

Hochschulstiftung von TQM-Anbietern: Studenten – fit für Business Excellence

11 Hochschulinstitute im deutschsprachigen Raum werden gesponsert, damit sich Studenten mit der Nutzung von Total Quality Management (TQM) Techniken vertraut machen können. Getragen wird die Aktion von einer Allianz aus vier mittelständischen Anbietern von TQM Support Tools.

Von C.-Andreas Dalluege

Der Anstoss zu dieser Aktion kam durch die Auswertung von mehreren Marktstudien zum TQM-Einsatz im Mittelstand. Dabei fiel besonders im deutschsprachigen Raum eine hohe Diskrepanz zwischen dem Bekenntnis zum TQM-Einsatz und der Kenntnis der theoretischen Grundlagen auf. Während über 95 Prozent der befragten Manager angaben, dass TQM ein wesentlicher Bestandteil der Firmenkultur und ihrer eigenen Führungsaufgaben sei, gaben nur weniger als 15 Prozent an, sie hätten fundierte Kenntnisse zum EFQM-Modell, das die Grundlage aller europäischen Qualitätspreise bildet.

Allianz gegründet

Vier Anbieter von TQM Support Tools traten Anfang 2001 die Flucht nach vorne an und gründeten eine Aktions-Allianz. Initialisiert wurde der Zusammenschluss von der Münchner IBK – System- und Softwarehaus GmbH, einem Anbieter von computergestützten Managementtools. Die weiteren Mitglieder der Allianz sind die in Frankfurt am Main ansässige c.a.r.s. GmbH, ein



C.-Andreas Dalluege (IBK) und Dr. Fritz Ospelt (Trigonum AG).

Medienverlag, der interaktive Schulungsunterlagen und Comics zu Managementthemen anbietet, die aus der Nähe von Innsbruck stammende Infowerk GmbH, die zu den Top-Ten der deutschsprachigen CBT-Entwickler mit einer eigenen Produktlinie für Qualitätsmanagement gehört, sowie die Liechtensteiner Trigonum AG, die eine vereinfachte Variante des EFQM Excellence Modells für den Einsatz im Mittelstand entwickelt hat.

Die Allianz will gemeinsam den deutschsprachigen Raum betreuen, wobei das Kernstück der gemein-

samen Toolbox die IBK-eigene GOA-WorkBench ist, die zurzeit einzige von der European Foundation for Quality Management (EFQM) lizenzierte Software zur Unterstützung der TQM-Implementierung nach dem Business Excellence Modell (siehe «GOA-WorkBench»).

In der Ausbildung ansetzen

Eine der ersten gemeinsamen Aktionen der Allianz war das Sponsoring von 11 Hochschulinstituten mit jeweils folgendem Leistungspaket, das einem Listenwert von rund 400'000 EUR entspricht:

- 1 Ordner «Fit für Spitzenleistungen»
- 5-User Version GOA-WorkBench
- 5-User Version GOA-Trigonum/Team
- 5-User Version GOA Balanced Q-Cards/Team
- Servicepaket mit 1 Jahr GOA-Updateservice
- 10-User Version Business Excellence Guide
- 25-User Versionen aller c.a.r.s. PowerPacks

Die Idee wurde begeistert aufgegriffen. Bei der Übergabe der Lizenzen im Juli 2001 erhielten 11 Institute das Softwarepaket. Professor H. Schnauber, Arbeitswissenschaftler der Ruhr Universität Bochum, schlug im Rahmen des Festaktes vor, dies als Auftakt für eine Zusammenarbeit der Institute zu nehmen, umso über den Rahmen der einzelnen Hochschulen hinaus einen Gedankenaustausch der einzelnen Institute auch auf studentischer Ebene anzulegen.

Internationales Netzwerk

IBK war sofort bereit, dies mittels eines gerade im Aufbau befindlichen Portals zu unterstützen. Das Business Excellence Network ist eine von der EU unterstützte Initiative, die Qualitätsmanagern und -beratern helfen soll, international Erfahrungen auszutauschen und Wissen zum Thema Business Excellence an zentraler Stelle zu hinterlegen.

Hier soll nun ein spezielles Diskussionsforum angeschlossen wer-

len, bei dem die Studenten bei der Erstellung von Seminar- und Diplomarbeiten kooperieren können und dabei auch Fragen an die Praktiker stellen können oder in dem interessierte Firmen aktuelle Themenvorschläge für solche Arbeiten hinterlegen können.

Durch die intensive Tätigkeit von IBK in der internationalen Forschung können die Studenten auch immer wieder an Themen aus EU-Projekten mitarbeiten. So werden die vorliegenden Ergebnisse momentan durch drei aktuelle Projekte weiterentwickelt und ergänzt:

Teach/Ware

Im Projekt TQM-Net (Total Quality Management Support Network for SMEs) wird ein TeachWare Modul als interaktives, multimediales Tutorial entwickelt. Es enthält zum einen Lehrmaterial zur Unterstützung der EFQM-Implementierung und zum anderen die Beschreibung und Handlungsanweisungen für die Toolverwendung. Neben einem Einführungskurs zum EFQM Excellence Modell werden detaillierte Leitfäden

GOA-WorkBench®

GOA-WorkBench® ist die zurzeit einzige, kommerziell verfügbare und von der European Foundation for Quality Management (EFQM) lizenzierte Software zur Unterstützung der TQM-Implementierung nach dem Business Excellence Modell und ist momentan in 5 Sprachen verfügbar. GOA, der Group Opinion Analyser, ist eine Toolbox für Organisatoren, Unternehmer und Unternehmensberater, die sich mit umfrage- und assessmentgestützten Managementtechniken beschäftigen. Hierzu gehören Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsanalysen, wie sie nach ISO 9000, QS 9000 oder VDA 6.3 gefordert werden, genauso wie die aufwendigen Erhebungen, Selbstbewertungen und Benchmarks, die für europäische Qualitätspreise erforderlich sind.

IBK stellt allen Interessenten auf seiner Website (www.ibk-group.com) eine Testversion bereit, die nach Installation für 30 Tage das Arbeiten mit allen zurzeit verfügbaren Wissensbasen erlaubt. Die Module lassen sich später problemlos zu einer Vollversion freischalten, sodass alle bis dahin gesammelten Daten produktiv weitergenutzt werden können.



Lizenzvergabe an Hochschulinstitute.

für die Durchführung einer Selbstbewertung bereitgestellt.

Parallel zu dieser Entwicklung werden die inzwischen kommerziell erhältlichen GOA-Module für vier Länder lokalisiert und anschließend ein betreuter Feldtest bei rund 50 Firmen durchgeführt. Diese betreuenden Unternehmen führen dabei auch eine langfristige Begleituntersuchung durch, bei der beobachtet wird, welchen Nutzen die jeweilige Unternehmung durch die TQM-Einführung hatte. Eine Zusammenfassung dieser Ergebnisse wird Mitte 2002 veröffentlicht werden.

Erfahrungsaustausch

Das zweite Projekt (TeleBEN – Tele-matics Supported Business Excellence Network) erstellt und betreibt unter der Adresse www.business-excellence.net ein TQM-Portal, bei dem Anwender sich Tipps von Experten holen, in einem Forum untereinander Erfahrungen austauschen, Internetschulungen zu TQM belegen oder im Shop-Bereich Consulting-Leistungen oder TQM-Support Tools kaufen können. Weiterhin wird hier auch das zuvor bereits vorgestellte Diskussionsforum für die Hochschulen eingerichtet werden.

Breite Wissensbasis

Ein drittes Projekt (HRM-WorkBench – A Human Resource Management

WorkBench for SMEs) ergänzt die existierenden GOA-Wissensbasen im Bereich Personal- und Mitarbeiterführung und beschäftigt sich mit solchen Themen wie Betriebsklima, Managementbeurteilungen, Teameffizienz, Innovationsmanagement usw.

Darüber hinaus stehen vier weitere Projekte an, die Anfang 2002 starten und sich mit branchen- beziehungsweise landesspezifischen Anpassungen der GOA-Plattform beschäftigen.

KMU-gerechte Lösungen

Ein weiteres Ziel der GOA-Plattform ist die Implementierung der Balanced Q-Card, einem Verfahren, das es erlaubt, unter Verwendung des Business Excellence Gedankens einen firmenspezifischen Verbesserungsprozess zu gestalten, ohne dabei zu komplexen und durch ihren Umfang nicht gerade mittelstandsgerechten Verfahren wie dem vollen EFQM-Ansatz, Balanced Scorecard oder Six Sigma greifen zu müssen.

C.-Andreas Dalluege, dipl.-Kfm., Geschäftsführender Gesellschafter der IBK-System und Softwarehaus GmbH mit Sitz in München und «General Member» der EFQM. Weitere Infos zu IBK sind unter www.ibk-group.com erhältlich.

TQM Power Pack

Das TQM Power Pack der c.a.r.s. GmbH ist ein interaktives Schulungsprogramm, das es allen Mitarbeitern ermöglicht, sich ausreichend Informationen zum Thema TQM und zum Business Excellence Modell der EFQM zu beschaffen. Das Produkt ist netzwerkfähig und nach dem Train-the-Trainer-Prinzip aufgebaut.

Auf der Website www.cars-ffm.com können das TQM Power Pack und alle anderen Produkte der c.a.r.s. GmbH im Demobereich getestet werden. Dort kann man auch die Beta-Version des neuen Schulungskonzeptes «Fit-Me» zum Thema TQM-Führung testen.

Der Vorteil des neuen Konzeptes ist, dass die Lernpfade an das Vorwissen der Mitarbeiter angepasst sind und durch eine integrierte Wissensüberprüfung die Wirksamkeit der Schulung nachgewiesen werden kann.

Auf die Schweiz zugeschnitten

Auch IBK's-Partner in der TQM Allianz wollen diese Fortführung der ursprünglichen Stiftungsidee unterstützen und haben beschlossen, das ursprüngliche Paket dahingehend zu erweitern, dass sich ab Spätherbst 2001 noch einmal 12 Universitäten um ein solches Hochschulpaket bewerben können.

Dabei soll die Idee vor allem auf den ausserdeutschen Sprachraum ausgedehnt werden, um die internationale Basis für den Gedankenaustausch zu erhöhen. Da die Schweiz ein dreisprachiges Land ist und ab der nächsten Release der GOA-Work-Bench neben Deutsch und Französisch auch Italienisch unterstützt wird, ist geplant, zwei bis drei der Pa-

kere speziell hierfür zu reservieren. Weitere Anfragen von Hochschulen aus Frankreich, Portugal und Spanien liegen bereits vor.

Inwieweit auch alle Multimedia-Schulungsmaterialien in die jeweiligen Landessprachen übertragen werden steht noch nicht fest, aber die Softwarepakete selbst werden in Oberfläche und Wissensbasen in allen betroffenen Landessprachen vorliegen und so dem Anwender (Studenten) helfen, das spezifische Fachvokabular des Qualitätsmanagements auch in anderen Sprachen zu erlernen.

Interessenten für die neue Runde der Softwarestiftung können sich mit einem einfachen E-Mail an info@ibk-group.de bewerben. **MQ**

Anzeige

iq's
Innovative
Quality
Software

CAQ-System
Qualitätsmanagement-System,
Erstmusterprüfbericht,
Prüfmittelverwaltung inkl. Messgerätefähigkeit,
Prozesskontrolle (SPC) inkl.
Maschinen- & Prozessfähigkeit,
Arbeitsplan, Kontrollplan, FMEA, Prüfplanung,
Wareneingang & -ausgang,
Dokumentenmanagent-System

iq's & consulting GmbH

Burgstrasse 153 Telefon 061 / 643 26 43 Internet www.iqs-consulting.ch
CH-2125 Fichten 1 Telefax 061 / 643 26 44 eMail: info@iqs-consulting.ch

**Erfolg beginnt
mit der Wahl
des richtigen
Partners**

**Nutzen Sie unsere
Kompetenz auf Ihrem
Weg zu Excellence!**

- Beratung
- Coaching
- Ausbildung
- Führungsinstrumente
- TQM-Module
- EFQM-Assessments
- Benchmarking
- Mitarbeiter-Workshops

Tel. 041 417 10 10
Fax 041 417 10 11
info@gibmanagement.ch
www.gibmanagement.ch

GIB MANAGEMENT AG
Firmen-Coaching, Kunden- und Mitarbeiter-Entwicklung

Partners of TQM EFQM