



# Ist die Zielerreichung messbar?

Mit der Einführung von neuen Business-Lösungen sind in der Regel sehr hohe Investitionen verbunden. Dabei verspricht sich ein Unternehmen oder eine Organisation die Optimierung der gesamten Wertschöpfungskette unter Einbezug sämtlicher Geschäftsprozesse im Managementsystem. Das EFQM-Modell für Excellence ist dabei ein praktisches Werkzeug, das den Organisationen eine Hilfestellung gibt und zugleich aufzeigt, wo man sich auf dem Weg zu Excellence befindet.

Josef Staubli\*

Die mit einer System Einführung verbundenen Zielsetzungen sind in der Regel sehr hoch. Oft wird vergessen, dass eine neue Business-Lösung «nur» ein elektronisches Hilfsmittel darstellt. Für die Erreichung der gesteckten Unternehmensziele sind andere Faktoren wie Produkt- und Marktstrategie, Kunden- und Mitarbeitermanagement, Ablauf- und Aufbauorganisation, Unternehmenskultur usw. von viel grösserer Bedeutung. Alle diese Faktoren finden sich wieder in den neun Kriterien des EFQM- Modells.

## Das GOA-Konzept

GOA, der Group Opinion Analyser, ist eine Softwareplattform für die Durchführung und Auswertung verschiedenster Umfragen oder Bewertungen. Dabei werden von IBK verschiedene Wissensbasen angeboten, die umfassende Fragenkataloge für eine Reihe von Anwendungsfällen enthalten.

Die Zusammenfassung mehrerer Module nennt sich GOA-WorkBench, wobei die Anzahl der verfügbaren Wissensbasen von einem interdisziplinären Team laufend weiterentwickelt wird und sich dem EFQM-Ansatz anlehnt.

Die Wissensbasen enthalten umfangreiche Fragenkataloge, die gemeinsam mit renommierten Instituten entwickelt wurden, und im Falle der Kunden- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit war dies das Fraunhofer IAQ.

Über eine Balanced Q-Card im GOA lassen sich die gesammelten Vorschläge

nach unterschiedlichen Faktoren bewerten und persönlich kommentieren. Den einzelnen Aktionen kann eine Umsetzungsanweisung, eine Zuständigkeit und ein Zeitpunkt der Erledigung zugeordnet werden.

## Von der Strategie bis zur Umsetzung

Nebst der Problematik, dass sich unternehmerische Zielsetzungen nicht einfach mit der Einführung von Businesssoftware erreichen lassen, mussten viele Unternehmen die schmerzliche und vor allem teure

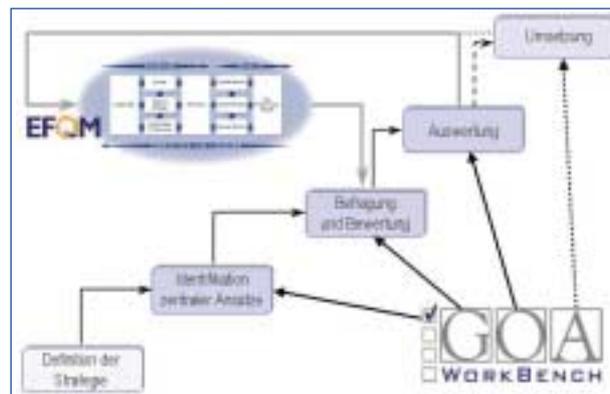
den und wo die grössten Lücken sind. Dies geschieht zum einen durch Kunden- und Mitarbeiterinterviews und zum anderen durch eine Selbstbewertung. Das EFQM-Excellence-Modell stellt ein Rahmenmodell für eine umfassende, regelmässige und systematische Überprüfung von Tätigkeiten und Ergebnissen einer Organisation dar.

Die Berücksichtigung der Interessen der Mitarbeiter, Kunden und der Gesellschaft als wichtige Bestandteile eines umfassenden Managementsystems wird in den Ergebniskriterien des EFQM-Modells sichergestellt.

## Für wen eignet sich GOA?

Durch den modularen Aufbau richtet sich GOA WorkBench nicht nur an KMUs, sondern auch an grössere Unternehmen sämtlicher Branchen der Sektoren Industrie, Verwaltung und Dienstleistung. Die Wissensbasen sind in sechs verschiedenen Sprachen verfügbar.

Der Anwendungsbereich von GOA erstreckt sich vor Beginn der Evaluation, einer neuen Business-Anwendung, bis zur laufenden Überprüfung bestehender (Teil-)Lösungen.



Erfahrung machen, dass Softwareprojekte komplexe Vorhaben sind, die nicht selten zu einem Misserfolg führen.

## Wie lässt sich das Risiko reduzieren?

Am Anfang eines Implementierungsprozesses steht die Definition der Geschäftsstrategie, aus der dann die wichtigsten Schlüsselfaktoren zur Erreichung dieser Ziele abgeleitet werden. In einem nächsten Schritt wird erhoben, inwieweit die vorgesteckten Ziele bereits erfüllt wer-

\*Josef Staubli ist Produktmanager und Projektleiter

consys ag, 9243 Jonschwil  
Tel. 071 920 17 07, Fax 071 920 17 08  
info@consys-ag.ch, www.consys-ag.ch

Leserdienst 19

**consys ag**  
Consulting & Systems

- **Multiprojektcontrolling mit System**  
einfach, effizient, transparent
- **Self-Assessment elektronisch**  
nach EFQM, inkl. Verbesserungsprozess

[www.consys-ag.ch](http://www.consys-ag.ch)

Wildbergstrasse 13 Telefon 071 920 17 07  
9243 Jonschwil Telefax 071 920 17 08