

Vorwort

Die Geschichte dieses Buches beginnt 2004. Der Auftrag für ein Projekt kommt rein. Wir sollten einem großen OEM dabei helfen, die Produktionsprozesse zu optimieren. Ziel war es, die Qualität signifikant zu steigern und die Kundenzufriedenheit wieder auf das Niveau der Vergangenheit zu heben, also auf die ersten Plätze im Vergleich zum Wettbewerb. Ein normaler Auftrag? Eigentlich ja. Aber er bot uns die Chance, neue Wege zu beschreiten. Was war „anders“? Das Unternehmen hatte bereits erfolgreich ein Produktionssystem auf Basis der Lean Prinzipien eingeführt und stand dennoch vor der Frage: Wie können wir die Qualität effizient absichern? Es galt, die „traditionelle“ Qualitätssicherung in ein Umfeld der schlanken Produktion zu integrieren. Das Projektteam bekam die notwendige Zeit dazu.

Der grundsätzliche Ansatz war schnell gefunden. Erst Qualität gegenüber dem Kunden absichern und die Fehler transparent machen, dann Strukturen aufbauen, die ein Lernen ermöglichen, um nachhaltig Probleme zu lösen und danach Standards schaffen, um den Prozess robust zu gestalten.

Das Projekt ging über drei Jahre. In dieser Zeit wurden viele Prozesse angestoßen und (manchmal) auch wieder verworfen. Es galt, die Kultur zu verändern, und das schloss auch das Eingestehen einer falschen Lösung ein. Wir hatten den Fokus unserer Bemühungen auf die Umsetzung und das Hinterfragen der Wirksamkeit von Maßnahmen gelegt (PDCA).

Nach einer für große Organisationen typischen Anlaufphase zur Mobilisierung aller Kräfte war der Erfolg am Ende des Projektes gewaltig. Im Jahre 2007 konnte der Hersteller einen Preis für beste Kundenzufriedenheit im Vergleich zum Wettbewerb entgegennehmen. Motiviert durch die Erlebnisse haben wir die gewählte Vorgehensweise weiter verfeinert. Dazu mussten die gesammelten Erkenntnisse der vergangenen Jahre gebündelt, neu strukturiert und vor allem mit Erfahrungen aus anderen Unternehmen ergänzt und validiert werden. In vielen Gesprächen mit Kollegen und Kunden kristallisierte sich ein „roter Faden“, eine Road Map, heraus. Der Ansatz des Lean Quality Management (LQM) wurde geboren.

Wir nehmen Galileo Galilei ernst, der einmal sagte „Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen, es in sich selbst zu entdecken“. Aus diesem Grund haben wir versucht, das Gelernte in dem hier vorliegenden Buch niederzuschreiben.

Nun möchten wir Sie einladen, mit uns auf diese Entdeckungsreise zu gehen – auf eine Reise zum Null Fehler-Ziel. Nehmen Sie teil an unseren Gedanken und Erfahrungen und, vor allem, wenden Sie sie an! Wir freuen uns schon heute auf lebendige Diskussionen mit Ihnen über Ihre Entdeckungen.

Die Autoren im August 2008

Dr. Dirk Geisinger
Ingo Hoepfner