

Wirtschaftlicher Nutzen des Qualitätsmanagements

Kritiker des Qualitätsmanagements stellen immer wieder heraus, dass das Qualitätsmanagement keinen unmittelbar wertschöpfenden Beitrag zum Unternehmenserfolg leistet. Sie fordern daher, daß der Mitteleinsatz auf ein Minimum beschränkt werden müsse.

Tatsächlich ist ein direkter Nachweis zur Bewertung der Wirtschaftlichkeit nur bedingt möglich. Dabei gehen wesentlich mehr positive Effekte aus den Qualitätsmanagement-Aktivitäten hervor, als nur die Reduktion von Fehlerkosten.

1. Unternehmensexterne Effekte

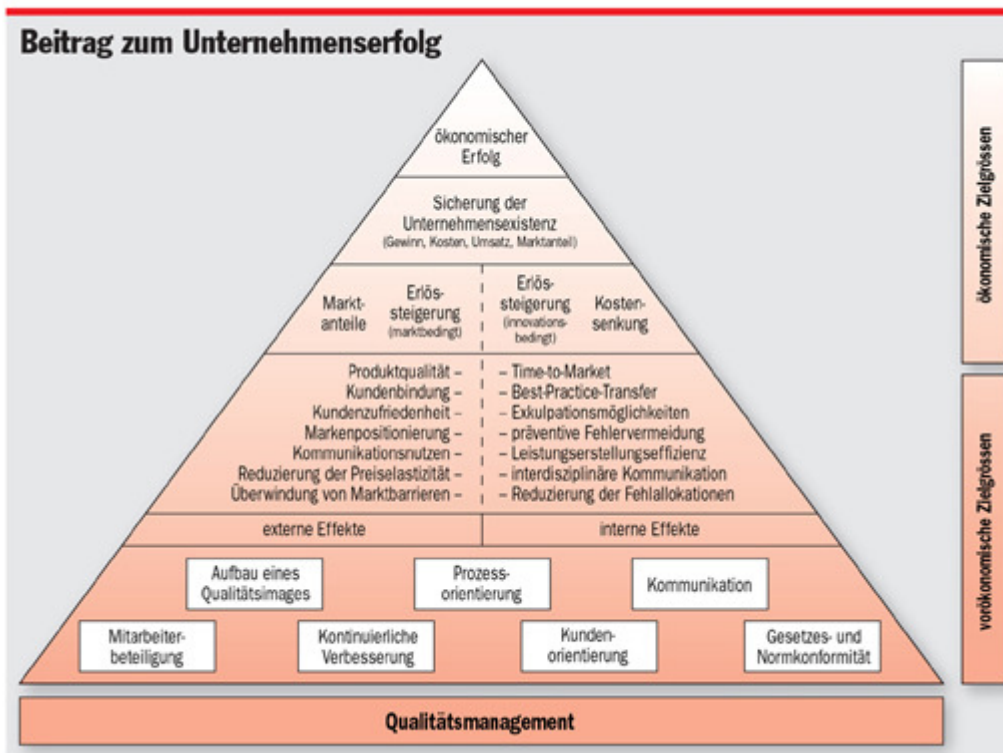
Qualitätsmanagement zielt auf die Erzeugung einer hohen kundenorientierten Produktqualität als Basis für Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Kundenzufriedenheit äußert sich in einer hohen Wiederkauftrate und in Empfehlungen, die wiederum die Neukundenakquise erleichtern. Gleichzeitig können bei zufriedenen Kunden höhere Preise durchgesetzt werden.

Für europaweit agierende Unternehmen sind häufig Konformitätsnachweise notwendig. Hier kann das Qualitätsmanagement durch normkonforme Aktivitäten Marktbarrieren überwinden. Dies ist die Voraussetzung dafür, daß neue Absatzmärkte erschlossen werden können.

2. Unternehmensinterne Effekte

Qualitätsmanagement optimiert Prozesse, verbessert die Kommunikation zwischen den Abteilungen und erhöht die Effizienz der Leistungserstellung. Kostensenkend sind z. B. die Minimierung der Schnittstellenprobleme, die Implementierung einer kontinuierlichen Verbesserung und die Übernahme von Best-Practice-Lösungen.

Die Investition in präventive Fehlervermeidung (Qualitätssicherung) zahlt sich aufgrund der im Zeitverlauf exponential ansteigenden Fehlerbeseitigungskosten aus. Hinzu kommt die Verminderung des Haftungsrisikos bei Schadensfällen. Darüber hinaus können Elemente der Qualitätssicherung den Produktentstehungsprozeß verkürzen und Absatzchancen sowie Rendite verbessern.



3. Aussicht und Fazit

Ein Reihe von Forschungsbemühungen sind derzeit auf die Steigerung der Methodenkompetenz und eine Verbesserung der Durchgängigkeit der Qualitätswerkzeuge entlang der Unternehmensprozesse gerichtet. Gleichzeitig entwickelt sich die QM-Software stark weiter. Der notwendige Aufwand bei der operativen Arbeit mit Qualitätswerkzeugen läßt sich daher zukünftig minimieren.

Wer weiter in den Qualitätsbereich investiert und für eine konsequente unternehmensdurchdringende Anwendung sorgt, kann hierdurch eine positive und nachhaltige Redite generieren. Die Intensität des Beitrags des Qualitätsmanagements variiert jedoch stark und ist abhängig von den Marktanforderungen sowie auch von der Art und Weise, wie es in das Unternehmen eingebunden ist.