



Das große Q

Jochheim **jp** Partner für Qualität
Strategien aus der Praxis

Qualitätsmanagement



Editorial

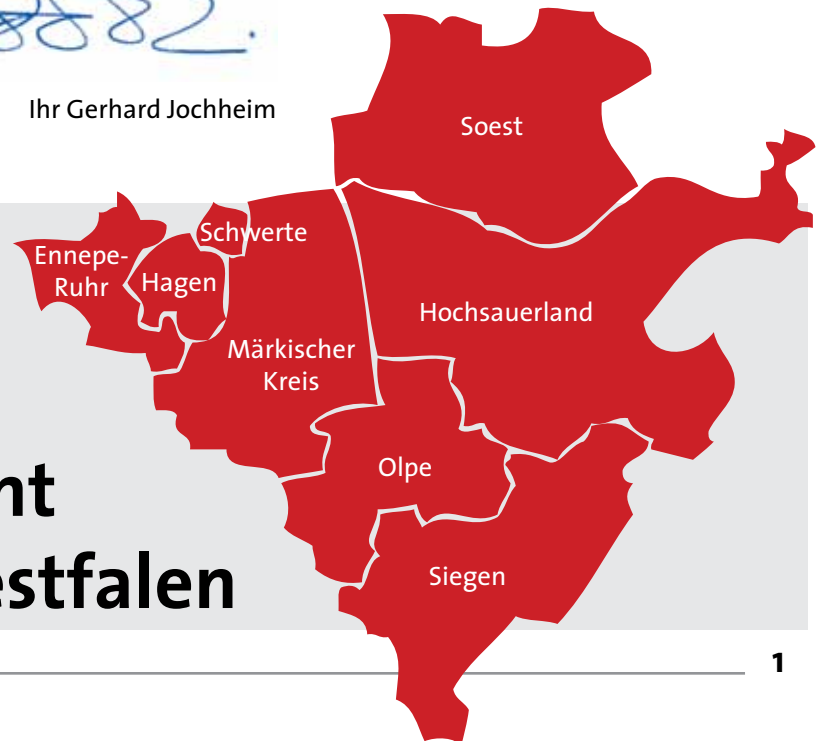
Guten Tag,
Qualitätsmanagement ist ein Thema mit vielen Facetten. JP Jochheim & Partner analysiert deshalb Ihre individuelle Unternehmenssituation und entwickeln ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Konzept zur Verbesserung Ihres Qualitätsstandards. Die Strategien für die Praxis kommen aus der Praxis: Ich bin seit 25 Jahren als Qualitätsmanager in der internationalen Automobilbranche aktiv und Six Sigma Master Black Belt. Gemeinsam

mit meinem kompetenten Team biete ich Ihnen das große „Q“ an. Sie profitieren von einem modular aufgebauten Leistungspaket mit transparenten Kostenstrukturen. Unsere Bausteine: Q-Basis, Q-Plus, Q-Profi, Q-Consult und Q-Training.



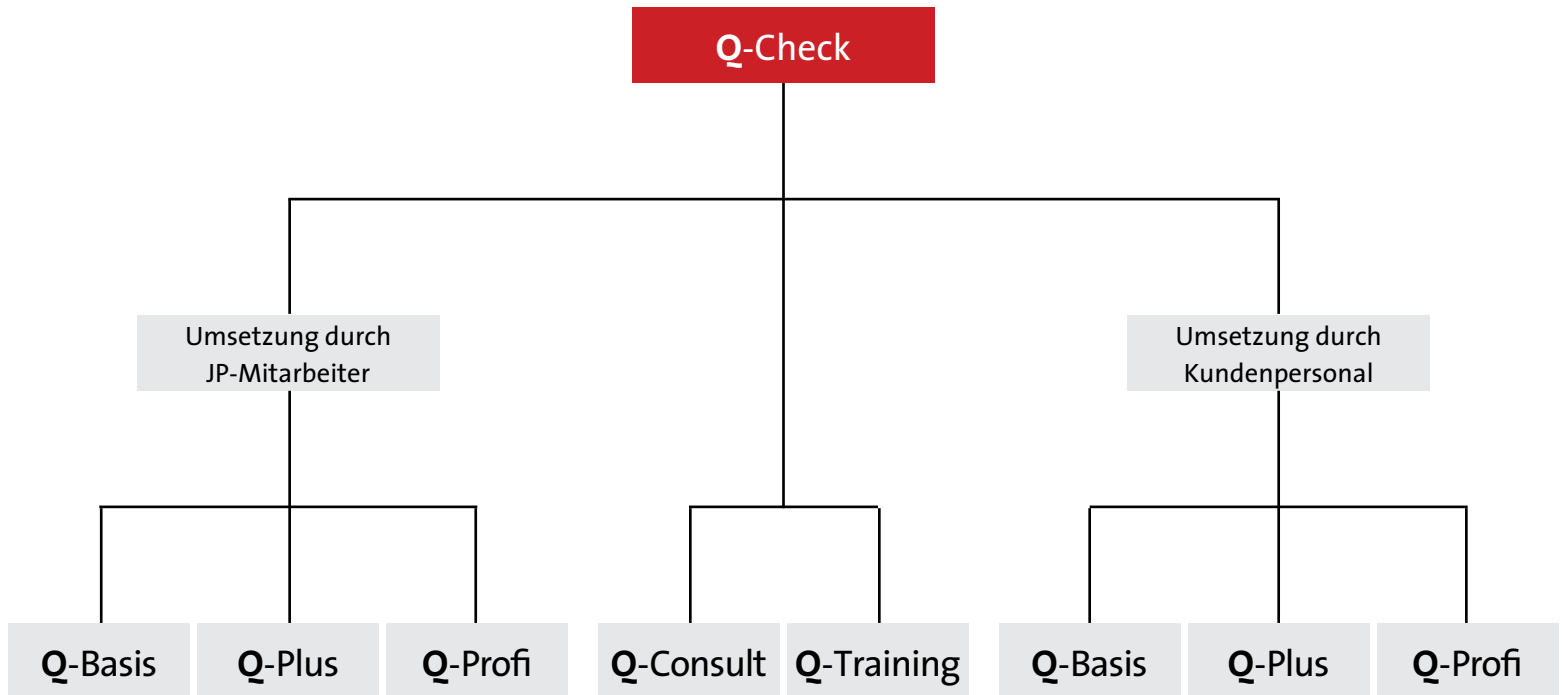
Ihr Gerhard Jochheim

Qualitätsmanagement aus Hagen für Südwestfalen



Das Leistungspaket auf einen Blick

Unsere Q-Produkte



Inhalt

■ Editorial	S. 1	■ Q-Plus: Spitzenprodukte brauchen Spitzenlieferanten		■ Q-Profi: FMEA – Fehler systematisch beheben	
■ Inhaltsverzeichnis	S. 2	Lieferprozesse analysieren und Optimierungspotenzial entwickeln		Bewährte Software: JP setzt auf APIS	S. 7
■ Das Leistungspaket auf einen Blick			S. 5	■ Energie effizient nutzen	S. 7
Unsere Q-Produkte	S. 2	■ Konzeptstark, Zielorientiert und Strukturiert		■ Thema mit Zukunft: Umwelt-Management	S. 8
■ Q-Basis – Der Grundstein zum Erfolg		Qualitätsmanagement-Beratung aus der unternehmerischen Sicht	S. 5	■ Impressum	S. 8
Spürt Lücken auf und hält Qualitätsmanagement aufrecht	S. 3	■ Q-Training			
■ Q-Plus geht einen Schritt weiter		Schulungsprogramme im Baukastenprinzip	S. 6		
Qualitätsmanagement gezielt aufbauen	S. 4	■ Q-Profi: Das QM-System gezielt ausbauen			
■ Q-Consult – weil Qualität kein Zufall ist ...		Individuelle Trainingspakete und Vorbereitung auf Kundenaudits	S. 6		
Know-how aus der Praxis für die Praxis	S. 4				

Q-Basis – der Grundstein zum Erfolg Spürt Lücken auf und hält Qualitätsmanagement aufrecht

Spürt Lücken auf und hält Qualitätsmanagement aufrecht

Die erste Stufe der von JP Jochheim & Partner entwickelten Qualitätsstruktur ist die Q-Basis. Sie baut direkt auf den Q-Check auf.

In System- und Prozessaudits spürt man Fehlerquellen auf, entwickelt Lösungen, schnürt und verfolgt Maßnahmenpakete und aktualisiert die QM-Dokumentation. Das Management-Review spiegelt den aktuellen Stand des QM-Systems.

System- und Prozessaudits

„Mit dem Leistungspaket Q-Basis legen Unternehmen den Grundstein zum Erfolg“, so Geschäftsführer Gerhard Jochheim. „Im Systemaudit decken wir systematisch Fehler in Aufbau und Dokumentation des Unternehmens auf. Und entwickeln zugleich Maßnahmen, um diese auszuschalten.“

In Prozessaudits erfassen erfahrene Qualitätsmanager sämtliche Geschäftsabläufe und werten diese aus: vom Wareneingang über die Produktion bis zum Warenausgang. Mess- und Funktionsdaten sowie Produktionsparameter machen Qualitätslücken sichtbar.

Management Review

Das Management Review informiert die Geschäftsleitung umfassend über den Status Quo des Qualitätsmanagementsystems. Was ist positiv, was negativ? Was kann man tun? Auf dieser Basis formuliert man gemeinsam Ziele auf den unterschiedlichen Ebenen. Detaillierte Maßnahmenpläne dokumentieren Fehlerschwerpunkte. Zugleich

verfolgen sie alle Schritte zur Fehlerbehebung oder Senkung der Negativquote.

QM-Dokumentation

QM-Dokumente sind oft nicht auf dem neuesten Stand. Man vergisst, im Tagesgeschäft vorgenommene Änderungen einzupflegen. Das Leistungspaket Q-Basis beinhaltet deshalb auch die Aktualisierung der QM-Dokumentation. „Sie ist Richtschnur für alle Mitarbeiter – auch für neue“, unterstreichen die Qualitätsprofis. „Umso wichtiger ist es, sie immer auf dem neuesten Stand zu halten.“



Q-Plus geht einen Schritt weiter Qualitätsmanagement gezielt ausbauen

„Da geht noch was ...!“ – auch ein solides Qualitätsmanagement ist meist ausbaufähig. Der Leistungsbaustein Q-Plus geht nach Q-Check und Q-Basis noch einen Schritt weiter und nimmt interne Geschäftsprozesse unter die Lupe: Hier definiert man zusätzliche Qualitätsziele, verbessert die Reklamationsituation und beurteilt Lieferanten.

Erreichbare Qualitätsziele setzen

Im Rahmen von Q-Plus erarbeitet JP sinnvolle Qualitätsziele: „Das können übergreifende unternehmerische Ziele sein oder auch Richtpunkte für einzelne Abteilungen.

Wichtig ist, dass sie realistisch und erreichbar sind.“ Oberste Priorität hat der greifbare Nutzen: Qualitätsziele müssen das Unternehmen weiterbringen, den Ablauf verbessern und die Reklamationsquoten senken.“

Reklamationsituation optimieren

Reklamationen sind Fehlerindikatoren. Jede einzelne, intern genauso wie extern, zeigt eine Abweichung vom optimalen Soll. Wer Fehler ausschalten will, muss strategisch vorgehen: Nach Analyse und Erforschung aller Ursachen – in der Regel gibt es mehr als eine Fehlerquelle – entwickelt man



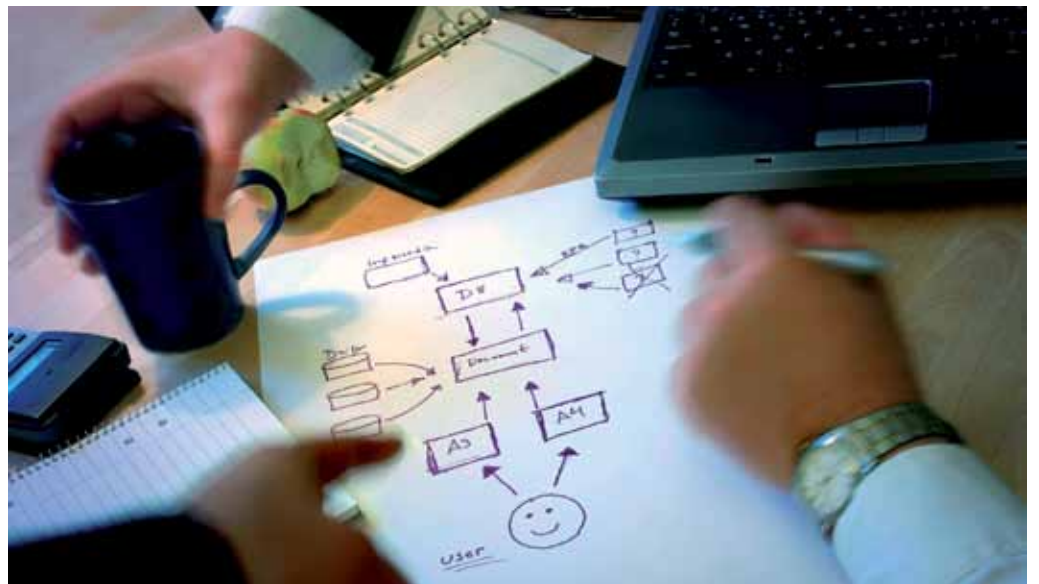
Gegenmaßnahmen. Und kontrolliert anschließend deren konkrete Umsetzung. Nur durch diese systematische Vorgehensweise kann man Fehlern, und damit auch Reklamationen, dauerhaft entgegenwirken.

Q-Consult – weil Qualität kein Zufall ist ... Know-how aus der Praxis für die Praxis

Qualität ist kein Zufall. Sondern das Ergebnis eines durchdachten Plans – abgestimmt auf unternehmerische Anforderungen. Im Bereich Q-Consult berät JP südwestfälische Unternehmen individuell und zielorientiert: zu Zertifizierungen, Umwelt- und Energiemanagement-Systemen, Geschäftsprozessen oder Reklamationsmanagement.

Das Know-how für die Praxis kommt aus der Praxis. Gerhard Jochheim und sein Team bereiten seit vielen Jahren Unternehmen auf unterschiedliche Zertifizierungen vor, nach DIN EN ISO 9001, nach VDA oder auch nach ISO/TS 16949. Der Kunde bestimmt das Ziel, die Qualitätsmanagement-Profis entwickeln den Weg.

Weitere Q-Consult-Bausteine sind die Themen Umweltmanagement, Energiema-



Unsere Vorgehensweise: PDCA

management und Reklamationsmanagement. Praxiserfahrene Berater analysieren die Ausgangssituation und schaffen Optimie-

rungspotenzial. Darüber hinaus entwickelt JP erfolgsorientierte Prozesse nach der Methodik Six Sigma.

Q-Plus: Spitzenprodukte brauchen Spitzenlieferanten Lieferprozesse analysieren und Optimierungspotenzial entwickeln

Für ein Spitzenmenü benötigt der Sternekoch beste Zutaten. Und auch Spitzenprodukte schafft man nur mit besten Materialien und Lieferanten. Zum Leistungsbaustein Q-Plus von JP gehört deshalb auch die Lieferantenbeurteilung.

Unternehmen müssen sich auf ihre Lieferanten verlassen können. Entscheidende

Kriterien sind Produktqualität, Liefer-, Termin- und Mengentreue. Ein erprobtes, kennzahlgesteuertes System unterstützt die realistische Beurteilung von Lieferanten und hilft die Spreu vom Weizen zu trennen. Die Qualität eines Produktes hängt in der Regel von einem kleinen, entscheidenden Lieferantenkreis ab. Wichtig ist, dass dieser

Kreis den von ihm geforderten Qualitätsanspruch kennt. JP analysiert Schwachpunkte in der Belieferung. In internen Audits durchleuchtet und dokumentiert man Lieferantenprozesse im Hinblick auf das Kundenprodukt und entwickelt gemeinsam mit dem Hersteller und Lieferant Optimierungspotenzial.

„Konzeptionsstark, zielorientiert und strukturiert.“ Qualitätsmanagement-Beratung aus unternehmerischer Sicht

Brauchen Unternehmen externe Berater in Sachen Qualitätsmanagement? Wie wählt man sie aus? Was kann man von Ihnen erwarten? Und was erfordert die Zusammenarbeit vom Unternehmen? Die Redaktion Q-News sprach darüber mit Mathias Welteroth, ehemaliger Geschäftsführer Europa von TitusPlus.

Herr Welteroth, warum haben Sie sich für einen externen Berater entschieden?

Weil uns das Know-how im Haus fehlte. Wir brauchten Unterstützung bei der Neustrukturierung des QM-Systems der Titus+ Gruppe. In allen europäischen Werken und der Zentrale.

Welche Kriterien sind bei der Auswahl eines Beraters besonders wichtig?

Drei Kriterien sind entscheidend:

1. Die Chemie muss stimmen.
2. Der Berater muss über das kundenspezifische Know-how verfügen und Maßnahmen unter Einbeziehung der Mitarbeiter des Auftraggebers umsetzen können.

3. Er sollte ein „Macher“ sein, der Dinge in Hands-on-Mentalität praktisch umsetzen kann.

Ist es für einen Unternehmer schwierig, den richtigen Berater auszuwählen?

Dies hängt davon ab, wie gut Unternehmer bzw. Management vernetzt sind und sich in der Berater-Szene auskennen. Bei der Zusammenarbeit mit JP war es einfach, da ich Gerhard Jochheim seit mehr als zehn Jahren kenne und seine Arbeitsweise schätze.

Wie lange war er in Ihrem Unternehmen?

Rund 18 Monate. In dieser Zeit hat er maßgeblich zum Ausbau des Unternehmenserfolgs beigetragen – wir hätten für dieses Projekt keinen Besseren engagieren können.

Welche positiven Auswirkungen hatte die Beratung auf Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter?

Das Projekt war dauerhaft erfolgreich. Umfangreiche Schulungen sorgten für si-



Mathias Welteroth

cheren Know-how-Transfer. Und Gerhard Jochheim steht bei jedem Projekt als Ansprechpartner auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements zur Verfügung.

Was sind die Stärken von JP?

Konzeptionsstärke, Zielorientierung und klar strukturiertes Vorgehen.

Was muss ein Unternehmen für die Zusammenarbeit mit einem Berater mitbringen?

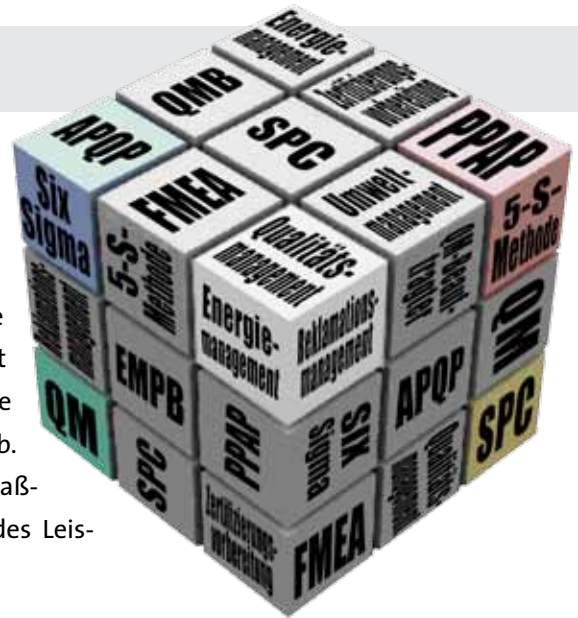
Offenheit und die Bereitschaft, fachliche Lücken mit externem Know-how temporär aufzufüllen. Sowohl für Projekte als auch für Managementaufgaben.



Schulungsprogramm im Baukastenprinzip

Trainings- und Schulungsmaßnahmen gibt es bei JP wahlweise individuell, unternehmensintern oder extern. Das Unternehmen ist ein zertifizierter Bildungsträger. JP bietet branchenübergreifend Seminarbausteine im Bereich Qualitätsmanagement und Zertifizierungen an. Alle Schulungsleiter haben langjährige Erfahrung – fachlich und methodisch. Möglich sind unternehmensinterne und freie

Seminare oder auch individuelle Maßnahmen. Wer sich für Letzteres entscheidet, bekommt einen „Maßanzug“. Dabei stimmen die Qualitätsprofis die Inhalte direkt auf die spezifischen Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmens ab. Diese individuellen Schulungsmaßnahmen sind auch Bestandteil des Leistungsbausteins Q-Profi.



Q-Profi: das QM-System gezielt ausbauen Individuelle Trainingspakete und Vorbereitung auf Kundenaudits

„Q-Profi ist das Modul für Unternehmen, die mehr wollen“, erklärt Gerhard Jochheim. „Damit bauen wir das vorhandene QM-System gezielt aus.“

In diesem Leistungsbaustein geht es um Lieferantenentwicklung, individuelle Mitarbeiterschulung, die Vorbereitung auf Kundenaudits sowie die Fehler-Möglichkeiten- und Einflussanalyse (FMEA).

Know-Transfer durch interne Trainings

Mitarbeiter sind der Motor eines gutes Qualitätsmanagement-Systems – sie müssen das Thema QM im Alltag umsetzen.

Im Rahmen des Q-Profi stellt man ein speziell auf das Unternehmen zugeschnittenes Trainingspaket zusammen. Das erhöht das interne Know-how und wirkt Schwachstellen entgegen. Dabei profitieren Unternehmen von der Schulungserfahrung des Dienstleisters – QM Jochheim ist anerkannter Weiterbildungsträger und nach AZWV zertifiziert.



Produktionsstraße

Vorbereitung auf anspruchsvolle Kundenaudits

Viele Unternehmen müssen sich heute auf anspruchsvolle Kundenaudits einstellen. Ihre Abnehmer haben konkrete Anforderungen und nehmen über Audits Einfluss

auf die Abläufe ihrer Zulieferer.

QM Jochheim kennt die hohen Ansprüche der Kunden, schaltet im Vorfeld beim Lieferanten Schwachstellen aus und bereitet ihn auf das Audit vor. Auch während der Prüfung stehen die Qualitätsprofis dem Lieferanten zur Seite.

Q-Profi: FMEA – Fehler systematisch beheben Bewährte Software: JP setzt auf APIS

FMEA – vier Buchstaben stehen für eine erfolgreiche Fehler-Möglichkeiten- und Einflussanalyse.

Damit behebt man Probleme systematisch mittels spezieller Software. JP setzt, wie in der deutschen Automobilbranche üblich, dazu auf die Software APIS.

Wareneingang, Produktion, Warenausgang – bei der FMEM erfasst man systematisch den kompletten Prozessablauf eines Unternehmens. Das gibt die Möglichkeit, Fehlerschwerpunkte lückenlos aufzudecken, zu analysieren und zu dokumentieren. Und vor allem geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen.



Produktionsstraße

Energien effizient nutzen



Sinnvolles Energiemanagement zahlt sich aus.

Kostensenkung, Umweltschutz und Zukunftsvorsorge – das sind die Schlüsselworte eines sinnvollen Energiemanagements. JP berät seit langem Unternehmen in diesem Bereich.

Zum Team der Qualitätsexperten gehören auch ausgebildete European Energiemanager mit umfassender Projekterfahrung.

Mit ihrer Unterstützung realisieren Unternehmen einen zukunftssicheren Energieeinkauf und eine effiziente Nutzung. „Dabei reicht die Bandbreite vom Einsatz innovativer Technologien bis hin zum simplen Maschinenanfahrplan zur Lastspitzenvermeidung“, so die Energieprofis.

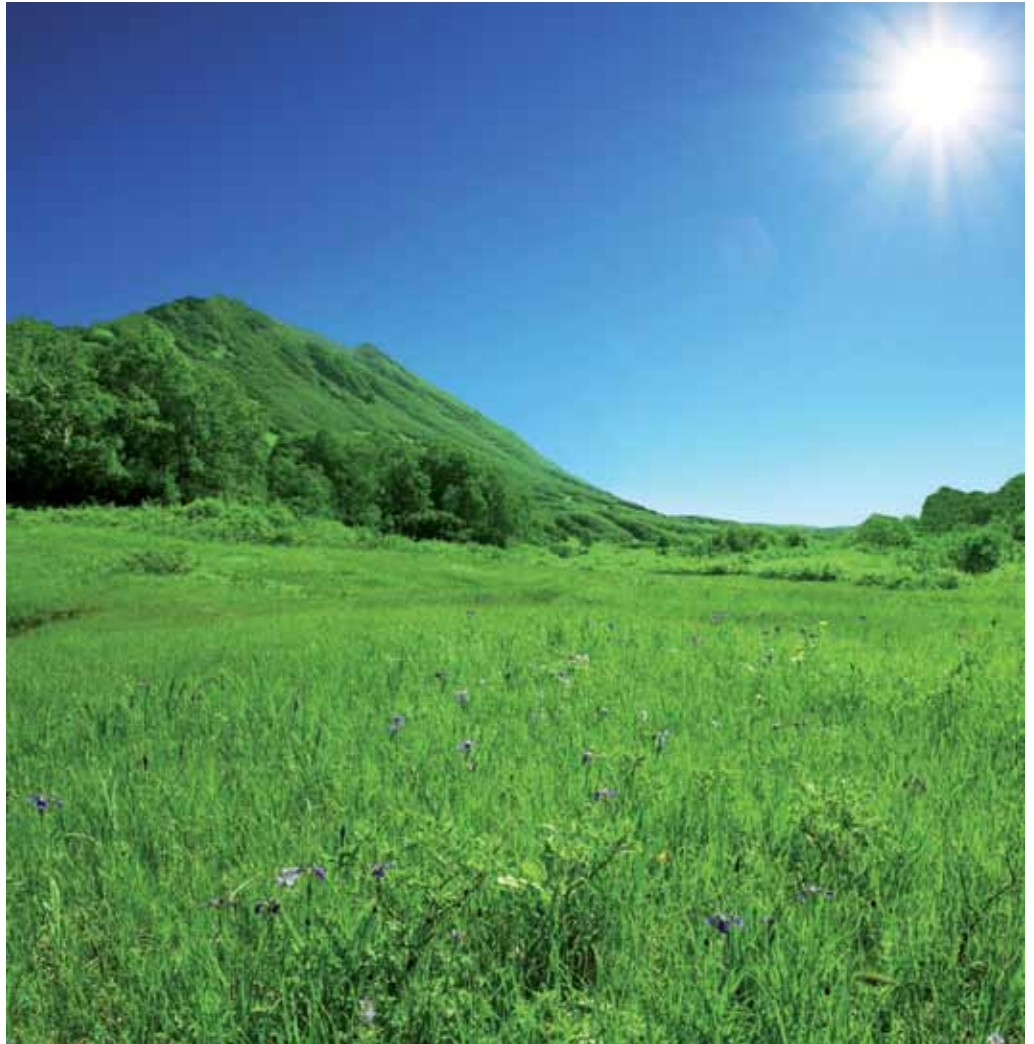


Thema mit Zukunft: Umwelt-Management

Der betriebliche Umweltschutz gewinnt zunehmend an Bedeutung und hat sich zu einem eigenständigen Unternehmensziel entwickelt. Rechtliche Vorgaben und wachsendes ökologisches Bewusstsein zeigen Wirkung. Dazu kommt, dass ein gut strukturiertes Umwelt-Management Zeit und Geld spart.

Unternehmen jeder Größenordnung profitieren von der Einbeziehung ökologischer Aspekte in das Managementsystem. Das gilt für große genauso wie für Klein- und Mittelbetriebe (KMU). Auf dem Sektor Umwelt-Consulting bietet JP deshalb ein breit gefächertes Dienstleistungsangebot an.

Die Palette reicht von der Beratung über die Einführung eines Umwelt-Management-Systems nach ISO 14001 oder EMAS und die Zertifizierung bis zu Umweltbetriebsprüfungen, internen Audits und Workshops. Erfahrene Qualitätsmanager bewerten Fertigungsprozesse nach Umweltaspekten, erstellen Ökobilanzen, installieren Umwelt-Controllings und entwickeln Umweltkennzahlensysteme.



Ein gut strukturiertes Umweltmanagement spart Zeit und Geld

Impressum: Das große Q

Herausgeber:

JP - Jochheim Qualitätsmanagement
Pelmkestraße 76a
58089 Hagen
Fon +49 (0) 2331 - 924335
Fax +49 (0) 2331 - 924336
E-Mail office@jochheim.biz
www.jochheim.biz

Konzeption und Redaktion:

Eva Machill-Linnenberg, mali pr, Hagen,
02331 463078, info@mali-pr.de,
www.mali-pr.de

Layout und technische Umsetzung:

printaholics GmbH, Gestaltung · Druck ·
Verarbeitung · Neue Medien, 02262 717150

Bildnachweis:

Seite 3: © flipfine - Fotolia.com
Seite 4 oben: © Amelie - Fotolia.com
Seite 4 unten: © Mikael Damkier -
Fotolia.com
Seite 7 unten: © rrrrob - Fotolia.com
Seite 8: © Galyna Andrushko - Fotolia.com
andere: JP Jochheim