

Produktrealisierung – Überblick (Seite 2)

- ➔ Kundenbezogene Prozesse
- ➔ Entwicklung
- ➔ Beschaffung
- ➔ Produktion und Dienstleistung
- ➔ Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

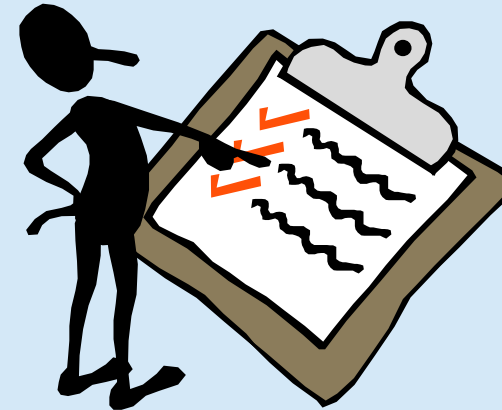
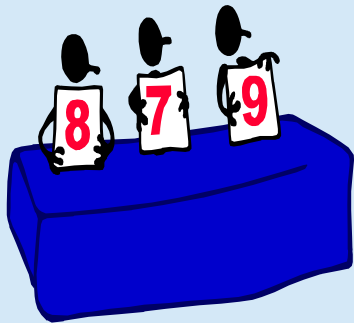
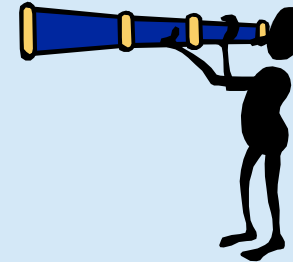


Abb. 1

Kundenbezogene Prozesse – Kapitel 7.2 (Seite 4)

■ Ermittlung der Kundenanforderungen

- Vom Kunden festgelegte Anforderungen
- Vom Kunden vorausgesetzte Anforderungen
- Behördliche + gesetzliche Anforderungen
- Unternehmenseigene Anforderungen



■ Bewertung der Produkthanforderungen

- Vollständigkeit und Umsetzbarkeit
- Widersprüche klären und beseitigen
- Ergebnisse der Bewertung nachvollziehbar dokumentieren
- Änderungen der Produkthanforderungen berücksichtigen

■ Kommunikation mit dem Kunden

- Produktinformation
- Kundenreaktion einschließlich Kundenbeschwerden
- Anfragen, Verträge oder Auftragsbearbeitung einschließlich Änderungen

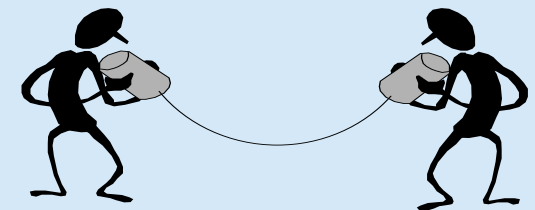


Abb. 2

Fragen zur Auftragsannahme (Seite 5)

Haben wir das notwendige "Know-how", um den Vertrag zu erfüllen?

Haben wir die entsprechenden Kapazitäten frei?

Können wir die gewünschte Qualität liefern?

Haben wir die geeignete Ausrüstung (Maschinen, Personal)?

Können wir die geforderten Termine einhalten?

Abb. 3

Entwicklung – Kapitel 7.3 (Seite 8)

■ Planung

- Entwicklungsphasen
- Verantwortungen, Befugnisse, Schnittstellen

■ Eingabe

- Ermitteln und aufzeichnen der wesentlichen Anforderungen
- Bewerten der Angemessenheit, Vollständigkeit und Eindeutigkeit

■ Ergebnis

- Erfüllung der Entwicklungsvorgaben
- Informationen für Beschaffung, Produktion und Dienstleistungserbringung
- Annahmekriterien für das Produkt
- Gebrauchsmerkmale definieren

■ Bewertung, Verifizierung, Validierung

- Überprüfung der Erfüllung der Anforderungen

■ Lenkung von Änderungen

- Kennzeichnen und aufzeichnen
- Bewertung, Verifizierung und Validierung



Abb. 4

Entwicklungsbewertung (Seite 12)

- **Terminlicher und finanzieller Fortschritt des Entwicklungsprojekts**
- **Beurteilung der Erfüllung von Anforderungen**
- **Erkennen von Problemen, Festlegung von Maßnahmen**

- **Beteiligung betroffener Funktionsbereiche**
- **Aufzeichnung der Bewertungsergebnisse**



Abb. 5

Beschaffung – Kapitel 7.4 (Seite 15)

■ Beschaffungsprozesse lenken

- Sicherstellen, dass das beschaffte Produkt den Forderungen entspricht (Überwachung von Lieferanten und Produkten)
- Auswahl und Beurteilung von Lieferanten

■ Eindeutige Beschaffungsangaben festlegen

- Anforderungen an Produkte, Verfahren, Prozessen und Ausrüstung
- Anforderungen an Qualifikation des Personals
- Anforderungen an das QM-System

■ Verifizierung des beschafften Produkts oder Dienstleistung (Wareneingangsprüfung)



Abb. 6

Lieferantenbewertung (Seite 17)

Lieferantenbewertung	Qualität (Q)	Termin (T)	Preis (P)
Gewichtung	8	7	5
Bewertung	0...5	0...5	0...5
Maximal	40	35	25







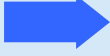



Einstufung = 8 (Bewertung Qualität) + 7 (Bewertung Termin) + 5 (Bewertung Preis)

Klasseneinteilung bei Lieferantenbewertung (Seite 18)

A-Lieferant	B-Lieferant	C-Lieferant
<p>Es kann jederzeit bei diesem Lieferanten bestellt werden.</p>	<p>Lieferant auf Probe, nicht alle Leistungen sind zufriedenstellend. Der Lieferant muss nachweisbare Schritte zur Leistungsverbesserung unternehmen.</p>	<p>Der Lieferant ist gesperrt, es darf dort nicht bestellt werden.</p>

Abb. 8

Produktion und Dienstleistungserbringung – Kapitel 7.5 (Seite 20)

-   Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung
-   Validierung der Prozesse
-   Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
-   Eigentum des Kunden
-   Produkterhaltung

Lenkung der Produktion und Dienstleistungserbringung (Seite 21)

Produktion und Dienstleistungserbringung unter beherrschten Bedingungen

- Spezifikationen bezüglich Produkt / Dienstleistung
- Arbeitsanweisungen
- Einsatz geeigneter Ausrüstung
- Einsatz von Überwachungs- und Messmitteln
- Überwachung und Messung
- Freigabe und Liefertätigkeiten, Tätigkeiten nach der Lieferung

Validierung von Prozessen (Seite 22)

■ Prozesse validieren:

- Ergebnis kann nicht durch nachfolgende Überwachung oder Messung verifiziert werden
- Unzulänglichkeiten zeigen sich erst, nachdem Produkt in Gebrauch oder Dienstleistung erbracht worden ist

■ Ziel: Darlegung der Fähigkeit der Prozesse, geplante Ergebnisse zu erreichen

■ Regelungen festlegen zu

- Kriterien zur Bewertung und Freigabe der Prozesse
- Freigabe der Ausrüstung und der Qualifikation des Personals
- Gebrauch spezifischer Methoden und Verfahren
- Anforderungen zu Aufzeichnungen
- Erneute Validierung

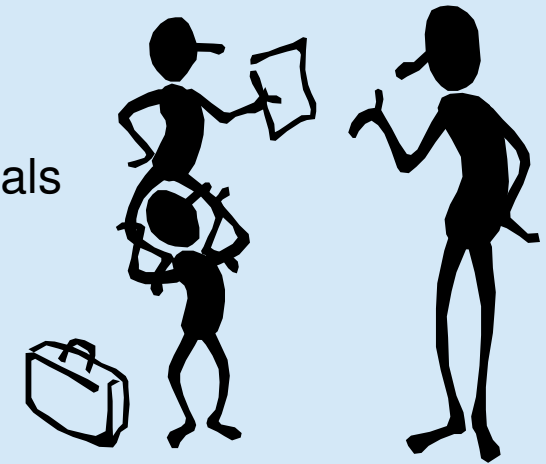


Abb. 11

Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit (Seite 23)

- Produkt mit geeigneten Mitteln kennzeichnen
- Produktstatus kennzeichnen
- Kennzeichnung lenken und aufzeichnen, wo Rückverfolgbarkeit gefordert ist

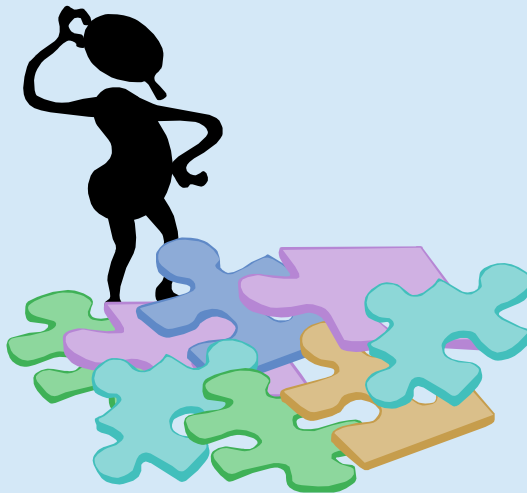


Abb. 12

Eigentum des Kunden (Seite 25)

- **Sorgfältiger Umgang**
- **Kundeneigentum**
 - kennzeichnen
 - Verifizieren
 - schützen
- **Information an Kunden über Verlust, Beschädigung etc (Aufzeichnungen führen)**
- **Anm.: auch anzuwenden auf geistiges Eigentum des Kunden!**



Produkterhaltung (Seite 26)

- **Konformität des Produktes erhalten (während interner Verarbeitung und Auslieferung)**
 - **Kennzeichnung**
 - **Handhabung**
 - **Verpackung**
(produktspezifische Verpackung und Einhaltung entsprechender Vorschriften)
 - **Lagerung**
(produktspezifische Aufbewahrung)
 - **Schutz**

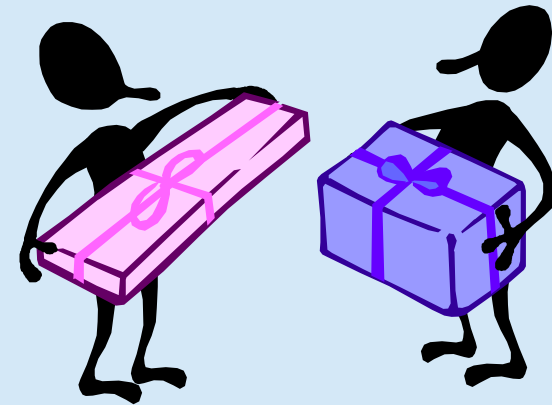


Abb. 14