Balanced Scorecard *

- Balanced Scorecard (BSC),
die Interessen von:
 - Anteilseigner
 - Mitarbeiter
 - Kunden(-zufriedenheit)
 - Umwelt
 - Lieferanten



QOS

Quality Operating System

QOS

* Quality Operating System *

QOS bei Ford Automotive Operations

1986 Gründung eines QOS Development Team

1988 QOS als Teil Q1 Richtlinien

1988-93 Engine Division, PTPD, ELD; und B&A
mit eigenen QOS-Initiativen

1994 QOS dem Topmanagement vorgestellt

1995 QOS verbindlich für alle
FAO-Organisationen

QOS

* Quality Operating System *

- QOS ist ein systematisch aufgebautes Managementsystem mit dem Ziel, einen hohen Grad an

Kundenzufriedenheit

zu erreichen und diesen ständig zu verbessern. Hierzu werden standardisierte Verfahren und Vorgehensweisen eingesetzt.

QOS

* Quality Operating System *

- QOS ist eine Art Unternehmen zu führen, es ist in der gesamten Organisation einzusetzen:
 - BOS: Business Operating System
 - MOS: Management Operating System
- QOS ist ein Prozeß, kein Verfahren
- alle Ergebnisse werden gemessen an den Kundenerwartungen

QOS als Teil von Q1

Ziel:

- STA Ingenieure sollen mit den notwendigen Informationen und Werkzeugen versorgt werden, um ein fundiertes Wissen für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Lieferanten zu bekommen. Den Lieferanten soll die Erlangung und Aufrechterhaltung des Q1 2002 Status ermöglicht werden.

QOS als Teil von Q1

Ansatz:

- Wenige wichtige Kennzahlen festlegen
 - welche Lieferanten qualifizieren sich für und
 - behalten den

Q1

QOS als Teil von Q1

Ansatz:

- ein wichtiger Schritt ist das Manufacturing Site Assessment um die gesamtheitliche Prozeßfähigkeit zu bewerten:
 - speziell für jeden Standort
 - Einführung von standort-spezifischen Aktionsplänen

QOS als Teil von Q1

Q1 2002 Anforderungen

- der Standort des Lieferanten muß bei fünf Kernkriterien Hervorragendes leisten:
 - fähige Systeme
 - beständige Leistung
 - Aktionspläne je Standort
 - zufriedene Kunden
 - Ständige Verbesserung

QOS als Teil von Q1

Fähige Systeme:

- Zertifizierung:
 - ISO/ TS 16949 2002 or QS-9000
 - ISO 14001
- mit eMail Bewertung einsenden an MP&L bis 01. August (jedes Jahr):
 - MS-9000, MMOG or Odette

QOS als Teil von Q1

Beständige Leistung:

- historischer Leistungsnachweis bzgl. Ford:
 - Rückrufaktionen
 - Stop Shipments
 - PPM-Leistung
 - Lieferleistung
 - monatliche Q1 2002 Geamtbewertung

QOS als Teil von Q1

Beständige Leistung:

- Q1-Lieferanten sind nicht nur für ihre eigenen Standorte verantwortlich,

sondern sie überwachen auch die Qualität ihrer Lieferanten

von denen sie Produkte beziehen.

QOS als Teil von Q1

Aktionsplan eines Standorts:

- Standortbewertung – ein Werkzeug des Lieferanten, um Leistungen anzusprechen:
 - Planung & Darlegung der Prozeßfähigkeit in der Herstellung
 - Reduzierung der Streuung (Ppk/ Cpk)
 - Wirksamkeit der Herstellung (FTT, OEE)
 - Kundenzufriedenheit (TGW, R/ 1000)

QOS als Teil von Q1

Ständige Verbesserung:

- Q1 2002 Stufen
die Leistungskennzahlen und
Standortbewertungen werden jährlich
gehoben, um die Ständige Verbesserung
voranzubringen

QOS als Teil von Q1

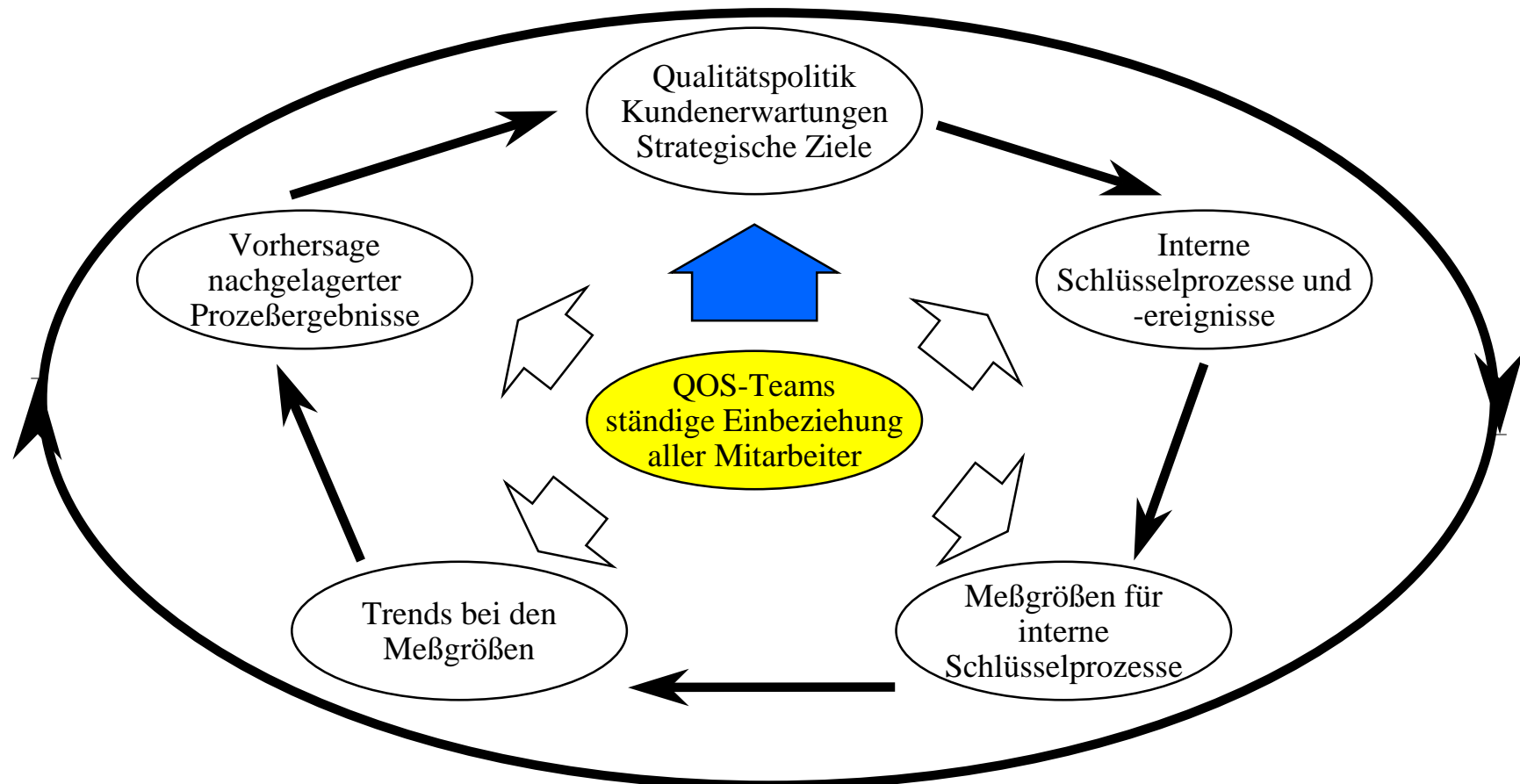
Ständige Verbesserung:

ab Januar 2003 werden spezielle Stufen für Ständige Verbesserung festgelegt für:

- Lean Manufacturing (FTT, OEE)
- Reduzierung von Streuung (Ppk/ Cpk)
- Kundenzufriedenheit (TGW, R/ 1000)

Quality Operating System

Ständige Verbesserung

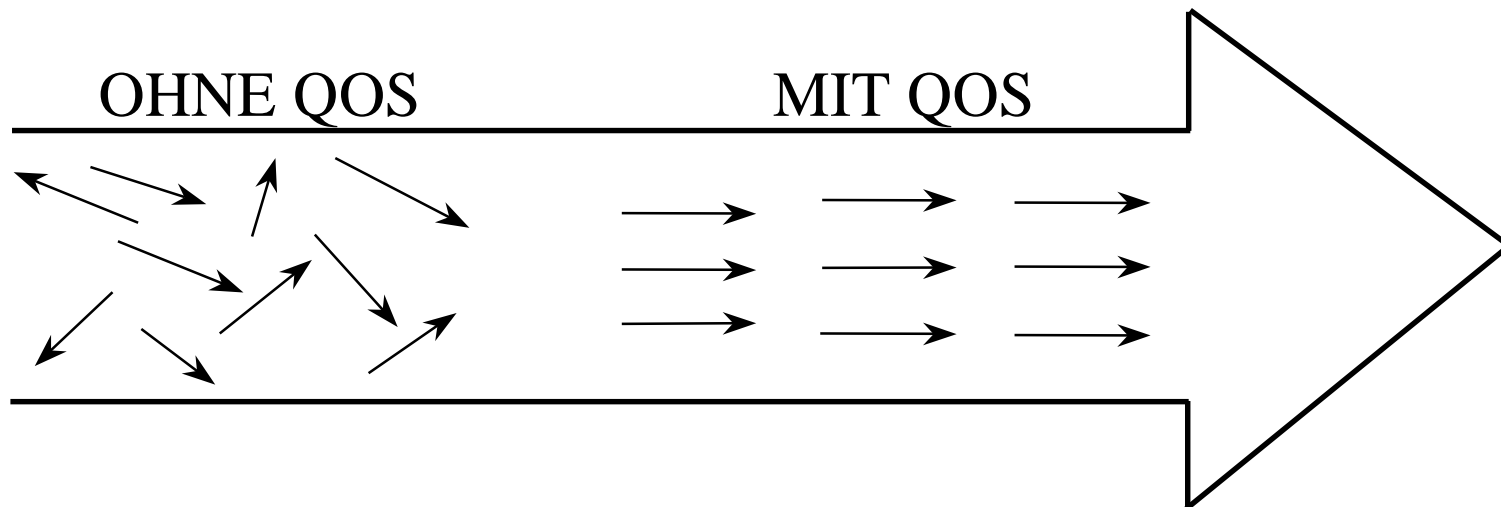


QOS-Grundstruktur

- Unternehmenspolitik/ Qualitätspolitik
- Kundenerwartung
- Strategie und Zielsetzung mit Meßgrößen
- Interne Schlüsselprozesse mit Meßgrößen
- Bereiche/ Abteilungen mit Meßgrößen
- Produktionslinien/ Abläufe mit Meßgrößen
- Maschinen/ Anlagen mit Meßgrößen

Warum brauchen wir QOS

**WIR BRAUCHEN ORIENTIERUNG
AUF EIN ZIEL**



QOS

IST

- ein unternehmensweites Management System
- ein bereichsübergreifendes System
- für alle Bereiche sowie Produkte und Dienste
- für Ford und Lieferanten
- für die Planung vorbeugender Maßnahmen

IST Nicht

- eine Methode der Qualitätskontrolle
- eine Insellösung
- nur für Produktionsbereiche
- nur für Lieferanten
- nur für die Identifikation von Problemen

QOS-Bewertung

- Kommunikation
- Teamarbeit
- Managementbesprechungen
- Meßbare Merkmale
- Quantifizierende Hilfsmittel
- Ständige Verbesserung
- Prozeßdynamik