

Herzlich willkommen!



Unternehmensgruppe ContiTech –
Spezialist für Kautschuk- und Kunststofftechnologie

GO FOR *e*XCELLENCE®

Continental 
CONTITECH

11. Zulieferforum der ArGeZ



Qualitätsmanagement bei ContiTech AG

Beispiel aus der Gummiverarbeitung

ContiTech AG

Qualität und Umwelt

Dr. Thomas Simon

Dortmund, 24. Januar 2006

11. Zulieferforum der ArGeZ

Inhalt

- Vorstellung des Konzernbereiches ContiTech AG der Continental AG
- Entwicklung des Qualitätsmanagement der ContiTech AG
- Das Qualitätsmanagement bei ContiTech AG
- Neue Tendenzen

Continental Corporation



Vorstellung des Konzernbereiches

GO FOR eXCELLENCE

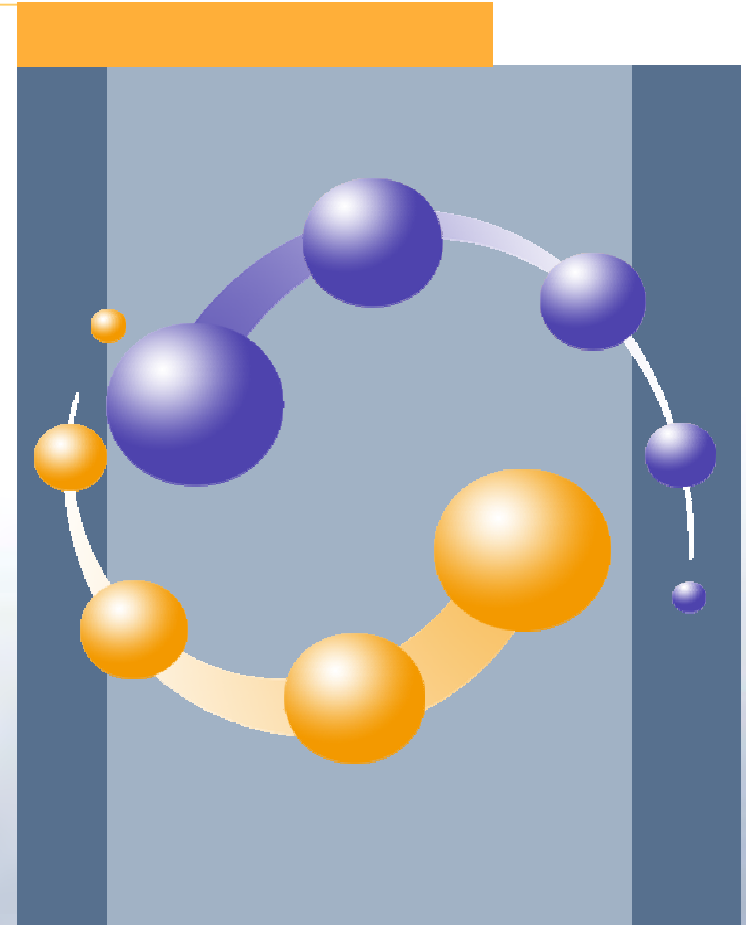
ContiTech Phoenix

...united for excellence

Vorteile der Fusion:

Zwei starke Partner werden zusammen noch stärker!

- Ausbau unserer Spitzenleistungen für unsere Kunden
- Weltgrößter Hersteller im Bereich der technischen Kautschuk- und Kunststofftechnologie
- stärkere Marktposition
- Kompetenzerweiterung innerhalb Produkten & Prozessen
- kapitalschonende Internationalisierung
- Stärkung des Industriegeschäftes
- Synergien bei F&E, im Einkauf, den Produktionseinheiten und Verwaltungen



Divisionen im Jahresvergleich

Pkw-Reifen		
	2003	2004
Umsatz (Mio. €)	3.907	4.104
EBITA* (Mio. €)	346	383
Mitarbeiter	22.518	23.408

Nfz-Reifen		
	2003	2004
Umsatz (Mio. €)	1.262	1.501
EBITA* (Mio. €)	82	100
Mitarbeiter	11.068	10.466

Continental Automotive Systems		
	2003	2004
Umsatz (Mio. €)	4.626	5.008
EBITA* (Mio. €)	370	488
Mitarbeiter	19.685	22.583

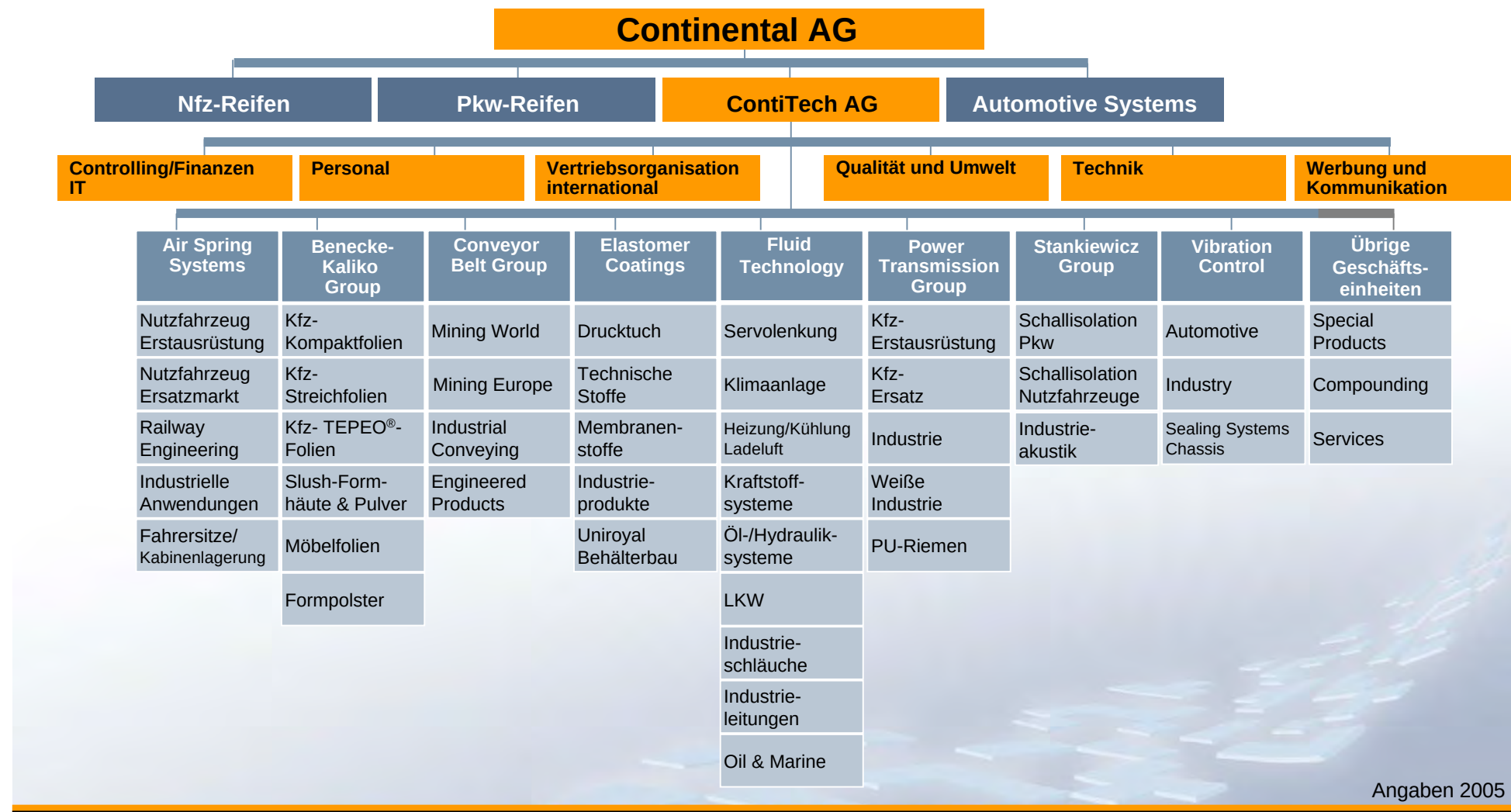
ContiTech**		
	2003	2004
Umsatz (Mio. €)	1.812	2.063
EBITA* (Mio. €)	144	150
Mitarbeiter	15.392	23.972

Angaben 2004

* Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen auf Goodwill

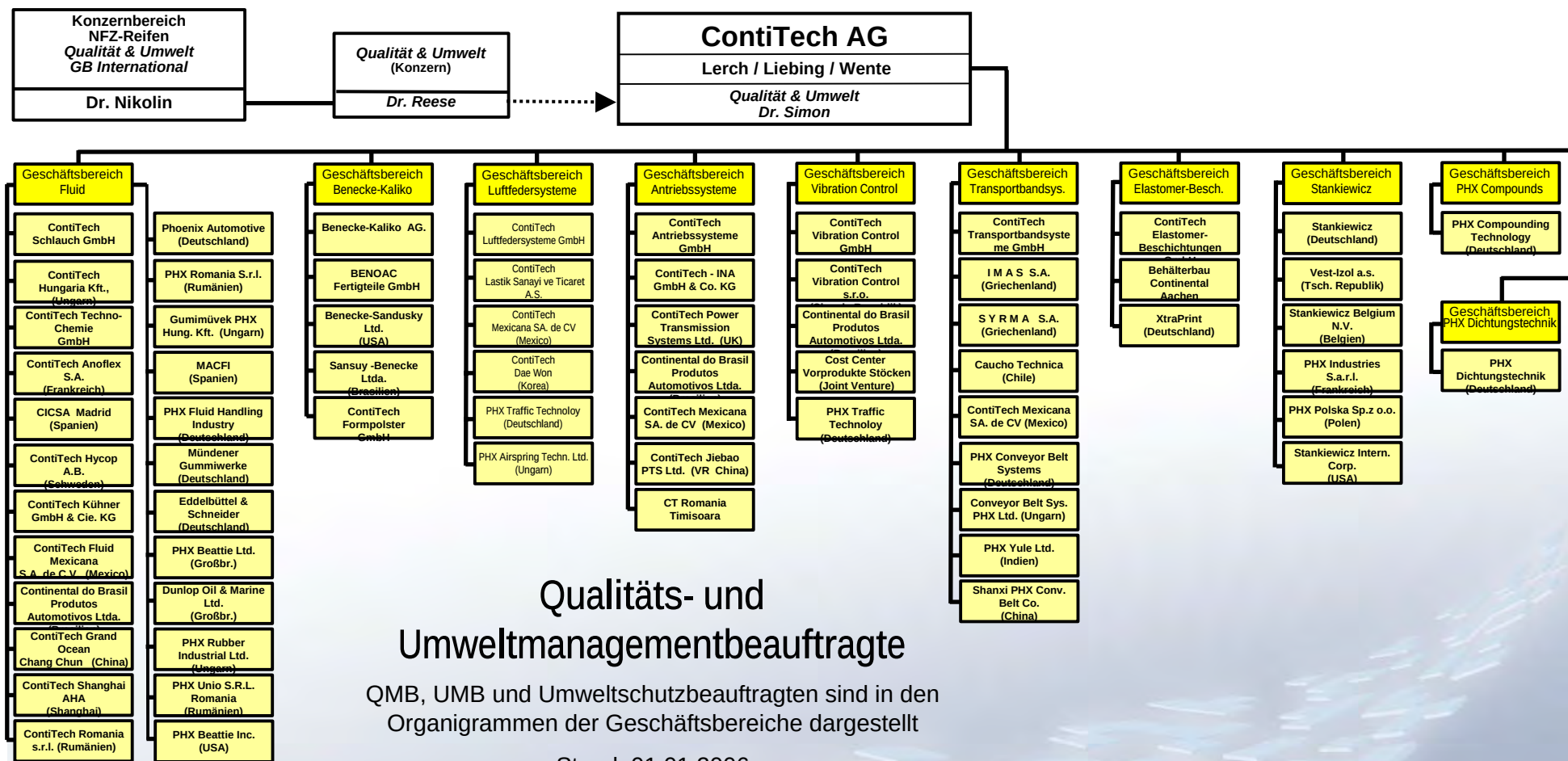
**ContiTech inkl. Konsolidierung Phoenix Nov.-Dez. 2004

Die Organisation



Angaben 2005

Organisation



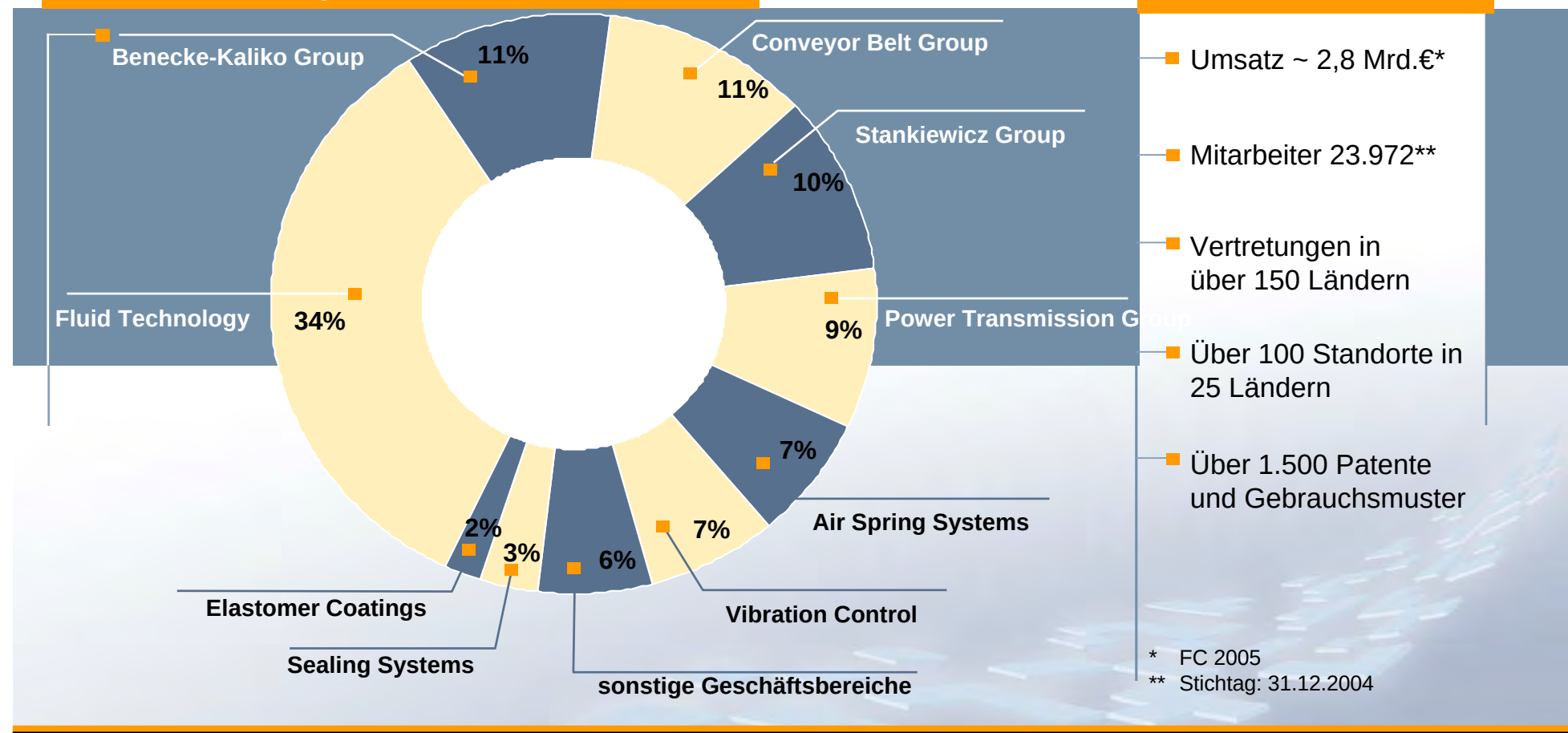
ContiTech – über 100 Standorte in 25 Ländern

DEUTSCHLAND	BELGIEN	ÖSTERREICH	SLOWAKEI	CHINA	BRASILIEN	USA
Aachen	Antwerpen	Wiener Neudorf	Dolné Vestenice	Changchun	Ponta Grossa	Findlay
Bad Blankenburg	Grobbendonk	Wien		Changzhi	Sansuy	Houston
Berlin	Schelle	POLEN	SPANIEN	Shanghai	CHILE	Montvale
Celle	FRANKREICH	Gdansk	Arnedo	Tianjin	Santiago de Chile	Sandusky
Dannenberg	Gennevilliers	Swarzedz-Jasin	Cornellà-Barcelona	Ningbo	MEXIKO	Spartanburg
Eislingen	Le Chambon Feugerolles	Wroclav	Madrid	Zhangjiagang	Mexico City	
Friedrichroda	Caluire	PORTUGAL	TSCHECHIEN	INDIEN	San Luis Potosi	
Gotha	Pont-de-Cheruy-Cedex	Palmela	Zákupy	Calcutta		
Hamburg	Sauzet	RUMÄNIEN	TÜRKEI	New Delhi		
Hannover	GRIECHENLAND	Jud. Satu Mare Carei	Nilüfer-Bursa	JAPAN		
Hann. Münden	Volos	SCHWEDEN	UNGARN	Kurashiki		
Hedemünden (Hildesheim)	GROSS-BRITANNIEN	Göteborg	Makó	Tokyo		
Karben	Ashington	Kista	Nyiregyhaza	KOREA		
Köln	Grimsby	SCHWEIZ	Szeged	Seoul		
Korbach	Rugby	Dietikon	Vác	SINGAPUR		
Löhne	West Midlands			Singapore		
Mendig	Wigan					
Northeim						
Oppenweiler						
Peine						
Salzgitter						
Straubing						
Wackersdorf						
Waltershausen						

ContiTech inkl. Phoenix Stand: 28.02.2005

ContiTech im Überblick

Umsatzverteilung nach Geschäftsbereichen*



Fakten

- Umsatz ~ 2,8 Mrd.€*
- Mitarbeiter 23.972**
- Vertretungen in über 150 Ländern
- Über 100 Standorte in 25 Ländern
- Über 1.500 Patente und Gebrauchsmuster

* FC 2005

** Stichtag: 31.12.2004

Marktführer in diversen Geschäftsfeldern

Fluid Technology	Kfz-Schläuche und -leitungen	Nr. 1 in Europa
	Transportschläuche für Großbaggereinsatz und Ölindustrie	Nr. 1 weltweit
Conveyor Belt Group	Transportbänder	Nr.1 weltweit
Air Spring Systems	Luftfedern für Nfz	Nr.1 in Europa
	Luftfedern für Schienenverkehrstechnik	Nr.1 weltweit
Benecke-Kaliko Group	Folien und Häute für Kfz-Innenausstattung	Nr.1 weltweit
Power Transmission Group	V-MULTIRIB® Keilrippenriemen für Kfz	Nr. 1 in Europa
Vibration Control	Motorlager für Nfz	Nr. 1 in Europa
Elastomer Coatings	Flachmembranen für Kraftstoffmanagement	Nr. 1 weltweit

Angaben 2004; inkl. Phoenix

Zulieferpartner ContiTech



Automobilindustrie

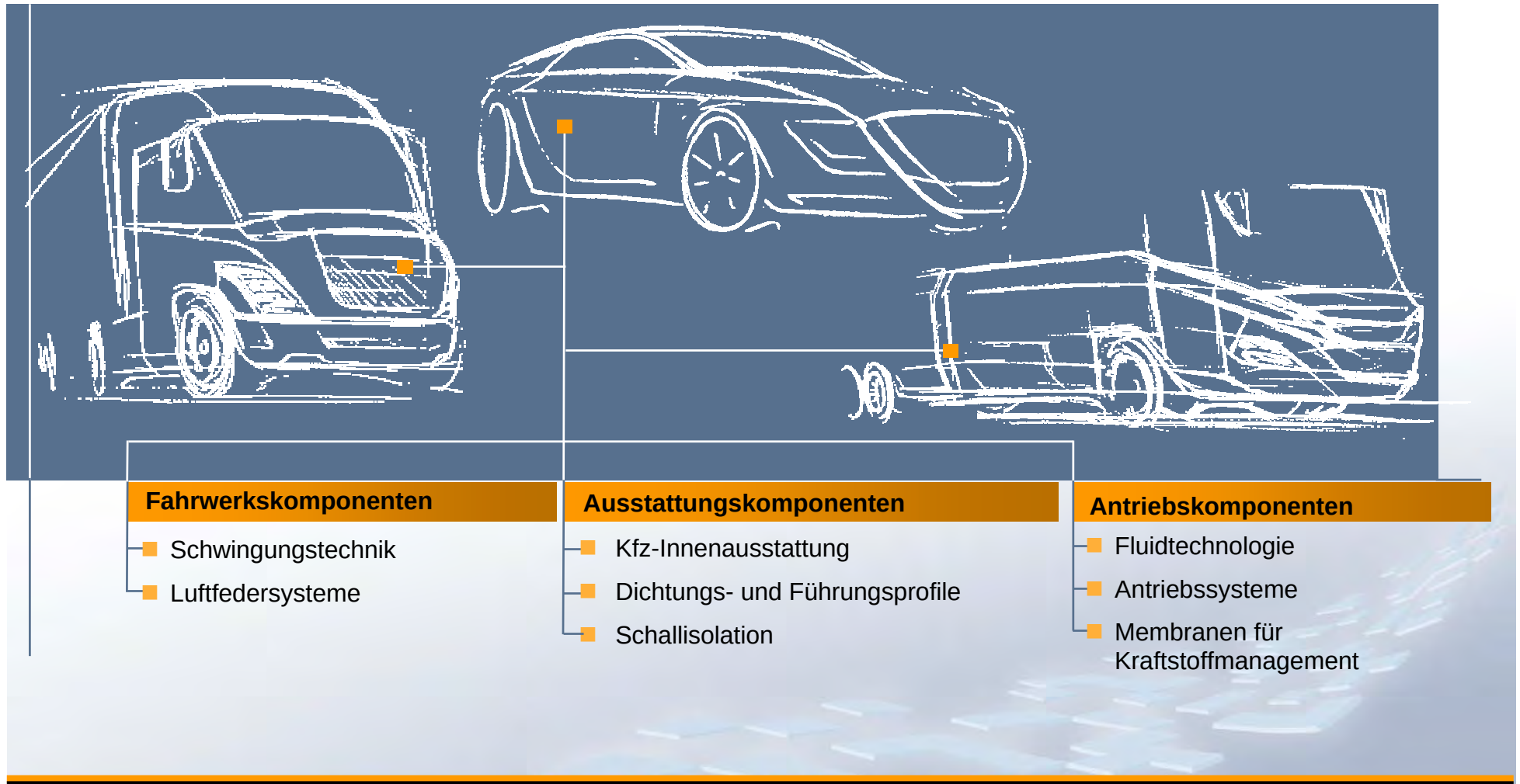
Bergbauindustrie

Maschinen- und Anlagenbau

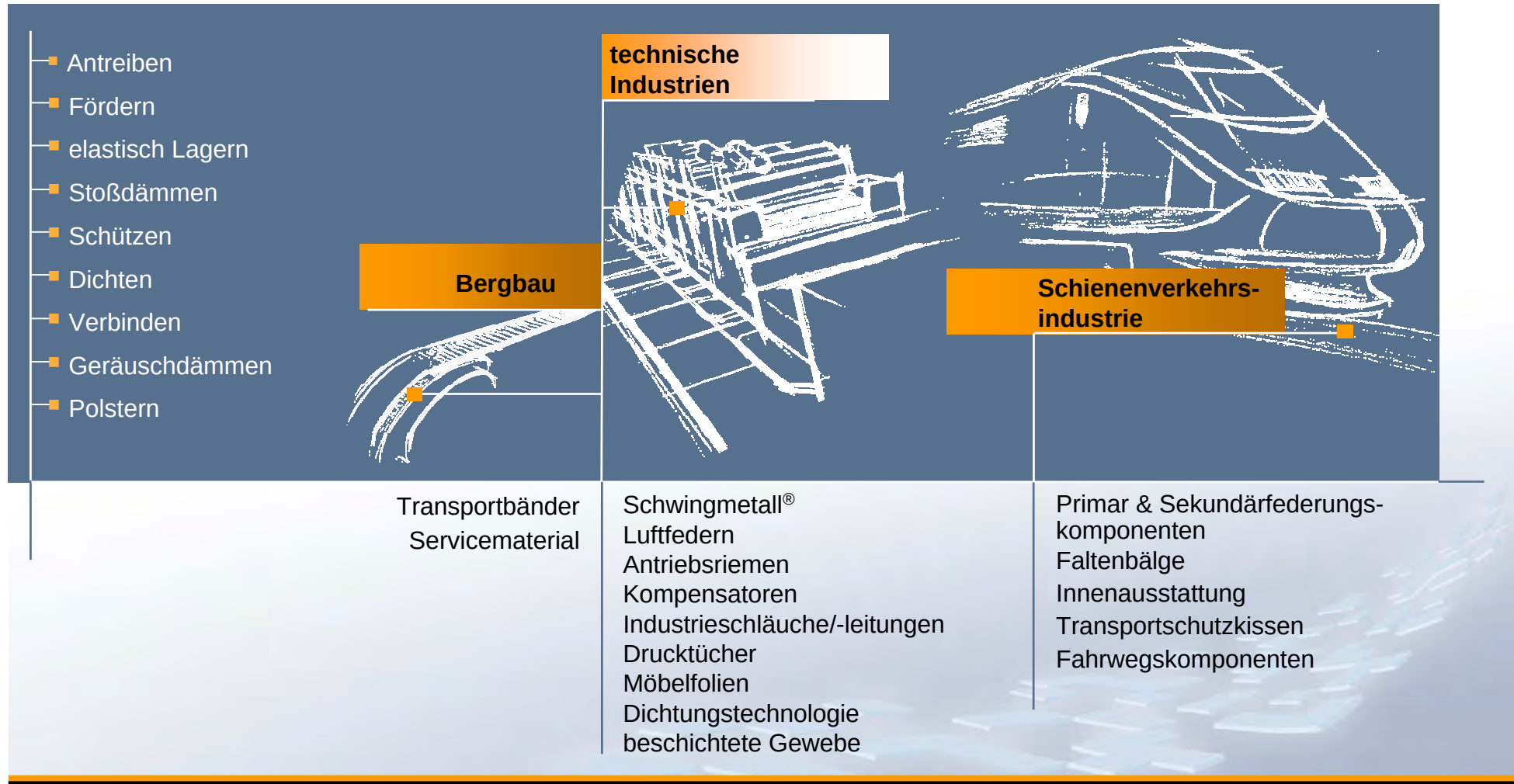
Druckindustrie

Schienenverkehrsindustrie

Wir bauen ein gutes Stück Automobil



Wir bringen Bewegung in industrielle Anwendungen



Märkte und Kunden



Schienenverkehrsindustrie



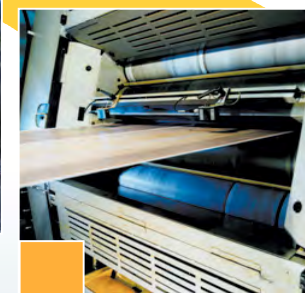
Maschinen- und Anlagenbau



Automobilindustrie



Bergbauindustrie



Druckindustrie



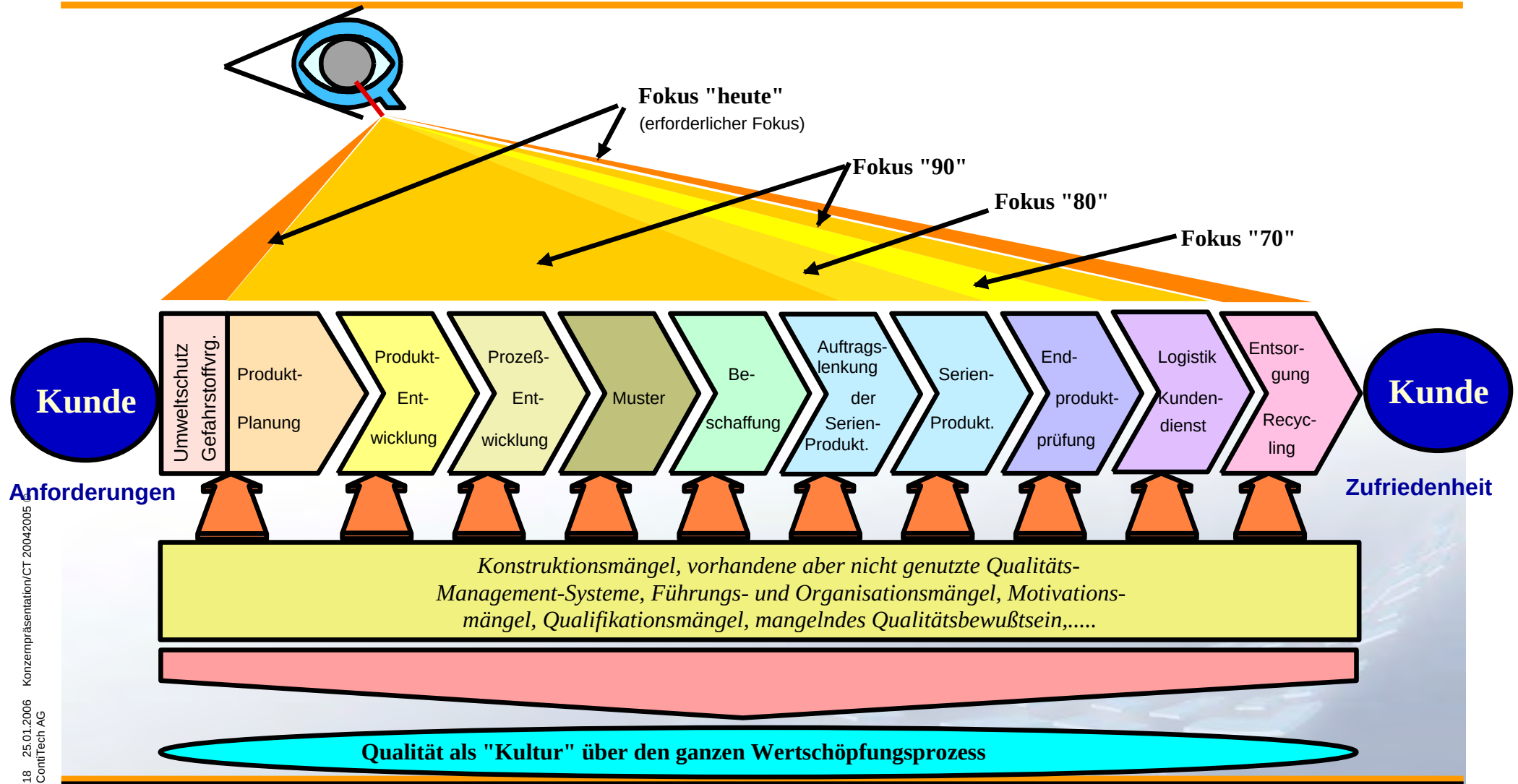


Entwicklung des Qualitätsmanagement der ContiTech AG

GO FOR eXCELLENCE

A decorative graphic at the bottom of the slide consists of several orange, 3D rectangular blocks arranged in a staggered, overlapping pattern, resembling a staircase or a modern architectural element.

Veränderung des Interesses der Kunden an der Qualität in der Prozesskette



Die fünf Entwicklungsstufen des Qualitätsmanagement-Systems

Stufe I : Inspektion

Stufe II : Prozesskontrolle

Stufe III : Das QM-System nach DIN EN ISO 9001

Stufe IV : Total Quality Management

Stufe V : TQM , Umwelt und Prozess

Stufe I

Inspektion

Objekt:	Produkte und Halbzeuge
System:	Produktinspektion, Endinspektion (Gut / Schlecht - AQL)
Soziale Aspekte:	Mitarbeiter arbeiten teilweise wie Roboter
Zeitraum:	1960 - 1970
Continental:	Anlieferung von fehlerfreien Produkten ist nach wie vor das wichtigste Ziel. Wir verschärfen unsere Meßlatte von % zu ppm. (..., und akzeptieren große Zahlen !?!)

Objekt:	Alle "harten" Prozesse
System:	Statistische Prozessregelung (SPC)
Soziale Aspekte:	Mitarbeiter sind das Steuerelement im Regelkreis
Zeitraum:	1970 - 1980
Continental:	Die Anfänge bei "Conti" reichen weit zurück. Damals, um 1960, als "Statistische Qualitätskontrolle". Vordringliche Aufgabe danach: SPC in Selbstkontrolle zu überführen.

Objekt:	Alle "technischen" Vorgänge
System:	Qualitäts-Sicherungs/ Management-System nach der Internationalen Normenreihe DIN EN ISO 9000ff
Soziale Aspekte:	Mitarbeiter steuern auch "weiche" Prozesse. (Q-Kreis um das "Produkt")
Zeitraum:	1980 - 1990
Continental:	Die Anfänge liegen bereits in den 70er Jahren. Das System war aber weitgehend immer noch in der Entwicklung (bei "Conti" ebenso wie das System selbst). Erste Systemanforderungen: AQAP 1-9 (Militär); KTA 1401 (Atom-Nuklear); CSA Z 299.1 (Elektro, Energieerzeugung)

- Objekt:** Alle Aktivitäten im Unternehmen, sowohl "harte" als auch "weiche" Prozesse.
- System:** Revision der ISO 9000er Reihe
Total Quality Management
CWQC = Company-wide Quality Control, etc.
- Soziale Aspekte:** Jeder ist betroffen, sowohl als einzelner als auch als Mitglied einer Funktion im Unternehmen.
- Zeitraum:** 1990 - 2000
- Continental:** Neue Dimension von "Qualität" mit einem wesentlichen "philosophischen" Aspekt. Umfassender Qualitätsbegriff wird in der Organisation verbreitet. Unsere Unternehmensstruktur beginnt sich drastisch zu verändern.

Definition „Qualität“ der Continental AG. (1981)

(Qualitätsbegriff 1. Ordnung)

Traditionell:

Qualität = Zufriedenheit des **Kunden** mit dem „Produkt“

Zeitgemäß:

Qualität = Zufriedenheit des **Kunden** mit dem „Produkt“

+ Zufriedenheit des Kunden mit . . .
**Terminen, Mengen, Verfügbarkeit, Kundendienst,
Wartbarkeit, Reaktion bei Beanstandungen usw.**

Gebrauchsanweisung: . . . in die Haut des Kunden schlüpfen!

Definition „Qualität“ der Continental AG. (1981)

(Qualitätsbegriff 2. Ordnung)

Traditionell:

Qualität = Zufriedenheit des **Herstellers** mit dem „**Produkt**“

Zeitgemäß:

Qualität = Zufriedenheit des **Herstellers** mit dem „**Produkt**“

+ Zufriedenheit des Herstellers mit . . .
**Produktivität, Kosten, Unfallsicherheit, schneller
Materialdurchfluß, geringer Energiebedarf, Marge
usw.**

- Objekt:** Alle "harten" und "weichen" Aktivitäten im Unternehmen, bei gleichzeitiger Berücksichtigung der "Umwelt-Aspekte".
- System:** Total Quality Management
CWQC = Company-wide Quality Control, etc.
Environment, Recycling, Q/U-Audit,
- Soziale Aspekte:** Jeder ist noch mehr betroffen, sowohl als Mitglied einer Funktion im Unternehmen als auch im "Privatleben".
- Zeitraum:** 1995 - 2000
- Continental:** Schaffung der Organisations-Einheit "Qualität und Umwelt" zwecks gemeinsamen "Controlling";
"Pro-aktive" Einbeziehung von "Umweltschutz" und "Recycling" ins Qualitätsmanagement-Handbuch.

ContiTech Qualitätsmanagement-System

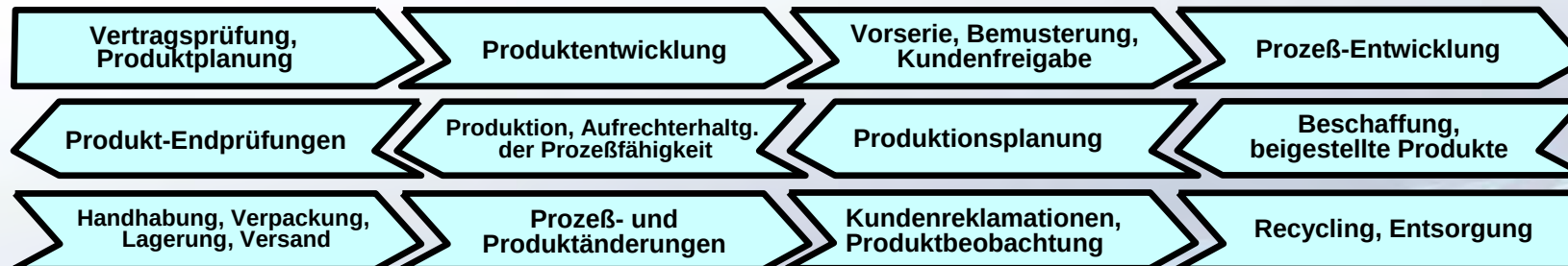
Führungs-Elemente

Verantwortung der Leitung	Interne Qualitätsaudits	Kundenorientierte Leistungen, Marktbeobachtung
Strategische Zielsetzung	Qualitätsbezogene Kosten, Wirtschaftlichkeit	Produktsicherheit, Produkthaftung
QM-System-Wirksamkeit	Qualitätsmanagement-system	Umweltschutz
Berichterstattung und Kommunikation	Mitarbeiterschulung und -Motivation	Arbeitssicherheit

Phasenübergreifende Elemente

Prüfplanung, Prüfungen	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	Prüfmittel
Kennzeichnung, Losabgrenzung, Prüfstatus, Rückverfolgbarkeit von Produkten	Lenkung der Dokumente und Daten	Statistische Methoden
Lenkung fehlerhafter Einheiten	Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	

Phasenspezifische (operative) Elemente



Qualität – Definition nach ISO 8402 (alt)

„Die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.“

Gemäß DIN EN ISO 9000:2000

Qualität (3.1.1)

**Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale (3.5.1)
Anforderungen (3.1.2) erfüllt.**

Anmerkung 1:

Die Benennung „Qualität“ kann zusammen mit Adjektiven wie schlecht, gut oder ausgezeichnet verwendet werden.

Anmerkung 2:

„Inhärent“ bedeutet im Gegensatz zu „zugeordnet“ „einer Einheit innewohnend“, insbesondere als ständiges Merkmal.

Acht Grundsätze des Qualitätsmanagements

Kundenorientierung:

Organisationen hängen von ihren Kunden ab und sollten daher gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.

Führung:

Führungskräfte schaffen in Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation. Sie sollten das interne Umfeld schaffen und erhalten, in dem sich Personen voll und ganz auf die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.

Einbeziehung der Personen:

Auf allen Ebenen machen Personen das Wesen einer Organisation aus, und ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.

Prozeßorientierter Ansatz:

Ein erwünschtes Ergebnis läßt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozeß geleitet und gelenkt werden.

Systemorientierter Managementansatz:

Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System tragen zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele bei.

Ständige Verbesserung:

Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung der Organisation stellt ein permanentes Ziel der Organisation dar.

Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung:

Wirksame Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.

Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen:

Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfungsfähigkeit beider Seiten.

Vgl. hierzu
DIN EN ISO 9000: 2000

Objekt: Alle Aktivitäten im Unternehmen werden als Prozess betrachtet.

System: EFQM (TQM)
ISO 9001: 2000, ISO TS 16949:2002 mit prozessorientiertem
Ansatz; Health and Safety

Soziale Aspekte: Alle Stakeholder sind betroffen.

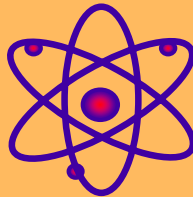
Zeitraum: 2000 - heute

Continental: Umsetzung der automobilspezifischen ISO TS 16949:2002 bzw.
der ISO 9001:2000 in allen Organisationseinheiten. Immer
stärker werdende Einbeziehung aller Stakeholder in die
Prozesse.

QM-Systeme, -Werkzeuge und -Verhalten wirken zusammen !!

Qualitäts-Verhalten

TQM – Philosophie (Kultur)
Continental „BASICS“
Qualitätspolitik



QM-Systeme

ISO 9000-Serie

QM-Handbuch
QM-Verfahrensweisungen
QM-Arbeitsweisungen

Award-Kriterien

z.B. Ludwig Erhard Preis
Ford Q1
VW-Formel Q

QM-Werkzeuge

FTA: *Fehlerbaumanalyse*
DOE: *statistische Versuchsplanung*
FMEA: *Fehlermöglichkeits- und
Einflußanalyse*

SPC: *statistische Prozess-Regelung*
Auditierung: *intern/extern*

[Zu den Basics](#)

Qualität ohne Kompromisse

Wir setzen die Standards.

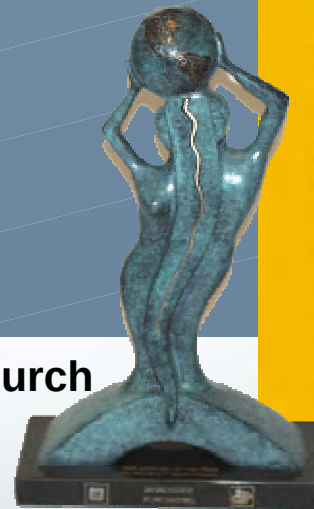
Unsere Kunden betrachten unsere Produkte und Dienstleistungen als führend im Markt. Wir arbeiten eng mit ihnen zusammen, um die Qualität der Produkte, Prozesse und des Service kontinuierlich zu verbessern.

Jeder Mitarbeiter ist persönlich für die Einhaltung unserer Qualitätsstandards verantwortlich. Sie gelten auch für Produkte und Dienstleistungen, die intern erbracht werden.

Qualität - Wir setzen Standards

Qualität ohne Kompromisse

- zur Zufriedenheit unserer Kunden durch
 - fehlerfreie Produkte
 - Termintreue
 - technologische Partnerschaft
 - schnelle und präzise Antworten
 - bessere Lösungen
- zur Zufriedenheit unserer Mitarbeiter durch
 - kooperativen Führungsstil
 - größtmögliche Eigenverantwortung
 - Anerkennung persönlicher Leistung
 - Mitgestaltung des Arbeitsumfeldes



CONTITECH®

Qualität ohne Kompromisse

Qualität ist die Voraussetzung, um den Wert unseres Unternehmens zu steigern.

Qualität bestimmt die Zufriedenheit der mit unserem Unternehmen verbundenen Menschen.

Unsere Kunden

Wir überzeugen sie durch Leistung und Innovation. Wir liefern die besten Produkte und Dienstleistungen. Wir erfüllen ihre Wünsche und Bedürfnisse.

Unsere Mitarbeiter

Wir bieten ein Arbeitsumfeld, in dem Zielstrebigkeit und Leistung belohnt werden und fördern ihre individuellen Fähigkeiten. Das Verantwortungsbewusstsein und Engagement unserer Mitarbeiter, sowie ihre Kompetenz und Loyalität sichern unseren Erfolg.

Unsere Lieferanten und andere Partner
Wir vertrauen auf die Zuverlässigkeit und Qualität ihrer Leistungen. Nur gemeinsam sind wir erfolgreich.

Unsere Aktionäre

Wir streben nach beständigem wirtschaftlichen Erfolg und rechtfertigen damit ihr Vertrauen.

Unser gesellschaftliches Umfeld

Wir stellen uns unserer gesellschaftlichen Verantwortung. Die Sicherheit und die Gesundheit der Menschen sowie der nachhaltige Schutz der Umwelt sind fester Bestandteil unseres Handelns.

Qualität

ist die Grundlage unseres Erfolges. Wir setzen bei unseren Kunden den Standard für Qualität.

Hannover, April 2003

Gerhard Lerch
Geschäftsführer

Dr. Thomas Simon
Leiter Qualität und Umwelt

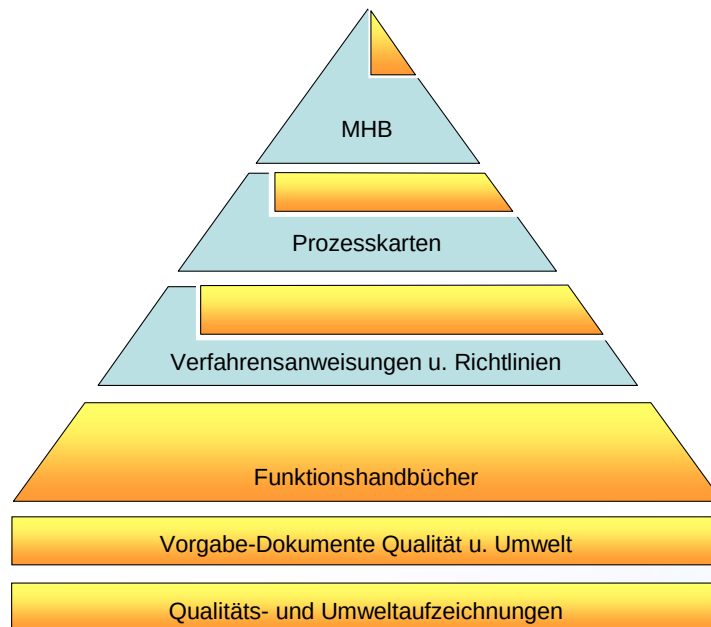


Das Qualitätsmanagementsystems der ContiTech AG heute

GO FOR eXCELLENCE

An abstract graphic at the bottom of the slide consists of several orange and blue rectangular blocks arranged in a staggered, overlapping pattern, creating a sense of depth and movement.

Struktur des Managementsystems ContiTech



Managementhandbuch (MHB) ContiTech

- Darstellung der Division ContiTech
- Gesellschaftsspezifische Unternehmensdarstellung
- Unternehmenspolitik (Q- und ESH-Politik, Basics)
- ContiTech Prozessmodell / Aufbau Managementsystem
- Prozessbeschreibungen

Prozesskarten

- Prozessdefinition per Prozesskarte (Zielsetzung, Prozessinput, -output, etc.)
- Gesellschaftsspezifische Anpassungen und ggf. Definition von Teilprozessen

Verfahrensanweisungen und Richtlinien

- Übergeordnete Verfahrensanweisungen der ContiTech und Verfahrensrichtlinien der Continental AG
- Verantwortungsmatrizen und Verfahrensanweisungen der ContiTech Gesellschaft

Funktionshandbücher der ContiTech Gesellschaft

Detaillierte Arbeitsunterlagen (Arbeitsanweisungen, Checklisten, Formulare, etc.)

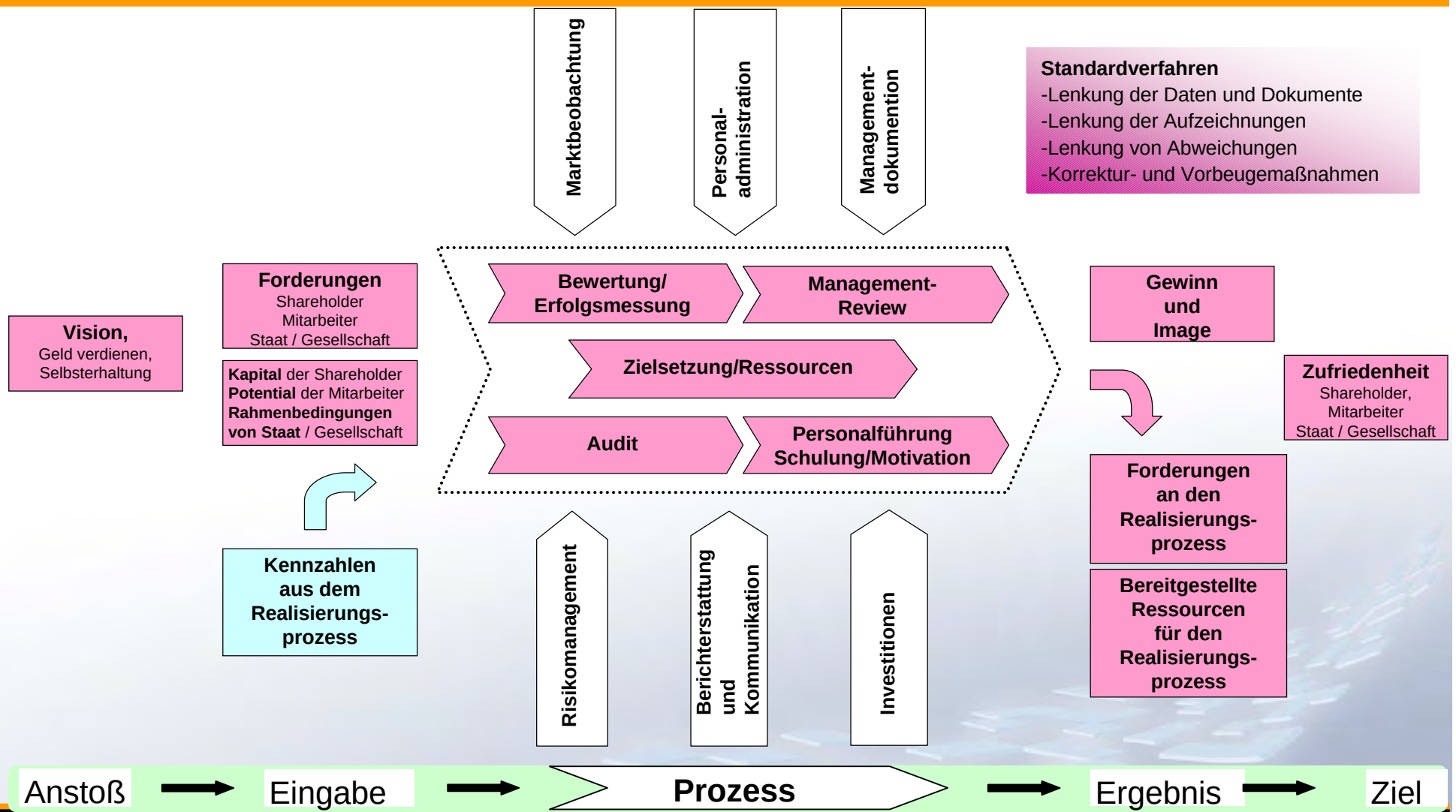
Vorgabe-Dokumente Qualität u. Umwelt

Spezifikationen, Zeichnungen, Pläne, etc.

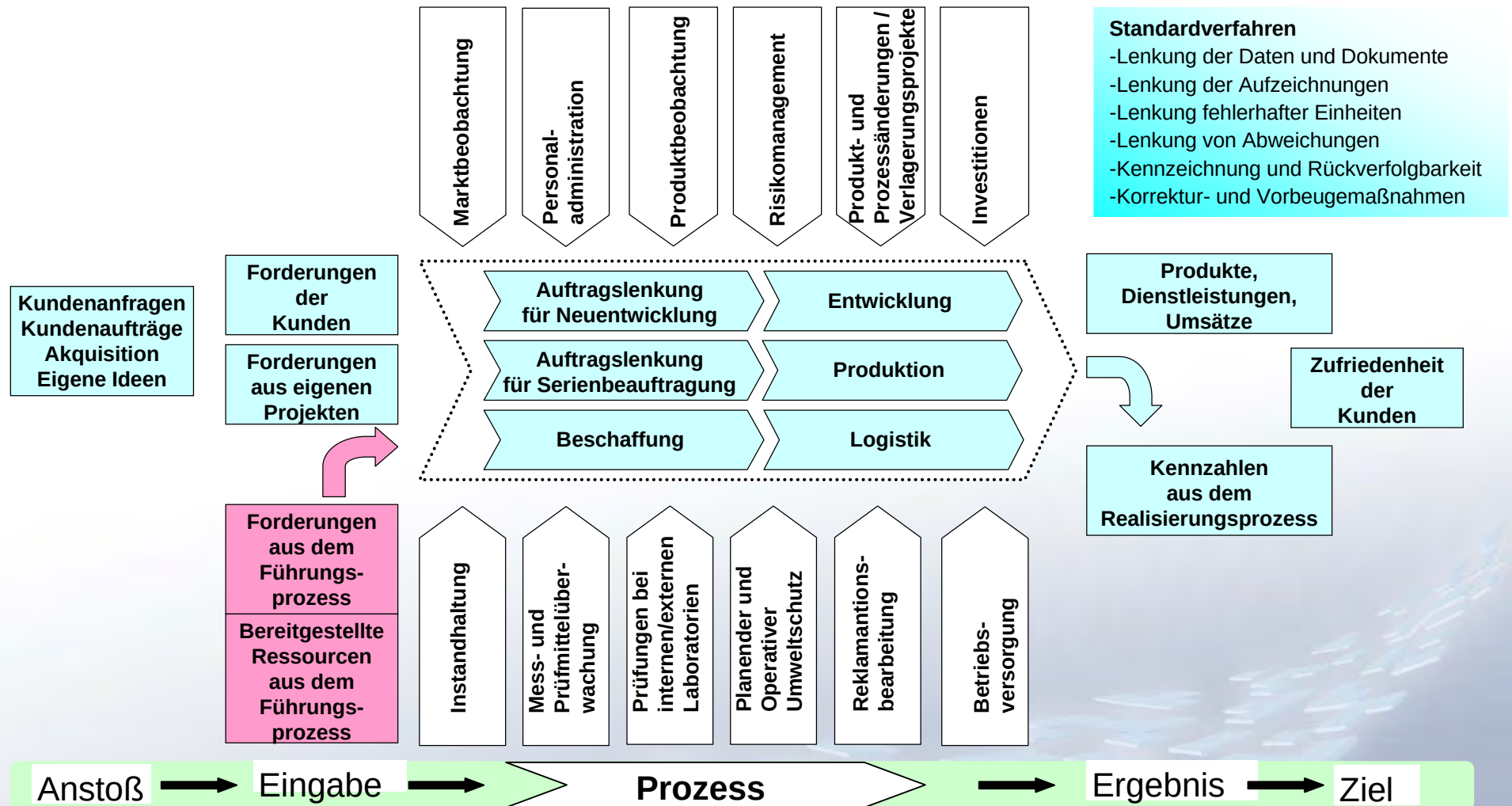
Qualitäts- und Umweltaufzeichnungen

Berichte, Nachweise, Protokolle, etc.

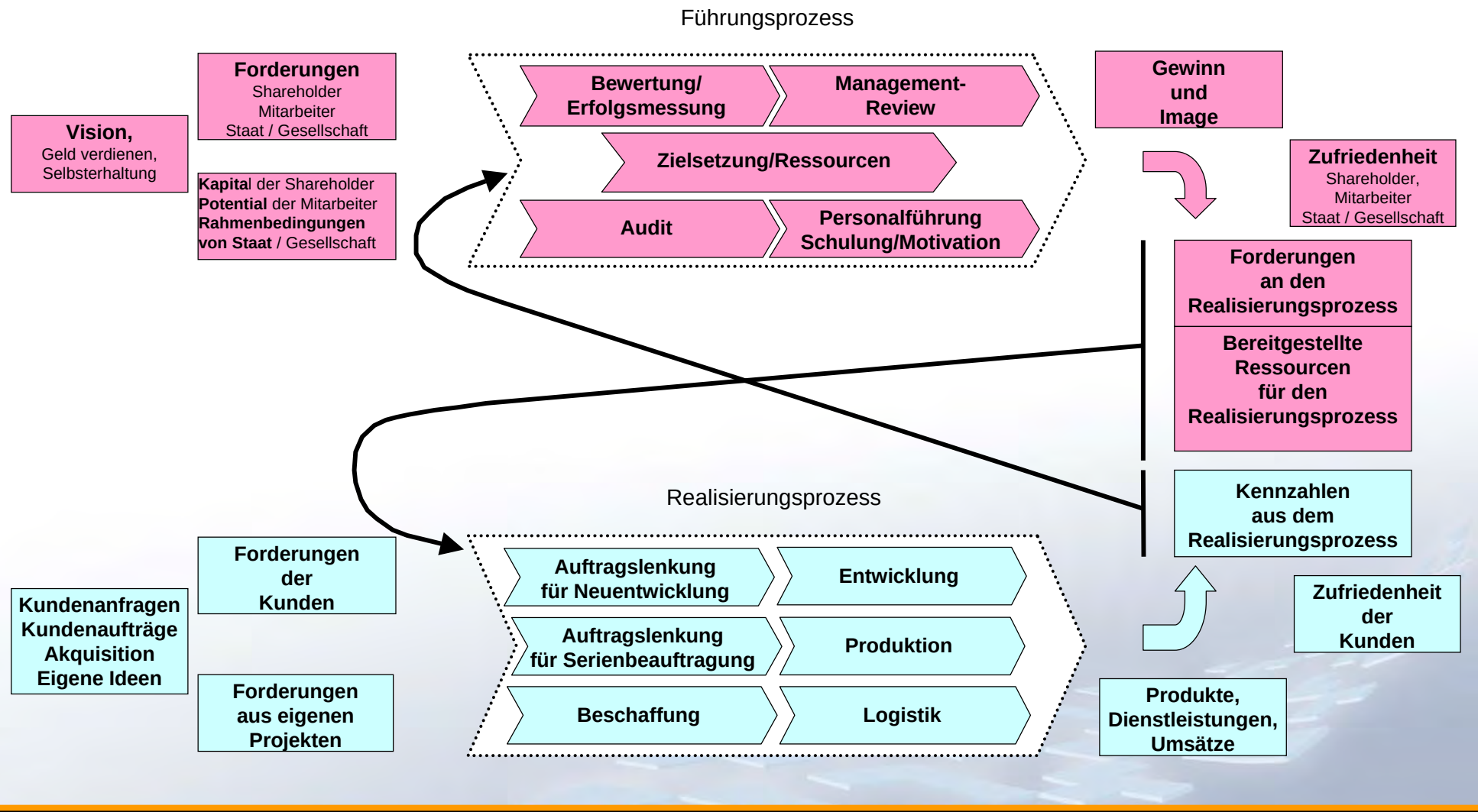
Führungsprozess mit Serviceprozessen und Standardverfahren im Managementsystem ContiTech



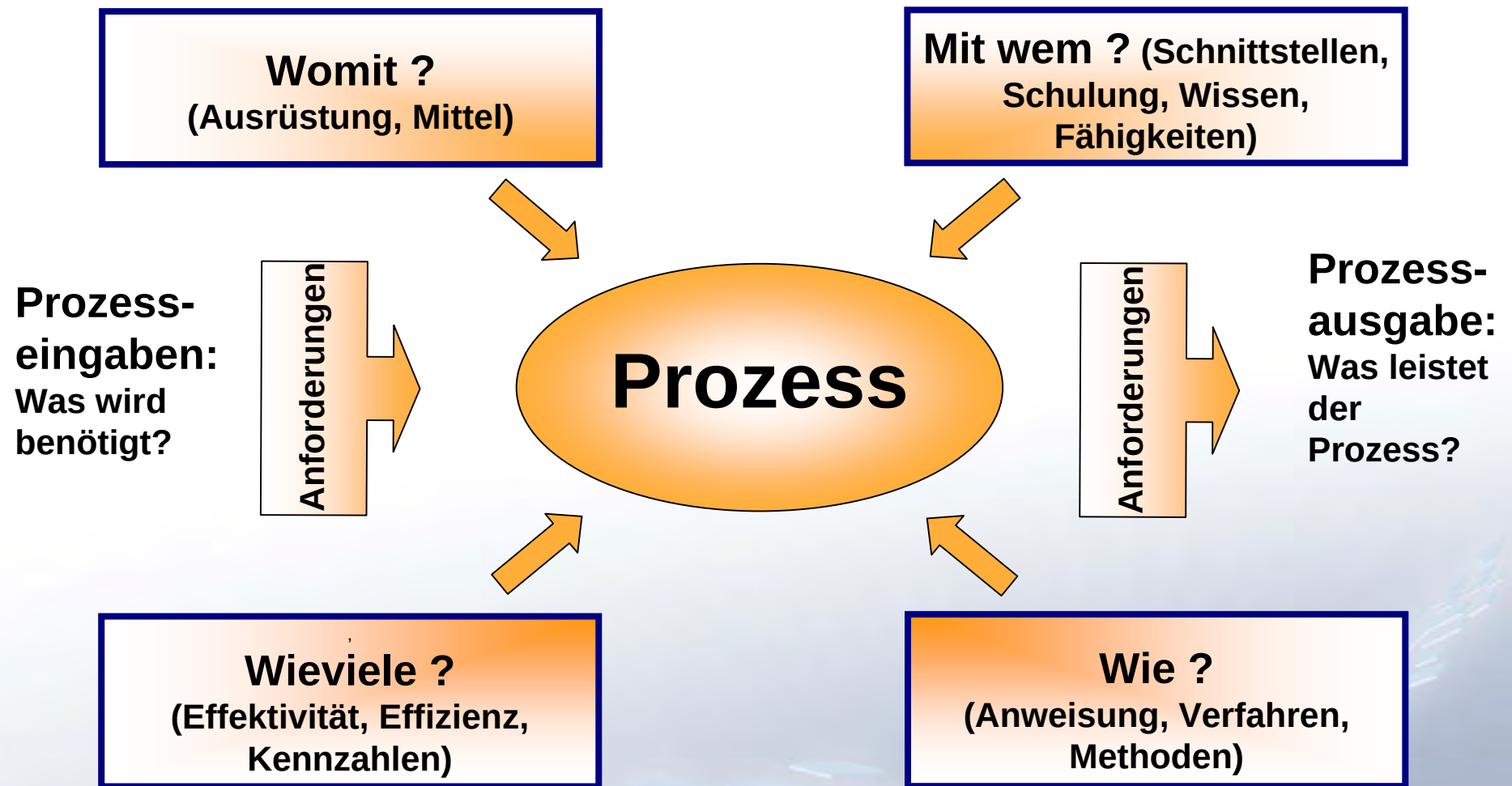
Realisierungsprozess mit Serviceprozessen und Standardverfahren im Managementsystem ContiTech



Verknüpfung von Führungs- und Realisierungsprozess zum Managementsystem der ContiTech



Turtle-Modell für die Prozess-Beschreibung



Gesellschaftsname		Führungsprozess Prozessname [Kurzbezeichnung]		 CONTITECH	
Prozessbeschreibung					
Zielsetzung des Prozesses: Das erwartete Ergebnis des Prozesses		Besondere Risiken: Risiken, die die Erfüllung des Prozesses gefährden können		Prozesseigner: trägt die wirtschaftliche Verantwortung, ist verantwortlich für den Inhalt, die Zielvorgaben, die Leistungsfähigkeit, die Bewertung und Verbesserung des Prozesses.	
Womit?: (Material, Ausrüstung)	Unter „Womit“ sind Mittel und Ressourcen zu verstehen, die notwendig sind um diesen Prozess zu realisieren, wie z.B. Maschinen, EDV, spezielle Software, Formulare, Dokumente, Mess- und Prüfmittel,....	Wer?: (Kompetenz, Schulung)	- Prozessanwender, die für die Durchführung der Tätigkeiten innerhalb des Prozesses verantwortlich sind - Soll-Qualifikation der Prozessanwender		
Input: Der Input des Prozesses kann hervorgehen aus: - den Outputs der vorausgehenden Prozesse - rechtlichen u. normativen Forderungen - internen Forderungen - Kundenforderungen		Prozessbeschreibung: stichpunktartige Beschreibung der für die Durchführung des Prozesses benötigten Tätigkeiten/Teilprozesse		Output: - gewünschte Ergebnisse: z.B. i.O. Teile - geforderte Ergebnisse: rechtliche und Normforderungen, z.B. Aufzeichnungen	
Wie?: (Methoden, Verfahren, Anweisungen, Standardverfahren)	- Standardverfahren siehe MHB - Verfahrensanweisungen der Gesellschaften - Verfahrensrichtlinien Continental AG	Kriterien?: (Bewertung, Kenngrößen, Messungen)	Kriterien, Kennzahlen mit denen <u>der Prozess und nicht dessen Ergebnis</u> bewertet wird.		
Schnittstellen zu anderen Prozessen					
Vorausgehend: - Alle direkt vorausgehende Führungs- und Realisierungsprozesse - bei Serviceprozessen: alle Prozesse die durch den Serviceprozess unterstützt werden		Nachfolgend: - Alle direkt nachfolgende Führungs- und Realisierungsprozesse - bei Serviceprozessen: keine Eintragungen, da betreffende Führungs- und Realisierungsprozesse durch die Zelle Vorausgehend definiert wurden		Unterstützend: - Serviceprozesse, die die Führungs- und Realisierungsprozesse unterstützen - Serviceprozesse besitzen keine unterstützende Prozesse	
Version: 23.05.2005, Revision 0		Erstellt: Datum / Unterschrift		Freigabe: Datum / Unterschrift des Prozesseigners	

[Gesellschaftsname]	Führungsprozess Zielsetzung/Ressourcen [F_01]		Continental CONTITECH
Prozessbeschreibung			
Zielsetzung des Prozesses: Festlegung der Unternehmenspolitik, -ziele und die Bereitstellung der Mittel u. Ressourcen zum Erreichen der Unternehmensziele.		Besondere Risiken: Falsche Interpretation von Kennzahlen und Trends, somit fehlgeleitete Mittel und falsche Unternehmensziele. Falsche Ressourcenplanung	Prozesseigner: Geschäftsführer (Oberste Leitung)
Womit?: (Material, Ausrüstung)	▪ IT-Systeme, Datenbanken	Wer?: (Kompetenz, Schulung)	▪ Geschäftsbereichleitung ▪ Geschäftsleitung ▪ PMS-/Abteilungsleitung
Input: ▪ Forderungen u. Erwartungen der Kunden ▪ Forderungen des Gesetzgebers ▪ Forderungen der Shareholder, MA, Gewerkschaften und interessierter Kreise ▪ Berichte aus dem Unternehmen (Management Review, Bewertung/Erfolgsmessung) ▪ Berichte der Marktbeobachtung ▪ Berichte der Produktbeobachtung ▪ Basics der Continental AG ▪ Ergebnisse aus Ermittlung der Umweltaspekte		Prozessbeschreibung: ▪ Strategische Planung ▪ Budgetplanung ▪ Zielfestlegung und Ableitung von Maßnahmen ▪ Festlegung der Organisation ▪ Unternehmenspolitik ▪ KVP ▪ Bereitstellung der Mittel u. Ressourcen ▪ Qualitäts- u. Umweltmanagementsystem ▪ Ständige Verbesserung ▪ Festlegung von Qualitäts- i. Umweltzielen	Output: ▪ Unternehmenspolitik ▪ Unternehmensstrategie ▪ Unternehmensziele ▪ Aktionspläne ▪ Unternehmensorganisation ▪ bereitgestellte Mittel / Ressourcen ▪ Geschäftsplan ▪ KVP-Projekte
Wie?: (Methoden, Verfahren, Anweisungen, Standardverfahren)	▪ VR 13/1 Sachinvestitionen ▪ VR 14 Financial Investments ▪ SPS Strategisches Planungssystem	Kriterien?: (Bewertung, Kenngrößen, Messungen)	▪ Ergebnis der KVP Projekte (z.B. Einsparungen in %) ▪ termingerechte Planung (Terminabweichungen in %) ▪ Soll/Ist-Vergleich der Ziele
Schnittstellen zu anderen Prozessen			
Vorausgehend: ▪ F_02 Bewertung/Erfolgsmessung ▪ F_03 Management Review	Nachfolgend: ▪ F_03 Management Review ▪ F_04 Personalführung u. -entwicklung / Schulung und Motivation ▪ F_05 Internes Audit	▪ R_01 Auftragslenkung für Neuentwicklung ▪ R_02 Auftragslenkung für Serienbeauftragung ▪ R_03 Entwicklung ▪ R_04 Beschaffung ▪ R_05 Produktion ▪ R_06 Logistik	Unterstützend: ▪ S_01 Marktbeobachtung ▪ S_02 Personaladministration ▪ S_03 Managementsystemdokumentation ▪ S_04 Produktbeobachtung ▪ S_05 Berichterstattung und Kommunikation ▪ S_06 Risikomanagement ▪ S_07 Produkt- u. Prozessänderungen / Verlagerungsprojekte ▪ S_08 Investitionen
Version: 10.11.2005, Revision 0	Erstellt:		Freigabe:

[Gesellschaftsname]		Realisierungsprozess Produktion [R_05]		Continental CONTITECH	
Prozessbeschreibung					
Zielsetzung des Prozesses: Spezifikationsgerechte Produkte in festgelegten Mengen, zum vorgegebenen Termin		Besondere Risiken: Mangelhaftes Notfallmanagement. Nichtbeachten bzw. Änderung gesetzlicher Rahmenbedingungen		Prozesseigner: Produktionsleiter	
Womit?: (Material, Ausrüstung)	- Gebäude - Ver- und Entsorgungseinrichtungen - Fertigungsmaschinen - Prüfvorrichtungen/-mittel	- Werkzeuge (Formen) - PSA	Wer?: (Kompetenz, Schulung)	Stellenprofil/-beschreibung	
Input: - Fertigungsauftrag - Spezifikationen - Arbeitsanweisungen - Zukaufteile - Verpackungsmaterial - Umweltaspekte		Prozessbeschreibung: - Herstellung spezifizierter Produkten - Aufrechterhaltung der Prozessfähigkeit - Durchführung von Prüfungen - Mögliche Teilprozesse je nach Gesellschaft		Output: - Fertigprodukte - Aufzeichnungen - Abfälle - Prüfzeugnisse / Prüfergebnisse - Aufzeichnungen über Messgrößen zu Umweltaspekten und festgelegten Umweltzielen (Ressourcen, <u>Verbräuche</u> u. Energieströme)	
Wie?: (Methoden, Verfahren, Anweisungen, Standardverfahren)		Kriterien?: (Bewertung, Kenngrößen, Messungen)		- Produktivität - Ausschussquote - Rückstände - Kundenbeanstandungen (ppm)	- Termineinhaltung - Stillstandszeiten - Rüstzeiten - Maschinenauslastung - Prozessfähigkeiten
Schnittstellen zu anderen Prozessen					
Vorausgehend: - F_01 Zielsetzung/Ressourcen - R_02 Auftragslenkung für Serienbeauftragung - R_03 Entwicklung - R_04 Beschaffung		Nachfolgend: R_06 Logistik		Unterstützend: - S_02 Personaladministration - S_06 Risikomanagement - S_07 Produkt- u. Prozessänderungen - S_08 Investitionen - S_09 Instandhaltung - S_10 Mess- und Prüfmittelüberwachung - S_11 Prüfungen bei internen/externen Laboratorien - S_12 Planender und Operativer Umweltschutz - S_13 Reklamationsbearbeitung - S_14 Betriebsversorgung	
Version: 07.11.2005, Revision 0		Erstellt:		Freigabe:	

Ein weiterer Schritt zur Integration von Managementsystemen

Zusammenfassung aller Forderungen an unser Managementsystem (durch: unsere Kunden, Normen sowie eigene Forderungen) in einer Liste mit Selektions- und Sortiermöglichkeiten.

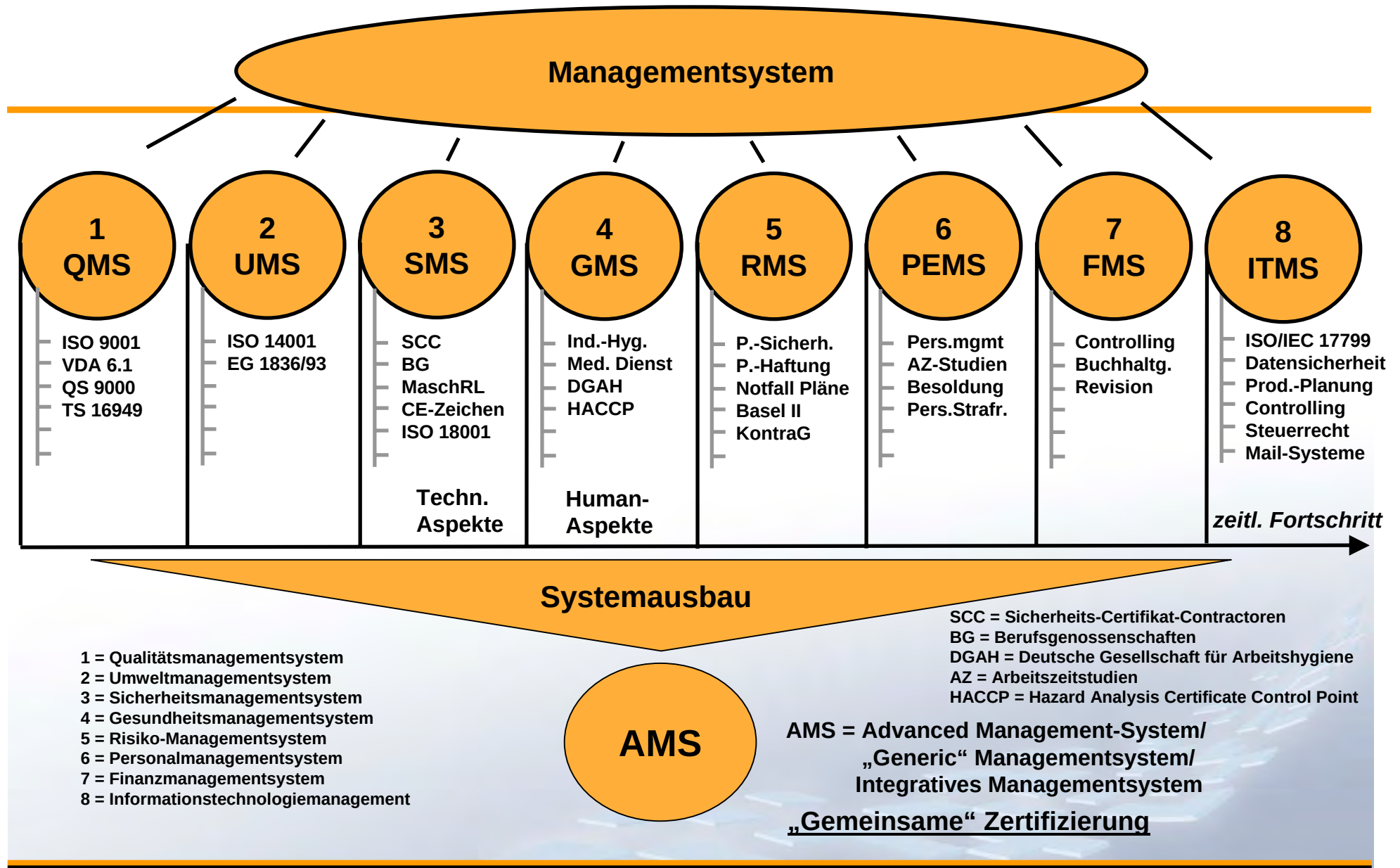
	A	B	C	D	E	F	G
1	Ifd.Nr.	Prozess	QMH 200	Inhalt Forderungen	ISO 9001	TS 16949	ISO 14001
2	1	F_01; S_03	1.01; 3.1	Festlegung, Dokumentation und Aufrechterhaltung der Unternehmenspolitik einschließlich der Qualitäts-/Umweltpolitik (Verpflichtung zur Qualität und Umwelt) und ihrer Kommunikation	4.2.1a; 5.1b		4.2e; 4.2g; 4.4.4
3	2	F_01	1.01; 3.1	Einklang der Qualitäts-/Umweltpolitik mit den Unternehmenszielen und den Kundenerwartungen, sowie die Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung	5.1a; 5.2; 5.3a,b,e		4.3.3; 4.5.3
4	3	F_01	1.01; 3.1	Sicherstellen, dass jeder Mitarbeiter für seinen Bereich die Qualitäts-/Umweltpolitik versteht, verwirklicht und aufrechterhält	5.3d		4.4.2
5	4	F_01	1.01; 3.2	Einführung+Aufrechterhaltung eines dem Unternehmen angepassten QM-UW-Systems	4.1; 5.1; 5.4.2a; 5.4.2b		4.1
6	5	F_01	1.01; 3.2	Einführung und Überwachung der kontinuierlichen Verbesserung von Produkten, Prozessen und Verfahren in allen Bereichen (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)	4.1f; 5.1		4.2b
7	6	F_01	1.01; 3.2	Ständige Verbesserung der TQ Strategie und deren Umsetzung	8.5.1	8.5.1.1	



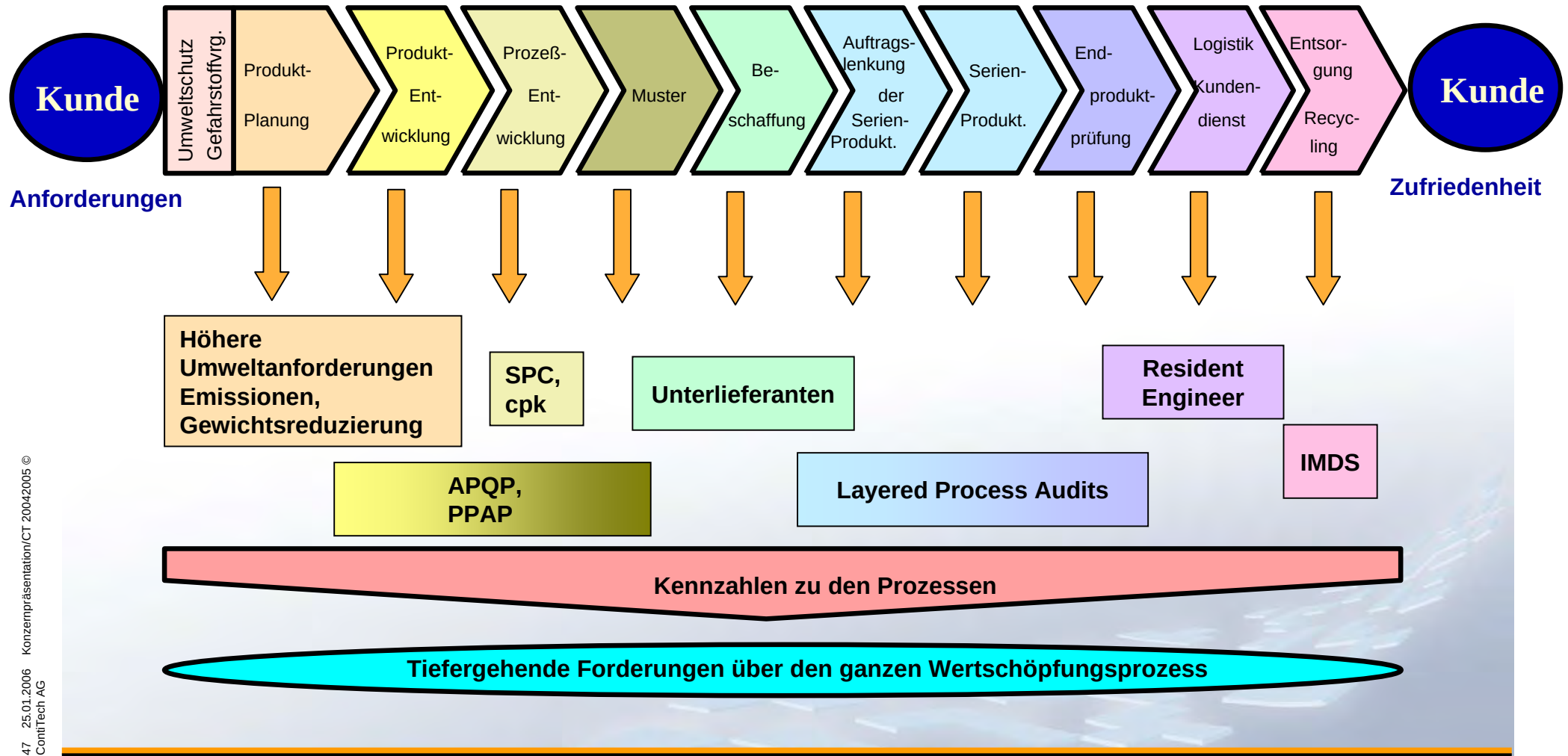
Neue Tendenzen

GO FOR eXCELLENCE

An abstract graphic at the bottom of the slide consists of several orange and blue rectangular blocks arranged in a perspective view, suggesting a path or a series of steps. The blocks are slightly blurred, giving a sense of motion or depth.



Veränderung des Detaillierungsgrades des Interesses der Kunden an der Qualität in der Prozesskette im Laufe der Zeit



Definition von Total Quality Management (TQM*)

entsprechend der DIN EN ISO 8402

„...auf der Mitwirkung aller ihrer Mitglieder basierende Managementmethode einer Organisation, die Qualität in deren Mittelpunkt stellt und durch Zufriedenstellung der Kunden auf langfristige Geschäftserfolge sowie auf Nutzen für die Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft zielt.“

Anmerkung 1: Der Ausdruck „alle ihre Mitglieder“ bezeichnet jegliches Personal in allen Stellen und allen Hierarchieebenen der Organisationsstruktur.

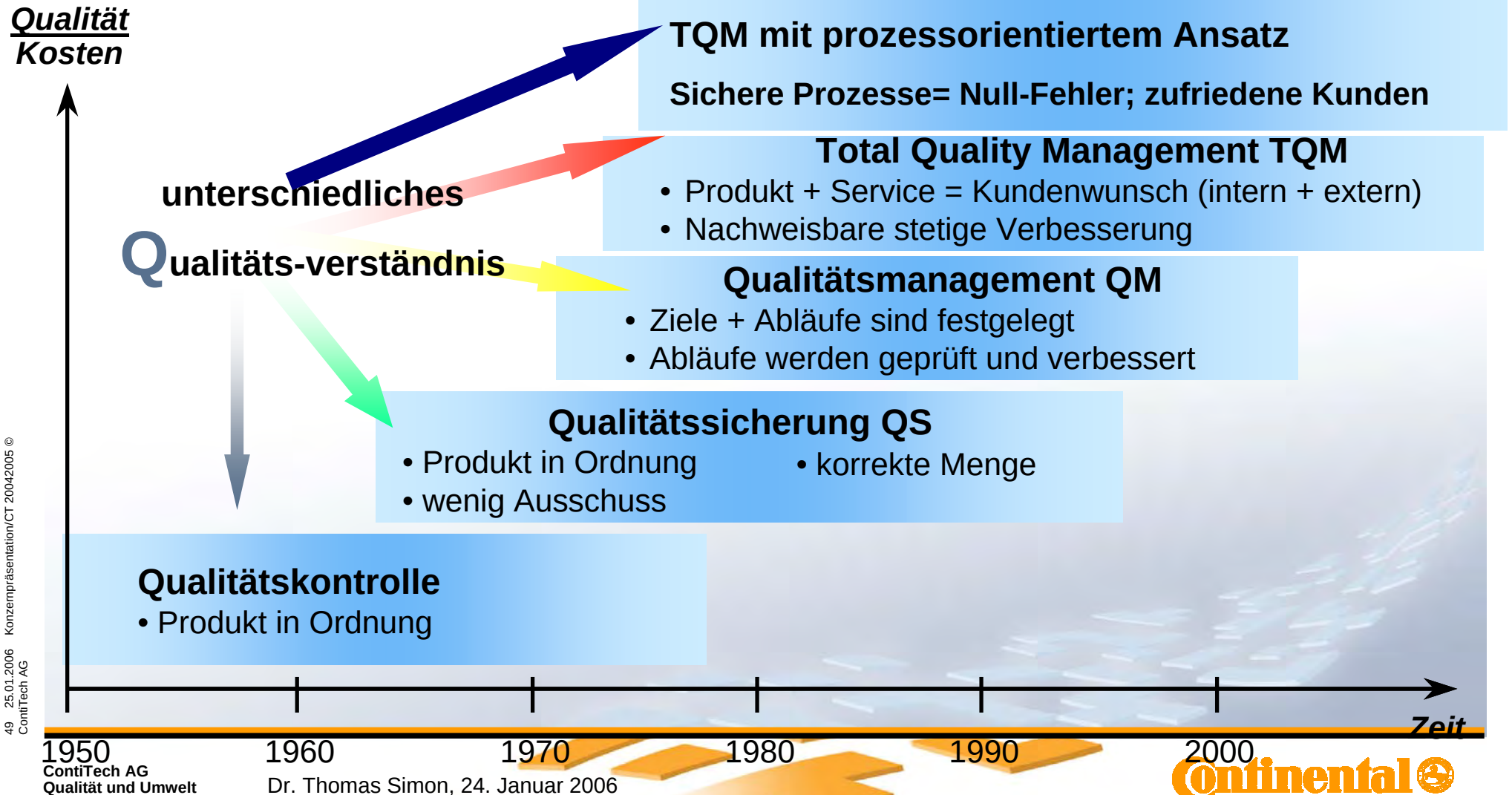
Anmerkung 2: Wesentlich für den Erfolg ist, dass die oberste Leitung überzeugen und nachhaltig führt, und dass alle Mitglieder der Organisation ausgebildet und geschult sind.

Anmerkung 3: Der Begriff Qualität bezieht sich bei TQM auf das Erreichen aller geschäftlichen Ziele.

Anmerkung 4: Der Begriff „Nutzen für die Gesellschaft“ bedeutet Erfüllung der an die Organisation gestellten Forderungen der Gesellschaft.

Die historische Entwicklung

Die Veränderung des Qualitätsverständnisses



Erwartungen zur Entwicklung in der Zusammenarbeit zwischen Lieferant und Kunde

- Überprüfen des KVP-Prozesses
- Steuerung der Prozesse mit Indikatoren und Bewertung im Management Review (Bsp. Fokussierung auf Non-Quality-Costs und Monitoring)
- Implementierung von Supply-Chain-Management
- Kurzfristige Durchführung von Prozessaudits
- Detaillierte Festlegungen zu logistischen Prozessen, z.B. Labeling, Identifizierung des Produktes
- Direkte Hilfestellung bei der Lösung von Problemen

Erwartungen zur Entwicklung in der Zusammenarbeit zwischen Lieferant und Kunde

- Engere Zusammenarbeit bei der Entwicklung zwischen den Systemlieferanten untereinander und den OEMs (Bsp. Conti + ZF + VW)
- Zusammenschlüsse für weltweite Projekte, um den Kunden an allen Standorten ausreichende Kapazitäten zu bieten (Alternative zu weiteren Konzentrationsprozessen in der Zulieferindustrie)
- Stärkere Nutzung von japanischen Q-Tools in den Fertigungsprozessen der Global-Player (z.B. Poka Yoke, Kaizen)
 - Individualisierung bzw. Hervorheben kulturspezifischer Aspekte bei der Erstellung von QMS

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Unternehmensgruppe ContiTech –
Spezialist für Kautschuk- und Kunststofftechnologie

GO FOR *e*XCELLENCE®

Continental 
CONTITECH