

Software für Qualitätsmanagement: Hohe Ansprüche einfach erfüllt

Unternehmen sind darauf angewiesen, ständig die eigenen Prozesse zu verbessern. Hilfreich ist dabei ein Qualitätsmanagementsystem. Richtig bequem wirds, wenn dieses noch in einer Software umgesetzt ist. Ein Beispiel, was solche Software im kontinuierlichen Verbesserungsprozess leisten kann.

Von Julius Thomann*

Überlebenschancen haben nur die Firmen, die sich vom Wettbewerb abheben und überdurchschnittliche Ergebnisse liefern. Dies klingt nach sehr hohen Anforderungen – mit den nötigen Handwerkszeugen ist es aber keine allzu grosse Hexere, diese zu erfüllen. Die moderne Managementlehre bietet hierzu eine ganze Reihe von Methodiken an, die auf den ersten Blick zwar hoch komplex klingen, sich bei näherem Hinsehen aber auf einen ganz pragmatisch anwendbaren

Kern reduzieren lassen. Dieser führt bei konsequenter Umsetzung meist schon recht bald zu greifbaren Ergebnissen.

Ein guter Einstieg in die Optimierung eines Unternehmens sind vereinfachte Konzepte der so genannten Business-Excellence-Modelle, also Methoden, die helfen, festzustellen, wie weit man vom idealen Abbild seiner Firma entfernt ist. Solche Modelle betrachten neben Produkten, Dienstleistungen und Prozessen auch die Interessen sämtlicher relevanter Stake Holder des Unternehmens und gehen in ihrer Betrachtungsweise weit über

eine ISO-Zertifizierung hinaus. Das bedeutet, dass neben der Erfüllung der Kundenbedürfnisse auch die Wünsche der Mitarbeiter berücksichtigt werden sollten. Zudem gilt es, den Einfluss des Unternehmens auf sein gesellschaftliches Umfeld und damit sein Image als wichtigen Marketingfaktor bewusst zu gestalten.

Vereinfachtes Exzellenz-Modell

Ein typisches Beispiel für einen solchen Ansatz ist das Exzellenz-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM). Eine vereinfachte Art dieses Modells wurde in den letzten Jahren unter dem Namen «Fit für Spitzenleistungen» bekannt. Wie beim EFQM-Modell wird hier eine Selbstbewertung durchgeführt, die Verbesserungspotenziale offen legen soll. Nach individuellen Prioritäten kann das Unternehmen anschließend Aktionslisten für die Umsetzung der Verbesserungen generieren.

Die Balanced-Q-Card

Das zugrunde liegende Konzept hat die Liechtensteiner Trigonum AG entwickelt, die dazugehörige Software GOA-Workbench programmierte das Münchener Softwarehaus IBK GmbH. Mittels einer elektronischen Umfragetechnik kann die ganze Firma in den Bewertungsprozess per Software eingebunden werden. Ergänzend wurde eine Methodik entwickelt, die hilft, die während der Selbstbewertung gesammelten Verbesserungsvorschläge aufzunehmen, zu bewerten und umzusetzen.

Da das Konzept dabei Ansätze der Balanced Scorecard übernahm, wurde der neue Ansatz Balanced-Q-Card genannt. Im Vordergrund stehen vor allem zwei Aspekte: einerseits die systematische Prioritätensetzung bei allen Verbesserungsvorschlägen, um so zu einer gewichteten Aktionsliste für die Umsetzung der Massnahmen zu kommen, andererseits die Möglichkeit, wahlweise alle Mitarbeiter in den Bewertungsprozess einzubeziehen, um so zu einer möglichst hohen Motivation für die Umsetzung zu kommen.

Fit für Spitzenleistungen

Zur Umsetzung des «Fit für Spitzenleistungen»-Konzeptes gibt es eine Lösung auf Papier oder in elektronischer Form. Hierbei handelt es sich um eine vereinfachte Variante des EFQM-Modells für den Einsatz in Klein- und Mittelunternehmen.

Softwaremodule:

GOA Workbench

Objectives:	ein Modul zur Definition und Festschreibung der Unternehmensziele als Vorgabe für die Qualitätsstrategie (Schlüsselfaktoren)
Inquiry:	ein Modul für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (auch für ISO 9001:2000)
EFQM:	ein Modul zur Selbstbewertung nach dem EFQM-Modell
KVP Trigonum:	Klein- und Mittelstandsversion in Anlehnung an EFQM, Selbstbewertung in vereinfachter Form
BQC Trigonum:	übernimmt Daten und Verbesserungsvorschläge aus anderen GOA-Modulen, Gewichtung und Umsetzung

Vorgehensweise (Beispiel):

1. Anlegen einer neuen Befragung
2. Anpassung der Befragung
3. Erstellung von Befragungsversionen (sprach- oder zielgruppenspezifisch)
4. Festlegen der Zielgruppe und Verteilung der Befragung
5. Bereitstellung von Fragebögen (z. B. Internet-Server)
6. Einlesen der Antworten und automatisierte statistische Auswertung
7. Auswertung komplexer Abfragen
8. Balanced-Q-Cards (Priorisierung und Umsetzung)

Kundennutzen:

- Kundenspezifische Anpassung der vordefinierten Fragenkataloge
- Selbstbewertung in vereinfachter Form
- Wahlweise elektronische oder papiergestützte Umfrage
- Einfaches Erlernen der Toolbedienung
- Datenkonsistenz bleibt bei mehrsprachiger Umfrage erhalten
- Erklärungen des wirtschaftlichen Zusammenhangs für jede Frage
- Vorgefertigte Fragenkataloge in mehreren Sprachen (Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch, Italienisch und Portugiesisch) verkürzen den Abstimmungsaufwand bei der Umfrageerstellung
- Kunde kann Basiswissen wiederholt trainieren und erreicht damit eine höhere Lerneffizienz
- EFQM-Grundlagentraining für die ganze Firma möglich

Dimensionen umdefinieren

Die Balanced-Q-Card stellt etwa die gesammelten Vorschläge im firmeneigenen Netz erneut zur Diskussion. Dabei können alle Mitarbeiter jeden Verbesserungsvorschlag anhand von bis zu fünf Faktoren bewerten und kommentieren. Zusätzlich können von der Geschäftsleitung oder dem QM-Verantwortlichen die einzelnen Bewertungsfaktoren gewichtet werden. Dabei sind die Dimensionen nicht festgeschrieben, sondern können firmenindividuell umdefiniert werden. Auch ist es möglich, die Spreizung der Gewichtung in anderen Abständen festzulegen. Weiterhin können firmenspezifische Gewichtungen für die einzelnen Kriterien vergeben werden. Dabei bezieht sich die Änderung der Kriteriengewichtung nur auf die Beurteilung der Umsetzungsprioritäten, nicht aber auf die Selbstbewertung nach dem zugrunde liegenden Exzellenz-Modell – die Konsistenz dieser Erhebung mit dem EFQM-Modell bleibt somit voll erhalten. Und schliesslich erlaubt es die Balanced-Q-Card, den einzelnen Aktionspunkten eine Umsetzungsanweisung, eine Zuständigkeit und einen Zeitpunkt der Erledigung zuzuordnen. Die so entstandene Aktionsliste lässt sich auf verschiedene Arten darstellen, u. a. als HTML-Dokument. Um einen ausführlichen Bericht zu erstellen, kann über einen Reportgenerator eine beliebige Detailtiefe ausgewählt werden.

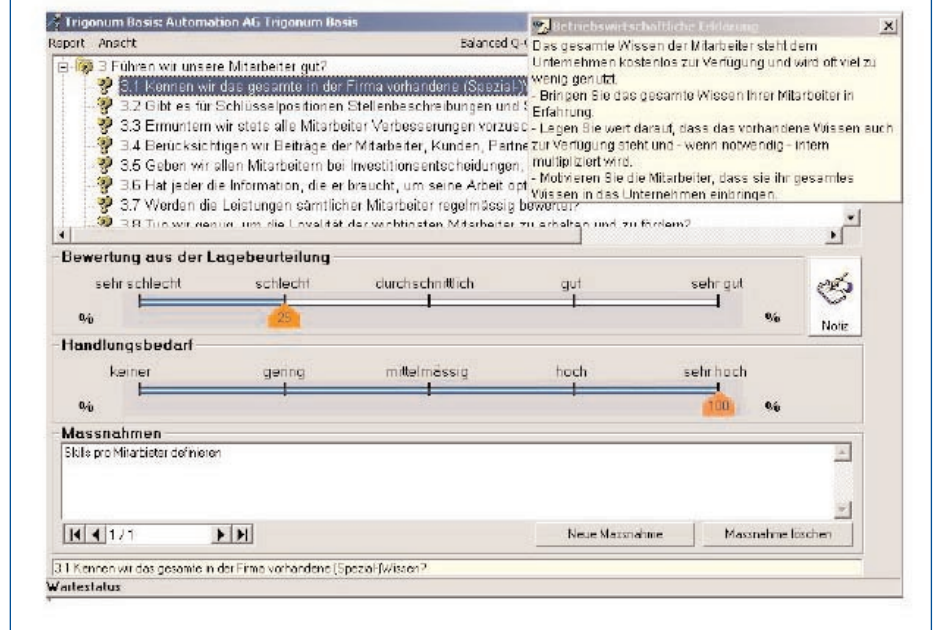
*Julius Thomann ist Geschäftsführer und Inhaber der consys ag

Die consys ag ist Vertriebs- und Implementationspartner der IBK Softwarehaus, München, und der Trigonum AG, Vaduz
 consys ag, Consulting & Systems
 9243 Jonschwil
 Tel. 071 920 17 07, Fax 071 920 17 08
 thomann@consys-ag.ch
 www.consys-ag.ch

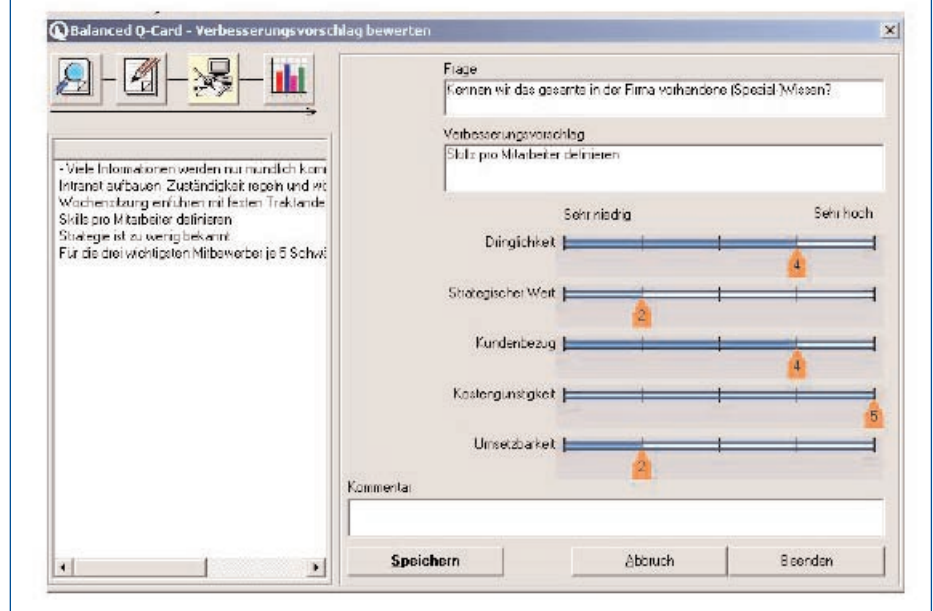
LD 13



Beispiel: Selbstbewertung



Beispiel: Vorschläge bewerten



consys ag
 Consulting & Systems

www.consys-ag.ch

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

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