



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

qualitätsmanagementsysteme

08.04.2010

Übung 01

Sandra Lau



organisatorisches.

- Accounts.



fahrplan für dieses semester.

- Was ist Qualität?
- Prozessmanagement – Ein Einblick.
- Kreativitätstechniken
- Qualitätstechniken und –werkzeuge für materielle und immaterielle Produkte
- Kennzahlen
- Benchmarking
- Bestandteile eines Qualitätsmanagementsystems
 - Praktisches Beispiel
- Zusammenfassung



was ist qualität?

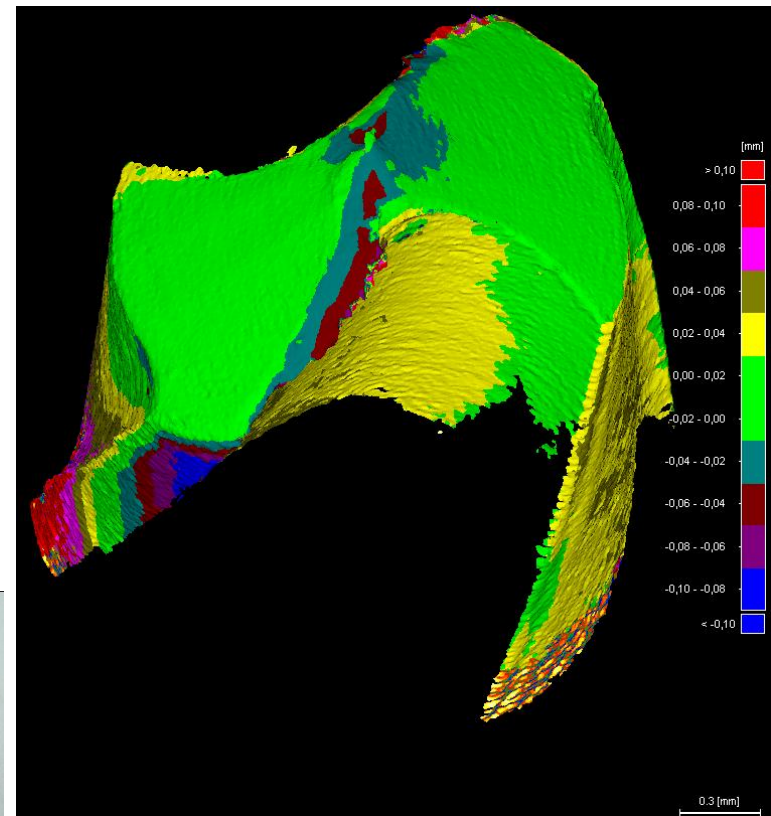
- Qualität alltäglich
 - „perceived quality“
 - Beispiele anhand der 5 Sinne:



<http://www.taz.de/1/zukunft/wirtschaft/artikel/1/rotz-und-weg/>

was ist qualität?

- „protective quality“
 - Beispiel: Spiralbohrer



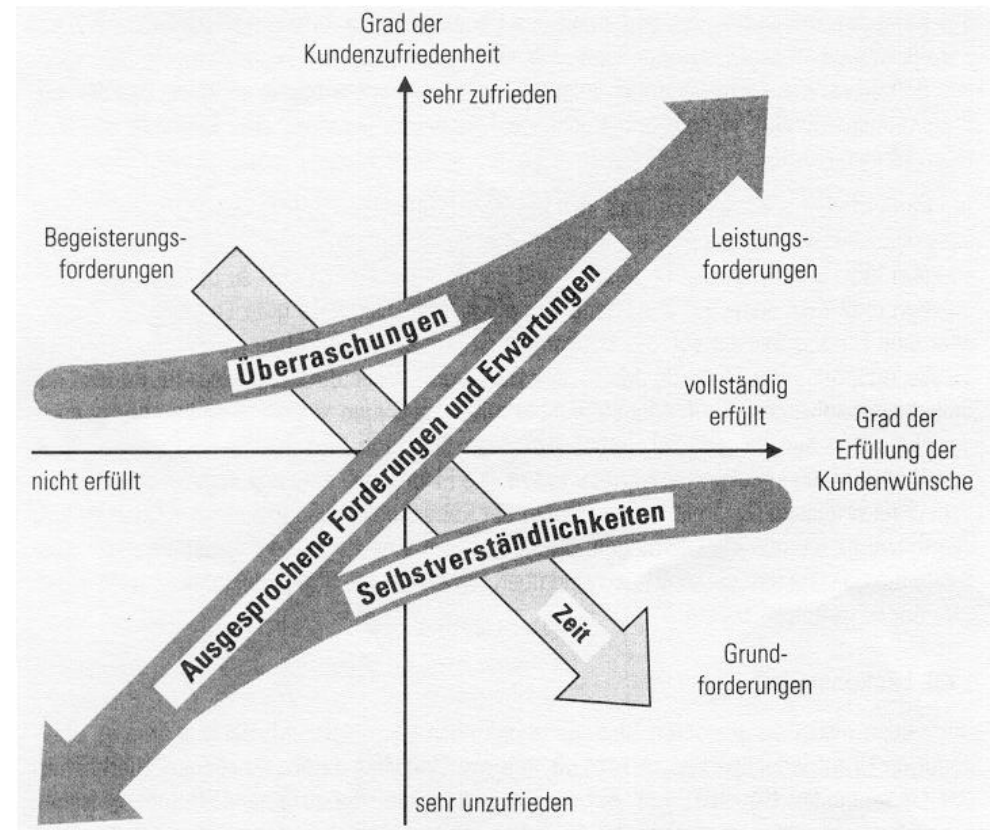
was ist qualität?

- Der Kunde bestimmt was Qualität ist!
- Ziel der ISO 9001: Kundenzufriedenheit zu steigern
- **Kundenzufriedenheit:** *„Wahrnehmung des Kunden zu dem Grad, in dem die Anforderungen des Kunden erfüllt worden sind.“*
 - *ANMERKUNG 1 Beschwerden des Kunden sind ein üblicher Indikator für Kundenunzufriedenheit, doch bedeutet ihr Fehlen nicht notwendigerweise hohe Kundenzufriedenheit.*
 - *ANMERKUNG 2 Selbst wenn Kundenanforderungen mit dem Kunden vereinbart und erfüllt worden sind, bedeutet dies nicht notwendigerweise, dass die Kundenzufriedenheit damit sichergestellt ist.“ DIN EN ISO 9000:2000*



Kundenzufriedenheit.

- Basisfaktoren
- Leistungsfaktoren
- Begeisterungsfaktoren
→ Kano-Modell



http://www.economics.phil.uni-erlangen.de/bwl/lehrbuch/hst_kap2/kuzufr/kuzufr.htm

messung der kundenzufriedenheit.

- Objektive Verfahren:
 - Aggregierte Größen:
 - Umsatz.
 - Marktanteil.
 - Wiederkauftrate.
- Subjektive Verfahren:
 - Implizite Messung:
 - Beschwerdeanalysen.
 - Kundenproblemanalysen.
 - ...
 - Explizite Messung:
 - Messung des Erfüllungsgrades von Erwartungen.



produkt I.

- **Produkt:** „Ergebnis eines Prozesses“
 - *ANMERKUNG 1 Es gibt vier anerkannte übergeordnete Produktkategorien:*
 - *Dienstleistungen (z. B. Transport);*
 - *Software (z. B. Rechnerprogramm, Wörterbuch);*
 - *Hardware (z. B. mechanisches Motorteil);*
 - *verfahrenstechnische Produkte (z. B. Schmiermittel)“*
 - *Die meisten Produkte bestehen aus Elementen, die zu verschiedenen übergeordneten Produktkategorien gehören. Ob das Produkt als Dienstleistung, Software, Hardware oder verfahrenstechnisches Produkt bezeichnet wird, hängt vom vorherrschenden Element ab. Zum Beispiel besteht das Angebotsprodukt „Auto“ aus Hardware (z. B. den Reifen), verfahrenstechnischen Produkten (z. B. Kraftstoff, Kühlflüssigkeit), Software (z. B. Motorsteuerungssoftware, Betriebsanleitung) und Dienstleistung (z. B. den vom Händler gegebenen Erläuterungen zum Betrieb).*
 - *Quelle: DIN EN ISO 9000:2000*



produkt II.

- *ANMERKUNG 2 Eine Dienstleistung ist das Ergebnis mindestens einer Tätigkeit, die notwendigerweise an der Schnittstelle zwischen dem Lieferanten und dem Kunden ausgeführt wird und üblicherweise immateriell ist. Zur Erbringung einer Dienstleistung kann z. B. gehören:*
 - *eine Tätigkeit, die an einem vom Kunden gelieferten materiellen Produkt ausgeführt wird (z. B. einem zu reparierenden Auto);*
 - *eine Tätigkeit, die an einem vom Kunden gelieferten immateriellen Produkt ausgeführt wird (z. B. der für die Erstellung einer Steuerrückerstattung erforderliche Einkommensnachweis);*
 - *die Lieferung eines immateriellen Produkts (z. B. die Vermittlung von Informationen im Zusammenhang mit Wissenstransfer);*
 - *die Schaffung einer Umgebung für den Kunden (z. B. in Hotels und Restaurants).*
 - *Software besteht aus Informationen, ist üblicherweise immateriell und kann die Form von Herangehensweisen, Transaktionen oder Verfahren aufweisen.*
 - *Hardware ist üblicherweise materiell, wobei ihre Menge ein zählbares Merkmal darstellt.*
 - *Verfahrenstechnische Produkte sind üblicherweise materiell, wobei ihre Menge ein kontinuierliches Merkmal darstellt. Hardware und verfahrenstechnische Produkte werden häufig als Waren bezeichnet.*
- **Quelle: DIN EN ISO 9000:2000**



dienstleistungen.

- Dienstleistungen im Gegensatz zu Sachgütern keine fassbaren Objekte, sondern Fähigkeiten.
- Bei der Erbringung einer Dienstleistung:
 - Kunde anwesend und nimmt an der Erbringung teil.
 - Kunde nimmt selber Einfluss: Beispiel Adressierung eines Paketes.
 - Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsum.
 - Dienstleistungen sind nicht lagerbar.

