



Ing. Ronald Waldherr BSc.

- Interim Manager
- Berater
- Trainer

Null Fehler. Vom Lieferanten bis zum Kunden!

Mein Name ist Ronald Waldherr. Ich bin **Interim Manager, Consultant und Trainer** für die Themen **Qualitätsmanagement, Lieferantenmanagement und Reklamationsmanagement**. In der Rolle als Leiter Qualitätsmanagement oder Leiter Lieferantenmanagement, als Senior Qualitäts-, Lieferanten- oder Reklamationsmanager übernehme ich Mandate und Projekte in der **Automobilindustrie, der Medizintechnik sowie in der Metall- und Kunststoffverarbeitenden Industrie**.

MEIN ANGEBOT

Qualitätsmanagement	Lieferantenmanagement	Reklamationsmanagement
▪ Strategieentwicklung ▪ Management Reporting ▪ Prozessorientierte Dokumentation für die Produktion ▪ Ausarbeitung von Statistiken	▪ Lieferantenkennzahlen ▪ Maßnahmen mit Schnittstellenpartnern ▪ Lieferanten-Audits sowie Qualifizierungen und Trainings	▪ Aufbau und Optimierung ▪ Management der Stakeholder ▪ Reduzierung Reklamationen ▪ Anwendung QM-Tools

Trainings zu Qualität, Lieferanten und Reklamationen für optimalen Know-how-Transfer!

Einsatzrollen

- **Leiter** Qualitätsmanagement oder Lieferantenmanagement
- **Senior Consultant** Qualitäts-, Lieferanten- oder Reklamationsmanagement

Branchenkompetenz

- Automobilindustrie
- Medizintechnik
- Metall- und Kunststoffverarbeitende Industrie

Zertifikate

- QM-Lieferantenauditor
- Qualitätstechniker ST
- Qualitätstechniker QII
- Qualitätsmanagement/angewandte Statistik QMAS
- Systembeauftragter Qualität QMB

MEINE KERNKOMPETENZEN

- **Seit 1994 Erfahrung** im Qualitäts- und Lieferantenmanagement - national und international
- **Mitarbeiterführung und Motivation** durch transparente Aufgabenstellungen und Trainings
- Reduzierung von Fehlern durch **systematisches Reklamationsmanagement**
- Reklamationsbearbeitung mit 8D Report, FMEA, A3 Lösungsblatt, Ishikawa oder 5Why
- **Sprachen:** Deutsch (Muttersprache), Englisch (verhandlungssicher)
- **Normenerfahrung**
 - ISO 9001
 - IATF 16949
 - ISO 13485
- **Kommunikation auf Augenhöhe**
 - Bachelor of Science
 - Ingenieur
 - Meister
 - Werkzeugmacher Geselle

Ausgewählte Projekte (Details zu den Projekten sind auf den nachfolgenden Seiten zu finden.)

Q=Qualitätsmanagement | L=Lieferantenmanagement | R=Reklamationsmanagement | T=Trainings

Projekte	Q	L	R	T
Qualitätsleiter in der Elektronikindustrie (Positioniersysteme) Eschbach	☑	☑	☑	☑
Qualitätsleiter in der Elektronikindustrie (Positioniersysteme) Karlsruhe	☑	☑	☑	☑
Lieferanten Qualitätsmanager in der Automobilindustrie (Batteriewanne)	☑	☑		
Lieferanten Qualitätsmanager in der Automobilindustrie (Einspritzsysteme)	☑	☑		
Qualitätsleiter in der Metallindustrie (Türschließsysteme)	☑	☑	☑	☑
Stv. Qualitätsleiter in der Metallindustrie (Elektronenstrahlschweißen)	☑	☑	☑	
Trainer bei einem beruflichen Bildungs- und Rehabilitationszentrum	☑			☑
Berater Qualitätsmanagement im Bereich Printmedien (Tickets, Zahlscheine)	☑			☑
Leiter Lieferantenmanagement in der Medizintechnik (Herzlungenmaschinen)	☑	☑	☑	
Stellvertretender Qualitätsleiter in der Medizintechnik (Medizinische Geräte)	☑	☑	☑	
Qualitätsdirektor in der Automobilindustrie (Front- und Heckschürze)	☑	☑	☑	
Qualitätsmanager in der Automobilindustrie (Leitungen und Ventile)	☑	☑	☑	

Übersicht Festanstellungen (Details zu den Stationen sind am Ende des Dokumentes zu finden.)

Zeitraum	Position	Arbeitgeber	Branche
2012 - 2014	Qualitätsmanager	iSi Automotive	Automobilindustrie
2011 - 2012	Konfigurationsmanager	Schiebel	Flugtechnik
2010 - 2011	Qualitätsmanager	Otto Bock	Medizintechnik
2009 - 2010	Techniker	JTI/Austria Tabak	Genussmittel
2003 - 2008	Qualitätsmanager	Electrovac AG	Elektroindustrie
2002 - 2003	Qualitätsmanager	Amtec GmbH	Automobilindustrie

Technisches Know-how

- Stanz- und Biegewerkzeuge in Kombination mit Stanzmaschinen u. Fiktionspressen
- Spritzgussformen in Kombination mit Spritzgussmaschinen
- Dreh- und Fräsmaschinen: Konventionell und CNC gesteuert
- Schweißen: Schutzgas, Autogen und Elektro
- Erstellung von Arbeits-, Prüfanweisungen sowie Betriebsanleitungen im Zuge der Arbeitsvorbereitung
- Das Lesen von technischen Zeichnungen und Spezifikationen mit den dazugehörigen Normen
- Professioneller Umgang mit Messmitteln

ERP-Anwenderkenntnisse:

- SAP: Materialstämme; Arbeitspläne, Stücklisten, Q-Module (www.sap.com)
- SiS: Erfahrung am Rande bei der Umstellung nach SAP (www.sisworld.com)
- Pro Alpha: Materialwirtschaft (www.proalpha.at)
- IN ERP: Materialwirtschaft (www.informing.ch)

PC-Kenntnisse:

- Erweiterte Kenntnisse: Windows inkl. Office und Visio
- Grundkenntnisse: AutoCAD, SOLIDWORKS

Abgeschlossene Ausbildungen:

Zeitraum	Ausbildung
2019 - 2020	Staplerschein und Kranschein
2006 - 2009	Fachhochschule Int. Wirtschaftsingenieurwesen berufsbegleitend (Wien) /BSc.
1998 - 2002	Wirtschaftsingenieurwesen berufsbegleitend, Zweig QM (Wien) / Ing.
1997 - 1999	Werkmeister berufsbegleitend (Wien) / Mst.
1987 - 1991	Berufsschule Werkzeugmacher (Wien) / Geselle



AUSSAGEN VON WEGBEGLEITERN

»Neben seiner weitreichenden Fachkompetenz im Gesamtspektrum Qualität sowie den messbaren Erfolgen, die klar seinen Aktivitäten zuzurechnen sind, hat mich besonders seine Fähigkeit beeindruckt, die Mannschaft mitzunehmen und einzubinden. Damit ist der Grundstein gelegt, um die Produktqualität und die Effizienz der qualitätssichernden Prozesse nachhaltig und stetig weiter zu entwickeln.«

UWE ZIEWERS, PPA. (Werkleitung KfV & PORTAL / SIEGENIA GRUPPE)

»Ronald hat sich in kurzer Zeit sehr gut in ein für ihn fremdes Aufgabengebiet eingearbeitet. Bereits nach kurzer Zeit konnte man eine deutliche Verbesserung in den Themen bemerken, die er bearbeitet. Er hat eine ruhige Art, ein gutes technisches Verständnis, hört zu und schaut sich die Probleme vor Ort an, um dann die richtigen Maßnahmen einzuleiten.«

HOLGER KOWALZICK (LEITUNG KONSTRUKTION & ENTWICKLUNG DRIVE / SIEGENIA GRUPPE)

»Ronald hat mich durch seine analytische Denkweise und seine effektive Vorgehensweise, Problemen auf den Grund zu gehen, überzeugt. Dabei lässt er sich auch nicht durch Scheinargumente von seinen Zielen abbringen. Diese verfolgt er mit Ausdauer bis sie erfolgreich umgesetzt sind. Durch seinen Wiener Charme findet er Zugang zu allen Ebenen, vom Shopfloor bis zur Geschäftsleitung und den Gesellschaftern.«

THOMAS MAHLER (Interim Management & Quality Consulting)

»I'm also very glad to working together with you in Daoda. Looks now they've changed mind set and respected Volvo's requirements. This is yours delivery. Thanks for your great contribution to make life easier.«

RITA FANGBIN YAO (Sr. Supplier Quality Manager for Interior & SGM / Volvo)

»Du agierst zielgerichtet, ruhig und besonnen. In kritischen Situationen, im Kundentermin, bist du ein angenehmer Gesprächspartner mit professionellem Hintergrundwissen. Es wird immer klar, wessen Interessen zu vertrittst und das, ohne den Kunden zu belasten.«

SÖREN SOMMER (KEY ACCOUNT MANAGER / KfV Karl Fliether GmbH & Co. KG)

»Ich möchte mich auch bei dir für die Zusammenarbeit in unseren Recruiting Prozessen bedanken. Die verschiedensten Bewerber-Antworten auf deine Excel-Frage bleiben auf jeden Fall in sehr guter Erinnerung.«

Lena Vorsatz (Professional HR (Human Resources) Talent Acquisition / PI miCos GmbH)

»Thank you for your great and fast support with the supplier XYZ! It was a pleasure to work with you.

Ruud, Bernsen (Technical Sales at PI Benelux / PI BeNeLux B.V.)

Qualitätsleiter in der Elektronikindustrie (Eschbach) (Positioniersysteme)

Projekt

Laufzeit:

- 2025/06 – 2026/03

Verantwortungsbereich:

- 8 geführte Mitarbeiter

Unternehmen:

- PI miCos GmbH

Branche:

- Hexapoden
- Linearsysteme

Umsatz*: Gruppe

- 286 Mio. € (2023)

Mitarbeiter*: Gruppe

- ca. 1261

Situation Unternehmen:

- Vorgänger war ein Interim-Manager, der das Unternehmen aus eigenen Gründen schnell verlassen wollte, sodass spontan Ersatz gebraucht wurde (Folgeprojekt nach Karlsruhe)

Land:

- Deutschland (Eschbach)

*Zugriff am 20.04.2026

<https://die-deutsche-wirtschaft.de/unternehmen/physik-instrumente-pi-gmbh-co-kg-karlsruhe/>

Auftrag:

- Bewertung bestehender Qualitätsprozesse und Strategie Erstellung zur Optimierung
- Durchführung von Schwachstellenanalysen und das Erarbeiten von Handlungsempfehlungen
- Erstellung von regelmäßigen (wöchentlich/monatlichen/halb-jährlich) Reporten
- Verlagerung von etwa 500 Artikeln
- Prozessabläufe aus den Tätigkeiten optimieren, mit anderen Werken abstimmen und schulen (Fertigungsstopp, Umgang mit Lieferanten, PPAP, ...)

Maßnahmen:

- Zusammenlegung der beiden SF's: QA und VV erfolgreich (Viele Synergien und Zeitersparnis)
- Konsequente Umsetzung des Shopfloors inklusive Quality Alerts
- Abhalten von Krisenmeetings mit Kunden
- Einführung von regelmäßigen JF mit den QA – Mitarbeitern
- Transparente Kommunikation auf Mitarbeiter Ebene
- Erstellung eines KI basierten Geräuschprüfplatz
- Einführung einer lebbaren PPAP Checkliste (Systemische Vorgabe waren über 200 Punkte)

Erfolge:

- Sichtliche Verbesserung (durch Transparenz) der Reklamationsquote (Dead On Arrival) um 42% (Jahresdurchschnitt aus den letzten beiden Jahren im Verhältnis zu 2025 von 69 auf 40)
- Einführung eines gelebten (Reklamationen sichtbar) Shopfloors in der Produktion
- Erste positive Tests mit dem KI basierten Geräuschprüfplatz
- Erfolgreiches Kunden- und Fertigungsstätten Audit
- TÜV-Überwachungsaudit ohne Hauptabweichungen
- Verständnis für Qualitätsvorausplanung im Betrieb etabliert

Besondere Herausforderungen:

- Interimistische Qualitätsleiter war innerhalb von 3 Tagen nicht mehr verfügbar
- Das Team war nur in kleinen Gruppen existent und nicht gesamt
- Hohe Anzahl an Reklamationen (Dead On Arrival)
- Personelle Abgänge, was zu einem Engpass in der Bearbeitung der offenen Themen führte
- Viele Bewerbungsgesprächen, um die Aufgaben zu bewältigen
- Qualitätsabsicherung mit eingeschränkten Ressourcen
- Verlagerung von etwa 500 Artikeln ins eigene Werk

Qualitätsleiter in der Elektronikindustrie (Karlsruhe) (Positioniersysteme)

Projekt

Laufzeit:

- 2025/01 – 2025/06

Verantwortungsbereich:

- 23 geführte Mitarbeiter

Unternehmen:

- Physik Instrumente (PI) SE & Co. KG

Branche:

- Hexapoden
- Linearsysteme

Umsatz*: Gruppe

- 286 Mio. € (2023)

Mitarbeiter*: Gruppe

- ca. 1261

Situation Unternehmen:

- Vorgänger hat in eine neue Abteilung gewechselt, sodass spontan Ersatz gebraucht wurde

Land:

- Deutschland (Karlsruhe)

*Zugriff am 20.04.2026

<https://die-deutsche-wirtschaft.de/unternehmen/physik-instrumente-pi-gmbh-co-kg-karlsruhe/>

Auftrag:

- Disziplinarische / fachliche Führung der Qualitäts-, Verifizierung und Validierungsmitarbeiter im Bereich Kunden, Präventive und Interne Qualität (Interne und externe Mitarbeiter)
- Ansprechpartner für Qualitätsthemen am Standort (intern/extern/Kunden eskalationsthemen)
- Sicherstellung der Qualitätsprozesse und Abläufe am Standort
- Reporting der Qualitätskennzahlen an die Standortleitung und an die QM/QA Zentralfunktionen
- Kundenreklamationen in Babtec Software, Datenbereinigung Q3 und Q4 2024
- Einarbeitung/Onboarding neue QA-Mitarbeiter
- Zusammenarbeit mit angrenzenden Bereichen

Maßnahmen:

- Mitarbeitergespräche mit allen Mitarbeitern (Davor gab es keine)
- Einführung von regelmäßigen JF mit den QA - Mitarbeitern
- Regelmeetings mit internationalen Kunden
- Begleitung von Kundenbesuchen und Audits
- Eskalationsmeetings mit Lieferanten
- Reklamationen
- Koordination von Eskalationen (Lieferstopp)
- Transparente Kommunikation auf Mitarbeiter Ebene

Erfolge:

- Deutliche Verbesserung in der Lieferantenbewertung von Platz 26 auf Platz 7 (Von 26)
- Ausschusszahlen einzelner kritischer Lieferteile drastisch reduziert (Von 80% auf 4%)
- Mitarbeitervertrauen wuchs, daher wurde (früher) eskaliert
- Langläuferthemen (Länger als 1 Jahr offen) zum Abschluss gebracht

Besondere Herausforderungen:

- Umstellung der Struktur (Side/Division) bei der Übernahme
- Viele Fragen der Mitarbeiter, bezüglich Verantwortlichkeiten
- MA Streik und Bindung der Mitarbeitenden zu stärken
- Langjähriges Personal „führen“ mit allen Konsequenzen
- Ungeplante Abgänge ohne die Möglichkeit einer Nachbesetzung (FTE wurde mitverschoben)

Lieferanten Qualitätsmanager in der Automobilindustrie (Batteriewanne)

Projekt

Laufzeit:

- 2024/07 – 2024/10

Unternehmen:

- BMW Group

Branche:

- Metallindustrie

Industrialisierung Hoch-volt Peripherie

Umsatz:

- 155,5 Mrd. €

Mitarbeiter:

- ca. 155 000
- Am Standort ca. 50

Situation Unternehmen:

- Lieferant sitzt in Spanien und ist qualitativ nicht fähig Teile auszuliefern

Land:

- Deutschland
- Spanien

Auftrag:

- Einarbeitung bei BMW: Kennenlernen der Verantwortlichkeiten, Stakeholder, BMW-Struktur und des Produkts
- Prozess- und Lieferantenbetreuung: Vertiefung der Produktionsprozesse beim Lieferanten Kleben, Schweißen und Pulverbeschichtungen
- Wissenstransfer und Lieferungsvorbereitung: Sicherstellung des Wissenstransfers, sowie Vorbereitung der ersten Lieferung

Maßnahmen:

- Vor-Ort-Support beim Lieferanten: Tägliche Meetings, Prozessmanagement, Erstellung eines Wochenberichts sowie Trouble Shooting
- Einarbeitung und Anpassung: Einführung eines neuen Managers, Umstrukturierung von Verantwortlichkeiten aufgrund von Personalrochaden und kontinuierliche Pflege der LOP (List of Open Points)

Erfolge:

- Fortschritt bei offenen Aufgaben: Die offenen Punkte in der LOP-Liste konnten von 154 auf 39 reduziert werden, während sich die Anzahl der Punkte um weitere etwa 30 erhöhte
- Effizienzsteigerung: Die Maßnahmen führten zu einer erfolgreichen Steigerung der Effizienz, was sich in der kontinuierlichen Abarbeitung der Aufgaben widerspiegelt
- Dokumentation und Prozesskontrolle: Ausarbeitung der Wochenberichte und klare Dokumentationsvorgaben verbesserten die Übersicht und Kontrolle der Produktionsprozesse

Besondere Herausforderungen:

- Komplexe Lieferantenkoordination: Abstimmung mit dem Lieferanten und seinen Unterlieferanten, um Risiken frühzeitig zu erkennen und Maßnahmen einzuleiten
- Neufassung von Berichten: Nach positiver Annahme des ersten Berichts wurde eine überarbeitete Version eingefordert
- Personalwechsel: Neuzuteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten aufgrund von Personalrochaden erforderte eine fortlaufende Anpassung des Teams und der Prozesse



Lieferanten Qualitätsmanager in der Automobilindustrie (Einspritzsysteme)

Projekt

Laufzeit:

- 2023/08 – 2024/04

Verantwortungsbereich:

- 1 fachlich geführte Mitarbeiter

Unternehmen:

- Liebherr-Components Deggendorf GmbH

Branche:

- Metallindustrie
- Einspritzsysteme

Umsatz:

- 14 Mio. €

Mitarbeiter:

- ca. 500

Situation Unternehmen:

- 1 Lieferantenmanager hat vor meinem Eintritt gekündigt, und 1 weiterer kündigte einen Monat später
- Häufige Themenwechsel und entsprechende Lieferantenübergaben waren eine Herausforderung

Land:

- Deutschland

Auftrag:

- Durchführung von Lieferantenaudits und Problembesuchen zur Steigerung des Qualitätsbewusstseins bei Lieferanten in Deutschland und Tschechien
- Erstellung und Umsetzung eines neuen 8D-Berichts zur systematischen Fehleranalyse
- Prüfung von Kontrollplänen und Durchführung von Werksbegehungen
- Durchführung statistischer Auswertungen zur Identifizierung von Problemlieferanten
- Einleitung von Sonderfreigaben (Zeit- bzw. Stückzahlbegrenzt) zur Minimierung von Produktionsausfällen

Maßnahmen:

- Planung und Durchführung von Lieferantenaudits und Problembesuchen (Deutschland und Tschechien) zur Identifizierung von Optimierungspotenzialen
- Sensibilisierung Entwicklung und Implementierung eines neuen 8D-Berichtsformats mit detaillierter Anleitung
- Organisation und Durchführung eines Run@Rate mit anschließender Analyse und Präsentation der Ergebnisse
- Analyse von Lieferantendaten zur Identifizierung von Problemlieferanten und Entwicklung geeigneter Maßnahmen
- Einleitung von Sonderfreigaben unter Berücksichtigung von Zeit- oder Stückzahlbeschränkungen

Erfolge:

- Verbesserung des Qualitätsbewusstseins beim Lieferanten
- Erfolgreiche Implementierung einer langfristigen Lösungsstrategie zur Behebung eines langjährigen Problems in der Kunststoffüberspritzung
- Effiziente Nutzung des neuen 8D-Berichts zur systematischen Fehleranalyse und -lösung
- Optimierung von Prozessen durch Audits und Werksbegehungen und statistische Auswertungen

Besondere Herausforderungen:

- Komplexität und Vielfalt der zu bewältigenden Aufgaben
- Notwendigkeit einer engen Zusammenarbeit mit internen und externen Stakeholdern
- Erfordernis einer langfristigen und nachhaltigen Strategie zur Fehlerprävention und -behebung

Qualitätsleiter in der Metallindustrie (Türschließsysteme)

Projekt

Laufzeit:

- 2022/01 – 2022/05

Verantwortungsbereich:

- 25 Mitarbeiter

Unternehmen:

- KfV Karl Fliether GmbH & Co KG

Branche:

- Metallindustrie
- Türschließsysteme

Umsatz:

- 95 Mio. €

Mitarbeiter:

- ca. 650

Situation Unternehmen:

- Dem Qualitätsleiter in Festanstellung wurde blitzartig gekündigt und sofort freigestellt
- Übergabe fand durch die Geschäftsführung statt

Land:

- Deutschland

Auftrag:

- Verantwortung für das Qualitätsmanagement im Werk (Produktion, Kunden, Lieferanten, Projekte)
- Führung und Weiterentwicklung der unterstellten Mitarbeiter:innen
- Verantwortung für die ständige Verbesserung des QM-Systems, der Methoden und der strategischen Ausrichtung
- Problemanalysen und Koordination des Fehlerabstellprozesses in enger Zusammenarbeit mit internen Bereichen, Kunden und Lieferanten
- Sicherstellung der Qualität von mechanischen, elektronischen und elektromechanischen Bauteilen und Systemen sowie integrierten digitalen Komponenten / Systemen
- Entwicklung von Qualitätskonzepten für Neuprojekte und Serie
- Entwicklung einer zukunftsfähigen Qualitätsstrategie / Handlungsempfehlung auf Basis einer Schwachstellenanalyse mit den Schwerpunkten, Organisation, Prozesse, Produkte und Mitarbeiter:innen

Maßnahmen:

- Sensibilisierung und Training der Mitarbeiter durch Hintergrundinformationen und gelebte Fehlerkultur
- Tätigkeiten im Rahmen der Personalverantwortung inkl. Bewerbungsgespräche
- Erstellung einer 3-Jahresstrategie für Personal (Weiterbildung, Versetzung, Aufstockung, Tausch, Veränderung), Organisation (Einfügen neuer Strukturen und Verantwortlichkeiten) und Technologie (Aufstocken des Maschinenparks) inkl. Kennzahlenerstellung
- Regelmäßige Reportings (Reviews) an die Geschäftsführung
- Werksübergreifende Themen (Beschaffungsrichtlinie, 8D Report, Sonderfreigaben, Qualitätsvorausplanung (APQP), Präsentationen, Workshops) in Abstimmung mit den anderen Q-Leitern
- Einladung des Schwester-Werks zwecks gemeinsamer Reduzierung von fehlerhaften Lieferungen und Bauteilen

Erfolge:

- Reduzierung der Reklamationen um etwa 20%
- Erhöhtes Verständnis für die Fehlerkultur und Transparenz geschaffen
- Reduzierung von Sonderfreigaben
- Synergieeffekte in anderen Abteilungen und zwischen den Werken

Besondere Herausforderungen:

- Vertrauen zu Mitarbeitern aufbauen, Sie lenken, fordern und fördern
- Erarbeitung diverser Berichte (Unterlagen vom Exmitarbeiter gelöscht)
- Einbindung des Teams in die Erstellung der Berichte und Managementreports. (In der Vergangenheit wurde Team nicht eingebunden)
- Kommunikation und Verständnis zwischen Werken war angespannt

Stellvertretender Qualitätsleiter in der Metallindustrie (Lohnfertigung Elektronenstrahlschweißen)

Projekt

Laufzeit:

- 2019/03 – 2020/03

Verantwortungsbereich:

- 4 fachlich geführte Mitarbeiter

Unternehmen:

- pro-beam GmbH & Co. KGaA

Branche:

- Metallindustrie
- Lohnfertigung Elektronenstrahlschweißen

Umsatz:

- 60 Mio. €

Mitarbeiter:

- ca. 430

Land:

- Deutschland

Auftrag:

- Reduzierung der offenen Reklamationen
- Nachhaltige Abstellung von Wiederholreklamationen
- Auditierung (Qualifizierung) von Lieferanten
- Sicherstellung der Qualität im gesamten Prozess

Maßnahmen:

- Abstimmung mit einzelnen Kunden über offene Reklamationen
- Einführung transparenter Fehlerkultur: Grafischer Aushang der Fehler am Shopfloor; Tägliche Regelmeetings mit den Fachabteilungen und Durchsprache der offenen Reklamationen (8D-Methode)
- Praktisches Training der einzelnen Mitarbeiter bei der Fehlersuche
- Verständnis für Fehler erhöht durch Aussagen wie z.B.: Nicht die einzelne Person ist schuld am Fehler, sondern das System. Denn wenn das System nicht stimmt, kann jeder den Fehler begehen.
- Transparenter Fehlerkultur vorgelebt und eingeführt (Suche nicht nach Schuldigen, sondern nach Lösungen)
- Betreuung bei Lieferantenaudits und Qualifizierung der Lieferanten
- Erstellen von Kennzahlen im Qualitätsmanagement
- Überarbeitung von Auditchecklisten
- Aufbereiten eines strukturierten Lieferanten- und Reklamationsmanagements

Erfolge:

- Reduzierung der Kundenreklamationen
- Erhöhtes Verständnis für die Fehlerkultur

Besondere Herausforderungen:

- Einstellung der Mitarbeiter war nicht optimal, da sie bis dato wenig Verantwortungsbewusstsein spürten (bisher wurde ihnen keine Verantwortung übertragen)
- Keiner hatte anfänglich Fehler zugegeben



Trainer bei einem beruflichen Bildungs- und Rehabilitationszentrum (Trainings für Jugendliche und Erwachsene)

Projekt

Laufzeit:

- 2019/02 – 2020/12

Unternehmen:

- BBRZ Reha

Branche:

- Berufliches Bildungs- u. Rehabilitationszentrum (Trainings für Jugendliche und Erwachsene)

Umsatz:

- 262 Mio. € (2015)

Mitarbeiter:

- ca. 3.000 (2015)

Land:

- Österreich

Auftrag:

- Qualitätsmanagement Workshops inklusive angewandter Übungen, mit Abschlusstest und Zertifikat
- Teilnehmeranzahl von 7-14 Personen

Maßnahmen:

- Ausarbeitung eines Skripts, eines Übungsheftes mit praktischen Übungen und eines Abschlusstests

Erfolge:

- Weitere Trainings (Qualitätsmanagement Workshops) nach Pilotprojekt
- Einige Teilnehmer haben den Sinn verstanden und waren sehr interessiert

Besondere Herausforderungen:

- Es war eine Pflichtveranstaltung für die Teilnehmer, dadurch waren nicht alle motiviert. Ich konnte den Großteil, durch meine praxisnahen Erfahrungen (Anekdoten aus den Mandaten erzählt) begeistern
- Ich hatte keine Weisungsbefugnis, sondern dies ging über eigene Prozessbetreuer, damit war es mitunter sehr fordernd

Berater Qualitätsmanagement im Bereich Printmedien (Bereich Tickets- und Eintrittskarten, Zehlscheine)

Projekt

Laufzeit:

- 2018/10 – 2019/12

Unternehmen:

- Dataform Print GmbH

Branche:

- Printmedien (Printmedien, Tickets- und Eintrittskarten, Zehlschein)

Umsatz:

- 35 Mio. € (2018)

Mitarbeiter:

- 130

Land:

- Österreich

Auftrag:

- Zertifizierung nach 9001:2016

Maßnahmen:

- Abstimmung mit dem Zertifizierer und dem Team vor Ort
- Erstellen von Maßnahmen, angelehnt an die Normforderungen
- Beratung der leitenden Q-Managerin, bezüglich Aufgabenverteilung und Nachverfolgung
- Betreuung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements
- Überarbeitung interner Auditchecklisten
- Überarbeiten des Änderungsmanagements, der Reklamationsbearbeitung und des Schulungsprozesses
- Aufbereiten des Wissensmanagements

Erfolge:

- Erfolgreiche Zertifizierung nach 9001:2016

Besondere Herausforderungen:

- Es ist ein Kleinunternehmen, welches sich aufgrund der immer weiter-voranschreitenden Digitalisierung, stark behaupten muss, dementsprechend gab es nur wenige Kapazitäten und Budget

Leiter Lieferantenmanagement in der Medizintechnik (Herzungenmaschinen, Autotransfusionsgeräte, Zentrifugale Blutpumpe)

Projekt

Laufzeit:

- 2018/02 – 2018/10

Verantwortungsbereich:

- 3 fachlich geführte Mitarbeiter

Unternehmen:

- LivaNova Deutschland GmbH

Branche:

- Medizintechnik (Herzungenmaschinen, Autotransfusionsgeräte, Zentrifugale Blutpumpe)

Umsatz:

- 1 Mrd. € (2018)

Mitarbeiter:

- 130

Land:

- Deutschland

Auftrag:

- Tätigkeitsbereich: Leitung des QM-Lieferantenmanagements
- Verwaltung des Qualitätsauditprozesses für Lieferanten, einschließlich der Festlegung von Anforderungen, Prioritäten und der Bestimmung der Auditfrequenz
- Analysieren von intern und extern erhobenen Lieferantendaten (Fertigungsprozesse und Kontrolle), um Trends zu erkennen und potenziellen Problemen vorzubeugen
- Direkte Zusammenarbeit mit den Lieferanten und Erstellung von Aktionsplänen zur Behebung von Prozessfehlern
- Mitarbeit in funktionsübergreifenden Teams bei der Entwicklung neuer Produkte oder bei Änderungen an bestehenden Produkten zur Erfüllung der Kundenanforderungen
- Leitung von Lieferantenaudits

Maßnahmen:

- Lieferantenaudits und Lieferantenqualifizierungen inkl. Freigabe von neuen Lieferanten
- Betreuung und Weiterentwicklung von vorhandenen Lieferanten
- Bearbeiten von Reklamationen
- Lieferantenbesuche in Europa
- Zusammenarbeit mit Einkauf und Entwicklung, um langfristige Abstellmaßnahmen zu kreieren (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess)
- Statistische Auswertungen
- Präsentation von Monats- und Quartals Management Reviews

Erfolge:

- Erfolgreiche Übernahme des ruhenden (6Monate) Lieferantenmanagements und dessen Aufbau
- Aufrechterhaltung des Lieferantenmanagements bis die Festanstellung gefunden wurde
- Einarbeitung der Festanstellung

Besondere Herausforderungen:

- Durch die Absenz der vorangegangenen Lieferantenmanager, waren viele Aufgaben liegen geblieben. Die Priorisierung der einzelnen Tätigkeiten wurden nach den Kriterien Sicherheitsrelevanz, Kosten und Zieltermine, vorangetrieben.
- Vorgesetzter war für alle Lieferantenmanager in ganz Europa zuständig, somit gab es keine direkte Ansprechperson bzw. Vorgesetzten im Unternehmen vor Ort
- Vorgesetzter wechselt nach einer Woche in anderen Bereich, dadurch wurde die Kommunikation noch weiter erschwert

**Stellvertretender Qualitätsleiter in der Medizintechnik
(Medizinische Geräte, Augenlaser Maschine, Reha-Laufband)**

Projekt

Laufzeit:

- 2017/02 – 2018/02

Verantwortungsbereich:

- 3 fachlich geführte Mitarbeiter

Unternehmen:

- Stoppani AG

Branche:

- Anlagenbau (Medizinische Geräte, Anlagenbau, Kaffeemaschinen Automaten)

Umsatz:

- k.A.

Mitarbeiter:

- 200 (2018)

Land:

- Schweiz

Auftrag:

- Betreuung des Reklamationsmanagements
- Erstellung eines QM-Handbuchs
- Lieferantenmanagement inkl. Audits
- Produktabnahmen im und außerhalb des Reinraums inkl. Dokumentation

Maßnahmen:

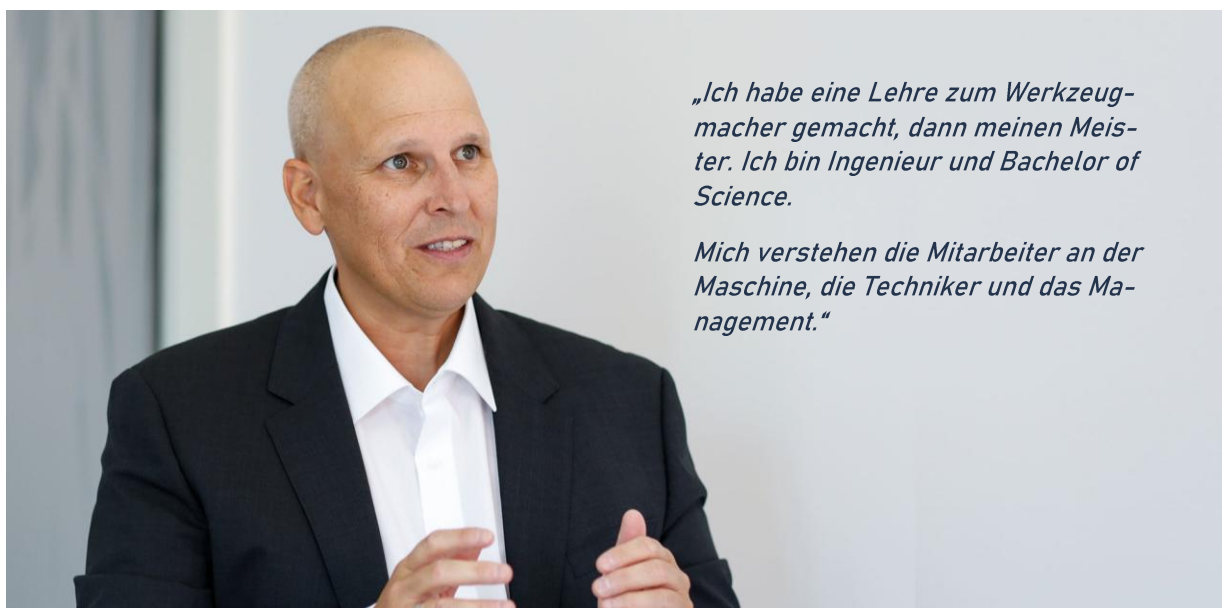
- Einbindung der Lieferanten durch Einladung ins Unternehmen, um die angelieferten Fehler besser zu verstehen und daraus zu lernen
- Gemeinsames Erarbeiten von Schwachstellen und Lösungen, nach einer von mir definierten Maßnahmenliste aufgrund der entstandenen Reklamationen
- Erstellen von Fehlerbildkatalogen
- Fehlermanagement (Monitoring von 8D Besprechungen, Dokumentation)

Erfolge:

- Reduzierung der Reklamationen, durch intensive Analysen und Einbindung der Lieferanten
- Überarbeiten von Lieferantenauditchecklisten und Neuorientierung des Reklamationsmanagements (Einführung des 8D-Reports)

Besondere Herausforderungen:

- Neuerstellung eines QM-Handbuchs für die Rezertifizierung
- Vorbereitung der einzelnen Dokumentationen zur Rezertifizierung
- QM-Verantwortlicher erkannte trotz mehrerer Warnungen nicht den gefährdeten Zertifikatsverlust



**Qualitätsdirektor in der Automobilindustrie
(Front- und Heckschürze, Seitenschweller, Dachspoiler und Grill)**

Projekt

Laufzeit:

- 2016/08 – 2017/01

Verantwortungsbereich:

- 5 fachlich geführte Mitarbeiter

Unternehmen:

- Jiangnan Mould & Plastic Technology Co., LTD.

Branche:

- Kunststoffindustrie
- Automobilindustrie (Front- und Heckschürze, Seitenschweller, Dachspoiler, Grill)

Umsatz:

- 635,5 Mio. €

Mitarbeiter:

- 4.303 (2017)

Land:

- China (Peking)

Auftrag:

- Lieferfähigkeit bei Kunde Volvo war gefährdet, Androhung: Lieferstopp
- Aufbau eines neuen Werks in Qong Qing inkl. Ramp Up für Volvo und Daimler
- Lieferantenmanagement allgemein
- Ansprechpartner für das General Management

Maßnahmen:

- Lieferantenaudits inkl. Maßnahmen und Verfolgung
- Wöchentliche Besuche der Lieferanten (mindestens zwei Tage vor Ort)

Erfolge:

- Weiterentwicklung eines Lieferanten für die befestigte Lieferfreigabe bei Volvo
- Reduzierung der offenen Qhelp Themen bei Daimler und Schaffung einer Vertrauensbasis
- Lieferantenentwicklung hinsichtlich Qualität, Unterstützung in Qhelp Themen für den Kunden Daimler, Q-Projektmanager für den Kunden Volvo

Besondere Herausforderungen:

- Chinesische Kultur unterscheidet sich stark der europäischen
- Zahlungsmoral des chinesischen Unternehmens war sehr schlecht
- Arbeitszeiten von über 20 Stunden pro Tag kamen vor und wurden auch gefordert



Qualitätsmanager in der Automobilindustrie (Leitungen, Ventile und Thermostate)

Projekt

Laufzeit:

- 2015/04 – 2016/07

Unternehmen:

- Borg Warner Esslingen GmbH

Branche:

- Metallindustrie
- Automobilindustrie
(Leitungen, Ventile und Thermostate)

Umsatz:

- 10,53 Mio. €

Mitarbeiter:

- 30.000

Land:

- Deutschland

Auftrag:

- Reklamationsbearbeitung mittels 8D-Reports
- Erfahrungen mit Leitungen, Thermostaten oder Ventilen

Maßnahmen:

- Praktisches intensives Training der einzelnen MA bei der Fehlersuche
- Wissenschaftliche Untersuchung und Dokumentation eines Wiederholfehlers

Erfolge:

- Projekthauptverantwortlicher beim Ausstieg aus Qhelp3, mit dem Erfolg auf Qhelp1
- Reklamationsbetreuung für Wiederholreklamationen und neuen Themen
- Lieferanten- und Kundenbetreuung (deutsch- und englischsprachiger Raum)
- Fehlermanagement (Monitoring von 8D Besprechungen, Dokumentation)
- Ständige Zusammenarbeit mit Daimler Trucks und Passenger cars
- Vorbereitung einer Produktionsverlagerung (Von Deutschland nach Ungarn) für VW (Skoda u. Audi), Daimler, BMW, Ford, Continental

Besondere Herausforderungen:

- Produktion wurde verlagert, Mitarbeiter:innen nicht mehr motiviert
- In der Anfangsphase vereinzelt Abneigungen gegenüber Externen spürbar
- Projektverantwortliche davon überzeugen, dass sich eine wissenschaftliche Betrachtung eines Fehlers finanziell lohnt und weitreichende Optimierungsergebnisse bringen kann



Festanstellungen

2012 – 2014	Qualitätsmanager bei iSi Automotive Branche: Automobilindustrie Produziert: Airbags komplett AUFGABEN ▪ Lieferanten- und Kundenbetreuung (deutsch- und englischsprachiger Raum) ▪ Fehlermanagement (Monitoring von 8D Besprechungen, Dokumentation) ▪ Bemusterungen (Automobilstandards, Interne Regelungen) ▪ erstellen und betreuen von Qualifizierungen (Schweißautomaten, Messsysteme) ▪ Zusammenarbeit mit QS, Dispo, Einkauf, Logistik, GF ▪ Erstellung der Intranet Q Präsenz für das Unternehmen
2011 – 2012	Konfigurationsmanager bei Schiebel Branche: Flugtechnik Produziert: Hubschrauberdrohnen und Minensuchgeräte AUFGABEN ▪ Vorbereiten eines Konfigurationsmanagement ▪ Erstellung eines Freigabeprozesses von Teilen und Baugruppen ▪ Schulung des Freigabeprozesses (ca. 60 MA) ▪ Erarbeitung der Kundendokumentation mit dem Programmmanagement
2010 – 2011	Qualitätsmanager bei Otto Bock Branche: Medizintechnik Produziert: Hand- und Fuß Prothesen AUFGABEN ▪ Begleitung von Validierungen ▪ Aufbau Fehlerdatenbank mit Kategorisierung für das Reklamationsmanagement ▪ Statistische Auswertungen ▪ Aufbau eines Kennzahlensystems für das Qualitätsmanagement
2009 – 2010	Techniker bei JTI/Austria Tabak Branche: Genussmittel Produziert: Zigaretten AUFGABEN ▪ Projektstätigkeit ▪ Umstellung auf SAP im Bereich Ersatzteile und technische Übersetzung (Englisch) ▪ Abgleiche mit den Programmen: SiS, Excel und SAP ▪ Informationsbeschaffung (Aktualität, Preis, ...) bei Lieferanten (Deutsch-Englisch)

2003 – 2008	Qualitätsmanager bei Electrovac AG Branche: Elektroindustrie Produziert: Stabregler (Heizplatten), Klick-Regler für Kaffeemaschinen, Sauerstoffsensoren AUFGABEN ▪ SAP-Betreuung für die Arbeitsvorbereitung (Materialstämme, Stücklisten und Arbeitspläne) und das Qualitätsmanagement ▪ Begleitung der Fertigung zur Erlangung der ISO 9001:2004 ▪ Erstellung qualitätsrelevanter Dokumente die zur Fertigung eines Produktes benötigt werden ▪ Statistiken und REFA ▪ Erstellung von Betriebsanleitungen der im Haus entwickelten Anlagen
2002 – 2003	Qualitätsmanager bei Amtec GmbH Branche: Automobilindustrie Produziert: Radioblenden AUFGABEN ▪ Weiterführendes Qualitätsmanagement ▪ Kundenbetreuung in allen qualitätsrelevanten Belangen ▪ Bearbeitung von Reklamationen ▪ Erstellung und Bearbeitung von Erstmusterprüfberichten ▪ Reisen ins In- und Ausland, um die Produktion zu überwachen / verbessern

„Das Management von Qualität, Lieferanten und Reklamationen ist das Eine.

Wichtig ist, dass die ergriffenen Maßnahmen auch im Unternehmen verankert werden und das Unternehmen so nachhaltig erfolgreich machen.

Den Know-how-Transfer sichere ich durch meine spezifischen Trainings.“

„Es hat immer auch etwas mit dem Management von Erwartungen zu tun:

Wer zu viel erwartet, kann auch mal enttäuscht werden.“

