

DGQ BEST PRACTICE GMBH

## DGQ gründet neue GmbH

Im Rahmen der strategischen Zielsetzung der DGQ, ihren Kunden als kompetenter Problemlöser zur Seite zu stehen, hat der Verein zum 1. April 2010 eine neue GmbH unter dem Dach der Deutschen Gesellschaft für Qualität gegründet. Als Geschäftsführerin hat der Vorstand Christiane Georg berufen. Das Design von Geschäftsstrategien und die Leitung von Start-ups sowie Projektmanagement und -leitung internationaler Transformationsprogramme und Qualitätsinitiativen (Six Sigma, EFQM, ISO 9000, Lean) gehören zu ihrem beruflichen Hintergrund. Karrierestationen waren in der internationalen Unternehmensberatung, zum Beispiel Senior Manager bei PricewaterhouseCoopers mit der Leitung der Bereiche „Strategic Change Practice“ und „Medienindustrie“, Associate Director bei der auf Qualitätsmanagement spezialisierten Galgano Group und Senior Consultant bei Arthur Andersen. Zuvor war Christiane Georg mit dem Aufbau und der Leitung der Abteilung „Strategisches Marketing“ des Pharmakonzerns Bristol-Myers Squibb in Spanien und Portugal betraut.

Künftig soll die DGQ Best Practice GmbH Organisationen helfen, die ihre Leistungs- und Innovationsfähigkeit durch Benchmarking und Knowledge Services verbessern wollen. Diese liefert die DGQ Best Practice über verschiedene Kommunikationskanäle, vor allem aber über eine eigene Homepage. Dabei handelt es sich in erster Linie um entscheidungsrelevante Referenzdaten deutscher und internationaler Unternehmen, die den Vergleich der eigenen Organisation mit guten und besten Prozessen und Ergebnissen aus der eigenen oder aus anderen Branchen ermöglichen. Darüber hinaus bietet die DGQ Best Practice GmbH Informationen zu aktuellen Managementthemen

und erfolgreichen Lösungsansätzen und Methoden. Ein erfahrenes Team bietet professionelle Unterstützung und Zugang zu

Expertenwissen mit dem Ziel der Optimierung von Prozesseffizienz und der Verbesserung von Prozessen, Innovation, Qua-

lität und letztendlich der finanziellen Ergebnisse.

Nach eingehender Marktanalyse im Jahr 2009, einer Befragung der DGQ-Firmenmitglieder, der ExBa-Studie zu Benchmarking und Best Practice 2009 sowie einer Diskussion mit den DGQ-Regionalkreisleitern im Februar dieses Jahres sind die Verantwortlichen zu der Erkenntnis gelangt, dass es in Deutschland einen Markt für wissensbasierte Serviceleistungen gibt. So sieht beispielsweise ein Großteil der Firmenmitglieder einen erheblichen Mehrwert durch den Zugang zu ausgewählter Information, etwa zu aktuellen Trends im Qualitätsmanagement oder zu Auftragsstudien „on demand“. Auch der schnelle Zugriff auf erfolgreiche Lösungsansätze und Referenzdaten ist bei den Mitgliedern gefragt. Die Referenzdaten werden bei DGQ Best Practice vertraulich behandelt, dafür verbürgt man sich als „Clearing House“ und durch Anwendung eines strikten Verhaltenskodex. Neben dem Erschließen von Expertenwissen und Benchmarking-Events bietet DGQ Best Practice über Best-Practice-Workshops eine Plattform zum funktionsspezifischen, brancheninternen und auch -übergreifenden Networking.

Bis Ende 2010 ist die DGQ Best Practice GmbH noch mit dem Organisationsaufbau beschäftigt. Ihre kompletten Serviceleistungen bietet sie dann ab Jahresbeginn 2011 an. Dazu DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig: „Die neue Best Practice steht – wie die anderen neuen DGQ-Gesellschaften auch – auf dem sicheren Markenfundament der DGQ. Vom Erfolg der neuen Gesellschaft sind wir überzeugt und sehen ihrem Markteintritt erwartungsvoll entgegen.“

## Mitgliederöffentliche Delegiertenversammlung 2010

Die Delegiertenversammlung der Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) findet am 15. November 2010 statt. Tagungsort ist das Holiday Inn, Frankfurt Airport-North.

In den Tagungsräumen „Römerberg“ und „Odenwald“ ist die Versammlung von 10 bis 17 Uhr anberaumt. Zur mitgliederöffentlichen Delegiertenversammlung sind alle Mitglieder der DGQ eingeladen.

Folgende Tagesordnung ist vorgesehen:

- TOP 1: Eröffnung und Begrüßung;
- TOP 2: Mitgliederehrung;
- TOP 3: Weiterentwicklung der DGQ/Geschäftsbericht;
- TOP 4: Entlastung des Vorstands;
- TOP 5: Wahlen;



**Unter TOP 5 steht in der kommenden Delegiertenversammlung das Thema Wahlen. Mit einer hohen Beteiligung wie bei der letzten Delegiertenversammlung vom Oktober 2008 ist zu rechnen.**

- TOP 6: Satzungsänderung;
- TOP 7: Mitgliedsbeiträge;
- TOP 8: Anträge aus der Delegiertenversammlung;
- TOP 9: Termin der nächsten Delegiertenversammlung;
- TOP 10: Sonstiges.

Im Anschluss findet ein Workshop der Delegierten zur Weiterentwicklung des Vereins statt. Zur organisatorischen Erleichterung bittet die DGQ um Anmeldung bis zum 18. Oktober 2010 per E-Mail (mz@dgq.de) oder Fax (069 95424-283). Die Delegierten werden gebeten, im Falle ihrer Teilnahme ihre Mitgliedskarte vor Ort bereitzuhalten.

## UNTERNEHMERABEND

**Es kommt auf das „Wie“ an**

**Unternehmensleistung durch Veränderungen, Kundenbindung und Prozessmanagement.**

Change Management, Kundenbindung und Prozessmanagement gelten als Rezept für eine erfolgreiche Unternehmensführung. Doch erst die Art, wie der Einsatz dieser Faktoren effizient und effektiv zum Tragen kommt, macht das Erfolgsgeheimnis der Anwender aus. Unter diesem Aspekt hatte Dr. Stefan Kloos, Geschäftsführer der DGQ Beratung GmbH, Führungskräfte zum Erfahrungsaustausch während des Unternehmerabends der Deutschen Gesellschaft für Qualität eingeladen. Treffpunkt war am 10. Juni 2010 das Neu-Isenburger Veranstaltungszentrum Güterbahnhof Gleis Eins.

Die Frage, inwieweit eine Führungskraft jeden Mitarbeiter in einem Veränderungsprozess mitnehmen kann, bewegte eingangs die Gemüter. Ausgehend von Aussagen aus der Führungsforschung, dass Trainingsmaßnahmen und konkret besprochene Ziele die effektivsten Führungsinstrumente sind, führte Anja Bach, Personalleiterin der DGQ, die anwesenden Geschäftsführer und Führungskräfte durch einen Selbstreflexionsprozess. Dabei standen unterschiedliche Anforderungen an Führungskräfte, beispielsweise im Gesundheitswesen oder in der Industrie, zur Diskussion. Die Sensibilität des Themas wurde insbesondere bei der Frage deutlich, wie eine Führungskraft damit umgeht, Mitarbeiter mit auf einen neuen Weg zu nehmen, von dem sie selbst nicht überzeugt ist.

Veränderungen seien in der Krankenkassenlandschaft ein übergreifendes Thema. „Hier ist allerdings die Anpassungsfähigkeit an den Kunden von Bedeutung“, sagte Timo Görlitz vom Service- und Qualitätsmanagement der

AOK Schleswig-Holstein. „Firmen haben bei uns Multiplikatorenfunktion und wirken als Meinungsbildner“, ergänzte Service-

unternehmenseigene Prozesslandkarte eine besondere Bedeutung. Ein kennzahlenbasiertes Qualitätsmanagement sei

mit der Unternehmensvision und den Zielen von Fraport. Abschließend stellte Schneider exemplarisch eine Performance-



Informierten die Teilnehmer während des DGQ-Unternehmerabends über Beispiele erfolgreicher Unternehmensführung (v.l.n.r.): Anja Bach von der DGQ, Timo Görlitz und Sönke Thies von der AOK Schleswig-Holstein, Christof Schneider von der Fraport AG und Gastgeber Dr. Stefan Kloos

und Qualitätsmanager Sönke Thies den Stellenwert des Kundenbindungsprogramms, das bei der AOK in eine IT-Landschaft integriert ist. Neben Stamm- und Vertriebsdaten sind unter anderem Kontakt- und Kampagnenmanagement, Gebietsmanagement sowie Inbound- und Outbound-Telefonie für alle Kundenberater jederzeit verfügbar. Das unterstreicht die regionale Präsenz und wirkt sich positiv auf den Erfolg aus. So wurde die AOK Schleswig-Holstein nach einem dritten Platz im Vorjahr dieses Mal zum Gesamtsieger im Wettbewerb um Deutschlands Kundenchampions gekürt.

Kundenservice steht auch bei der Fraport AG, dem Betreiber des Frankfurter Flughafens, im Fokus. „Wir versuchen ständig, die Wartezeiten zu reduzieren, die Aufenthaltsqualität zu verbessern, die Transferprozesse zu optimieren und die Freundlichkeit zu steigern“, erläuterte Fraport Vice President Managementsysteme VAM Christof Schneider. Deshalb habe die

für den Infrastrukturbetreiber unumgänglich. Systemgrundlage sei die Verbindung der Prozesse

Messung anhand von Kennzahlen im integrierten Managementsystem vor.

## QM-CAMP

**DGQ-Qualitätsmanager in einer Woche**

Ein neues Lernformat bietet die DGQ Weiterbildung GmbH im kommenden Winter an. Innerhalb einer Woche können sich DGQ-Qualitätsbeauftragte im QM-Camp zum DGQ-Qualitätsmanager qualifizieren. Mit der Teilnahme am komprimierten Trainingsprogramm – schnell, kompakt und intensiv – legen die bisherigen QBs den Grundstein für das erfolgreiche Umsetzen von Qualitätsmanagement in ihren Unternehmen. Nach Besuch des Intensivtrainings kennen sie die wichtigsten Werkzeuge und deren Einsatzmöglichkeiten und können ein QM-System einführen und intern auditieren. Sie sind in der Lage, Entscheidungen auf Basis statistischer Daten zu treffen und den Pro-

zess des Wandels vom QM in Richtung Total Quality Management in ihrer Organisation aktiv und erfolgreich zu gestalten. Ihr besonderer Vorteil: Die Teilnehmer sparen Zeit und zusätzliche Reisekosten für einen zweiten Lehrgang, werden von zwei Trainern intensiv betreut und knüpfen wertvolle Kontakte für ihre berufliche Karriere.

Das Intensivtraining läuft vom 27. November bis zum 3. Dezember 2010 in Berlin. Am 4. und 5. Dezember 2010 findet die Prüfung zum Qualitätsmanager statt, die die Teilnehmer separat buchen können.

Detaillierte Informationen unter:

► T 069 95424-333  
weiterbildung@dgq.de  
www.dgq.de

## EXCELLENCE FORUM IN BERLIN

**Podium für gegenseitigen Austausch**

Unternehmen aller Größenkategorien steigern ihre Wettbewerbsfähigkeit durch Business Excellence entscheidend. Mit einer ausgeprägten Mitarbeiter- und Kundenkultur erreichen sie Bestleistungen, die als Voraussetzung für ihre Spitzenposition am Markt gelten. Einblicke in die Erfolgsrezepte ausgewählter Excellence-Firmen gewährt das Deutsche Excellence Forum am 18. und 19. November 2010 im axica Kongress- und Tagungszentrum am Pariser Platz in Berlin. Es verdeutlicht, wie Organisationen mit zielorientierten Strategien, motivierten Mitarbeitern und innovativen Leistungen ihre Kunden fest an sich binden und sich somit langfristig ausgelegte Unternehmensstrategien immer erfolgreicher durchsetzen.

## LUDWIG-ERHARD-PREIS 2010

**Excellence-Höhepunkt**

Höhepunkt des Excellence Forums ist am Abend des 18. Novembers die Verleihung des Ludwig-Erhard-Preises (LEP). Die Auszeichnung für Unternehmensqualität wird in diesem Jahr zum 14. Mal vergeben. Der LEP wird von der Initiative Ludwig-Erhard-Preis getragen. Dahinter stehen die Spitzenverbände der deutschen Wirtschaft, die Ludwig-Erhard-Stiftung, die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ) und der Verein Deutscher Ingenieure (VDI). Am Wettbewerb um den LEP teilnehmen können Unternehmen und

Mit dem Excellence Forum bietet die DGQ als Veranstalter der interessierten Community ein beständiges Podium zum Austausch, Lernen und Networking. Erfahrungsberichte, offene Frageunden und Gewinnergesprächen bringen ehemalige und aktuelle Finalisten und Preisgewinner mit Qualitätsmanagern, Entscheidern aus dem Mittelstand sowie Vertretern aus Politik und Branchenverbänden zusammen. Das Programm mit Anmeldeformular finden Interessenten auf den Internetseiten der DGQ. Ansprechpartner für das Excellence Forum ist bei der DGQ:

► **Ansgar Carbow**  
Projektleiter  
T 069 95424-211  
aca@dgq.de  
www.dgq.de

Organisationen, die über einen hohen organisatorischen Reifegrad verfügen. Der Preis wird jährlich an Unternehmen verliehen, die nachhaltige Spitzenleistungen und Wettbewerbsfähigkeit nachweisen können. Er steht unter der Schirmherrschaft des Bundesministers für Wirtschaft und Technologie. Ansprechpartner für den LEP ist:

► **Dr. André Moll**  
Geschäftsführer Initiative  
Ludwig-Erhard-Preis e. V.  
T 069 95424-162  
am@dgq.de

## KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

**Champions machen Kunden zu Fans**

**DGQ und forum! Marktforschung erstellen Benchmark für das Kundenbeziehungsmanagement von Unternehmen.**

Der Kunde ist die wichtigste Person im Unternehmen und eigentlicher Sinn der Arbeit. Davon ist Timo Görlitz, Experte aus dem Bereich Kundenservice/Qualitätsmanagement der AOK-Direktion Kiel, überzeugt. Auch für Patrick Menges kommt es entscheidend darauf an, die Kunden weiterzubringen. „Unser Kunde soll erfolgreich sein“, sagt der Vertriebsleiter Deutschland von SEW-Eurodrive mit Hauptsitz in Bruchsal. Und Achim Kopp, Firmenchef des im Odenwald ansässigen Werkzeugherstellers Kopp Schleiftechnik, will seine Kunden gar zu Fans machen. Die drei Unternehmen, allesamt Preisträger im Wettbewerb Deutschlands Kundenchampions im laufenden oder vergangenen Jahr, verfolgen das gleiche Ziel: Sie wollen ihre Kunden begeistern und sie langfristig an sich binden. Denn darin sehen sie den Erfolg des eigenen Unternehmens begründet.

Unternehmen, die ihre Kunden begeistern und langfristig binden wollen, können ihr Beziehungsmanagement branchenübergreifend und neutral überprüfen lassen. Zu diesem Zweck erstellen die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), Frankfurt, und forum! Marktforschung, Mainz, ein Benchmark für das Kundenbeziehungsma-

nagement. Über den bundesweiten Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions 2011“ bewerten die Initiatoren die Qualität des Customer Relationship Managements (CRM) und honorieren vorbildliche Kundenorientierung. „Die Erfahrung aus den vergangenen Jahren zeigt eindeutig, dass sich die Servicewüste Deutschland mit Leben füllt und Deutschlands Kundenchampions mit ihrem Beziehungsmanagement als Best Practice gelten“, betont Dr. Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes DGQ-Vorstandsmitglied.

Am Wettbewerb teilnehmen können alle in Deutschland ansässigen Unternehmen mit mindestens zehn Mitarbeitern. Sie können sowohl im B-to-B-Bereich (Geschäftskunden) als auch im Privatkundengeschäft tätig sein. Anmeldeschluss ist der 31. Dezember 2010. Die 50 Unternehmen mit dem besten Kundenbeziehungsmanagement werden am 10. Mai 2011 mit dem Siegel „Deutschlands Kundenchampions 2011“ ausgezeichnet. Besonders herausgestellt werden die ersten drei Plätze der Kategorien kleine, mittlere und große Unternehmen sowie das jeweils beste Unternehmen in den Kategorien B-to-B (Geschäftskunden) und B-to-C (Privatkunden). Weitergehende Informationen, auch zu den vergangenen Wettbewerben, sowie Details zur Anmeldung unter:

► [www.deutschlands-kundenchampions.de](http://www.deutschlands-kundenchampions.de)



## HAMBURG

**Das Unmessbare messen**

**Messbarkeit im Bereich Dienstleistung – Ergebnisqualität bei der Behandlung von Depressionen.**

Kann man eine psychische Erkrankung genauso gut diagnostizieren wie einen Beinbruch? Dr. Gernot Langs, Chefarzt der Schön-Klinik in Bad Bramstedt, sagt ja. Aber der Weg dorthin war mühsam. Die Entwicklung einheitlicher Kriterien für die Dia-



**Regionalkreisleiter Stephan Becker (Mitte) mit Chefarzt Dr. Gernot Langs (rechts) und Dr. Christoph Braukhaus, Qualitätsbeauftragter der obersten Leitung der Schön-Klinik in Bad Bramstedt, die mit 430 Patienten die größte psychosomatische Einrichtung in der Region ist**

gnostik in der Psychiatrie und der Psychosomatik war ein langwieriger Diskurs. Die Verantwortlichen haben aber valide Kriterien und Testverfahren für die Diagnostik von Depressionserkrankungen entwickelt, die auch eine Einteilung in leichte und schwere Formen der Depression zulassen. Damit war der Weg dafür geebnet, den Erfolg einer Therapie messen zu können. „Natürlich obliegt die Diagnostik und Therapie immer noch dem Arzt bzw. dem Psychologen oder Psychotherapeuten“, räumt Langs ein, aber diese könnten ihr Urteil mit den Tests überprüfen und objektivieren. Dabei kommt nicht ein Test allein zum Einsatz, sondern es werden Testverfahren kombiniert. Die Effekt-

stärke der Therapie ist ein Gruppenmaß. Das heißt, die Therapie muss einheitlich von allen Therapeuten umgesetzt werden. Für die gut 20 Teilnehmer aus unterschiedlichen Bereichen, nicht nur aus dem medizinisch-pflegerischen, ein interessantes Beispiel, wie die Anforderungen zur Planung (Abschn. 7.1 der DIN EN ISO 9001) und Validierung von Prozessen (Abschn. 7.5.2 der DIN EN ISO 9001) verwirklicht werden können.

Spannend auch die Vorstellungen zum Qualitätsmanagement der Schön-Kliniken durch den Beauftragten der obersten Leitung, Dr. Christoph Braukhaus. Danach wird die Zufriedenheit der Patienten erfasst, allgemein, aber auch speziell mit dem Therapieerfolg. Die Daten der Jahre 2000 bis 2007 zeigten die üblichen Schwankungen auf. Aus der Qualitätsoffensive „1 000 Schritte in 2008“ wurden „10 Goldene Regeln für die Psychosomatik“ abgeleitet. Die einzelnen Schritte wurden regelmäßig auf ihre Umsetzung hin überwacht. Erfrischend ist der Umgang mit dem Nicht-Erreichen der Zielmarke: Jeder nicht umgesetzte QM-Schritt musste zu Fuß auf einer Almwanderung nachgegangen werden.

Das Qualitätsmanagement der Schön-Klinik wird nach zehnjähriger Erfahrung immer mehr als wertschöpfend betrachtet, berichtet Kai-Uwe Behrends, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Nord. In der Praxis bewertet er es als „eine erfolgreiche Adaption klassischer QM-Ansätze durch eine psychosomatische Klinik“. Weitere Informationen zum QM-System der Schön-Kliniken finden Sie im Internet unter [www.schoen-kliniken.de](http://www.schoen-kliniken.de).

► **Leiter des Regionalkreises:**  
**Stephan Becker**  
**TÜV Nord Cert**  
**Große Bahnstr. 31**  
**22525 Hamburg**  
**T 040 8557-2010**



## SAARLAND

**Qualitätsmanagement par Excellence**

Das Werk Homburg der Robert Bosch GmbH hat im vergangenen Jahr den Ludwig-Erhard-Preis (LEP) gewonnen. Was Excellence dort in der Praxis bedeutet, davon konnten sich kürzlich die Teilnehmer des Regionalkreises Saarland gemeinsam mit der Gemeinschaft der Arbeitskreise Qualitätsmanagement des VDI-Bezirks Saar überzeugen. „Wir haben hier eine tolle Mannschaft in Homburg, die viel geleistet hat“, so Thomas Gönner, Technischer Direktor im Homburger Werk. „Es war ein langer Weg. Pro Hierarchiestufe haben wir ungefähr ein Jahr benötigt. Da steckt viel Herzblut drin – nicht nur während der Arbeitszeit. Deshalb sind wir mit einer großen Mannschaft, bestehend aus Vertretern aller Ebenen, nach Berlin gefahren und haben uns den Preis abgeholt.“ Bei diesen Worten war der Stolz des Werkleiters über den Gewinn des LEP kaum zu überhören. Gönner betonte, dass für einen erfolgreichen Change-Prozess eine funktionierende Regelkommunikation über alle Hierarchieebenen unabdingbar sei. „Unsere Führungskräfte sind täglich vor Ort und stellen sich der Diskussion mit ihren Mitarbeitern. Dies ermöglichen wir durch die Besprechungsniellierung und die Hierarchie unserer Kalender. In meinem Kalender sind zum Beispiel Sprechstunden geblockt, in denen jeder Mitarbeiter kommen kann“, fuhr Gönner fort. Seit 2006 prägt der Slogan „Problems are welcome“ den Prozess der nachhaltigen Lösung von Problemen. Viele Mitarbeiter wurden deshalb in Methoden der effektiven Problemlösung qualifiziert. Wurden früher Probleme häufig tot-

geschwiegen, so erfolgt heute eine offene Kommunikation, und ein systematischer Problemlösungsprozess im Team schließt sich an.

Als Überleitung zum Werkrundgang wurden die Teilnehmer in einem Vortrag und mit einer Videoanimation zur Funktionsweise eines Injektors auf den praktischen Teil des Besuchs eingestimmt: Exzellente Qualität – nicht nur einmal, sondern millionenfach, so die Botschaft in einem Imagefilm zum Bosch-Produktionssystem (BPS). Im Werk konnten sich die Teilnehmer dann an drei Stationen davon überzeugen, dass das zuvor Vortragene auch in der täglichen Praxis gelebt wird. So erfolgt beispielsweise täglich zu einer festgelegten Zeit die Berichterstattung über aufgetretene Probleme auf Werkstattebene.

„Einfache Probleme werden von den Problemlösungsteams eigenverantwortlich gelöst. Komplexe Probleme werden dann mit Unterstützung von Methodenspezialisten bearbeitet, was bis zum Abschluss auch mehrere Monate dauern kann“, so die Botschaft eines Methodenspezialisten in Shainin. Nicht nur standardisierte Abläufe, sondern auch die visuelle Darstellung von Ergebniskennzahlen, Prozesskennzahlen, Prozessmessgrößen sowie deren Auswertungen als Pareto-Diagramm prägten das Bild während des Rundgangs.

► **Leiter des Regionalkreises:**  
**Dipl.-Inform.**  
**Klaus R. Musseleck**  
**TQM-Office-Management-**  
**Beratung GmbH**  
**Ludwig-Eid-Str. 24**  
**66440 Blieskastel**  
**T 06842 9300-67**

## STUTT GART

**Qualitätsmanagement im Mittelpunkt**

Das Landeskriminalamt (LKA) Baden-Württemberg hat die Beurkundung seines Qualitätsmanagements als „Recognised for Excellence – 5 Sterne“ nach den Kriterien des EFQM-Modells erhalten. Vor diesem Hintergrund hat das LKA am 17. Juni gemeinsam mit dem DGQ-Regionalkreis Stuttgart zu einer Informationsveranstaltung eingeladen, um den 80 Gästen Einblick in das LKA-eigene Qualitätsmanagement zu gewähren. LKA-Präsident Klaus Hiller stellte heraus, dass seine Behörde heutzutage den Schwerpunkt auf die Pflege ihrer Kundenbeziehungen lege, etwa zu Ämtern, Dienststellen und Ministerien, aber vor allem zu den Bürgern. Um bürgernah

zu sein, setze man auf das Excellence-Prinzip. Darin habe der Teamgedanke oberste Priorität, denn er dient dazu, Organisationsbarrieren abzubauen. Eine offene Kommunikation stärke darüber hinaus die Teamfähigkeit entscheidend.

QM-Leiter Matthias Wahl stellte die Umsetzung der Excellence-Kriterien vor und erläuterte deren Auswirkungen auf das Tagesgeschäft. So wirke in der täglichen Praxisarbeit das Projekt „Standards in der Spurensicherung“ als Beispiel für eine kontinuierliche Verbesserung, berichtete Dr. Ernst Rücker. Ebenso sind das Ermittlungsverfahren (EV) „Bernstein“, vorgestellt vom ehemaligen EV-Leiter Jür-

gen Wörner, sowie die 3D-Vermessungstechnik, über die Sandra Petershans informierte, vom Qualitäts- und Excellence-Gedanken durchdrungen.

Abschließend klärte Stefan Midendorf die Gäste über mögliche Gefahren im Einsatz neuer Medien auf und stellte ihnen verschiedene Präventionsansätze vor – alles mit Blick in Richtung Qualität und Bürgernähe. Wahl verabschiedete die Gäste in der Hoffnung, dass sich im Nachgang zu dieser Veranstaltung Kontakte im Sinne der angesprochenen Bürgernähe ergeben, von denen das LKA als Excellence-Organisation profitieren könne.

► **Leiter des Regionalkreises:**  
**Michael Burghartz-Widmann**



**Regionalkreisleiter Michael Burghartz-Widmann moderierte durch die einzelnen Excellence-Stationen beim LKA Baden-Württemberg in Stuttgart.**

**Daimler AG**  
**Abt. VP/CD**  
**Plieninger Straße 150**  
**70567 Stuttgart**  
**HPC Z253**  
**T 0711 17-93095**

## STUTT GART

**Qualitätsverhalten verändern – ein Unternehmen lernt neue Gewohnheiten**

Was tun, wenn der größte Anteil in der Fehlerstatistik „Personenfehler“ sind? Wie ist vorzuge-

hen, wenn scheinbar sichere Abläufe schiefgehen? Der große Berg an Massen- und Technik-

fehlern ist bereits vielerorts durch strukturierte Qualitätsmethoden wie Six Sigma, das EFQM-Excellence-Modell oder ähnliche Verfahren systematisch verbessert worden. „Aber für die allerletzten Prozentpunkte spielt der Faktor Mensch die entscheidende Rolle“, meinte Claudia Metzger, Projektmanagerin bei der t&t-Beratung in Hainfeld, in einem Gemeinschaftsvortrag mit Ulrich Retter im DGQ-Regionalkreis Stuttgart am 20. Mai. Um Risiken präventiv in den täglichen Arbeitsprozessen zu erkennen und letztendlich beseitigen zu können, komme es darauf an, an der „richtigen Schraube“ beim Mitarbeiter zu drehen. Und das sei Führungsaufgabe. Deshalb bewertete Claudia Metzger die Bedeutung einer Führungskraft im Zusammenhang mit der Verbesserung von Qualität als „sehr hoch“. Was aber motiviert Mitarbeiter und Führungskräfte dazu, risikofreier zu arbeiten, fragte Ulrich Retter, Leiter zentrales

Qualitäts- und Umweltmanagement der Festo AG. Insbesondere in „Zeiten des Einzelkämpfertums“ kommt es seiner Meinung nach darauf an, eine „Verantwortungsgemeinschaft Qualität“ zu leben. „So bizarr es klingen mag, grundlegend für eine Verantwortungsgemeinschaft Qualität ist eine gute Fehlerkultur“, meinte Retter. Denn nur in einem Unternehmen, in dem Fehler zugegeben werden dürfen, in dem sich die Mitarbeiter trauen, Beinahe-Fehler zu kommunizieren, auf Risiken hinzuweisen, und in dem die Führungskräfte eine aufrichtige Lernhaltung leben, sei es möglich, aus Fehlern und Risiken zu lernen, Verhalten zu verändern und letztlich die Qualität zu steigern.

Der Vortrag verdeutlichte den hohen Stellenwert der Themen „Risikoprävention mit Muster“ und „Lernhaltung“ in einer Atmosphäre, in der Führungskraft und Mitarbeiter auf Augenhöhe miteinander kommunizieren, anhand praxisnaher Beispiele.



**Die vom stellvertretenden Regionalkreisleiter Stephan Nordmann (2.v.l.) eingeladenen Experten Ulrich Retter (links), Claudia Metzger und t&t-Geschäftsführer Bernd Taglieber verdeutlichten, wie wichtig es für ein Unternehmen ist, eingefahrenes Verhalten zu hinterfragen und neue Gewohnheiten zu lernen.**

## BESCHWERDEMANAGEMENT

**Workshop sucht Fachleute**

Der richtige Umgang mit Kundenbeschwerden und -reklamationen wird mehr und mehr zu einem Wettbewerbsvorteil. Immer noch wird der zugehörige Prozess als „unterstützender“ Prozess betrachtet, obwohl dieser vom Kunden zum Kunden (End-to-end-Prozess) verläuft. Um der Bedeutung des Themas gerecht zu werden, bedarf es zuverlässiger und aussagekräftiger Kenngrößen.

Derzeit existieren verschiedene Kenngrößen und Ansätze in der Zählweise und der Interpretation dieser Kenngrößen. Diese

Heterogenität führt jedoch zu einer Diskrepanz zwischen der internen Bewertung und der externen Wahrnehmung. Um die anstehende Problematik zu lösen, gilt es, einen Standard zur Zählweise von Beschwerden/Reklamationen für verschiedene Branchen zu entwickeln, der eine Positionsbestimmung mittels Reklamationszahlen ermöglicht. Im Ergebnis steht den Organisationen somit eine Systematik für die Messung von Beschwerden und für den Vergleich mit anderen Organisationen zur Verfügung.

Zur Umsetzung dieses Vorhabens sucht die DGQ Fachleute mit nachweislichen Anwendungserfahrungen aus allen Industrie- und Dienstleistungsbranchen, die in einem ersten Schritt geeignete Metriken erarbeiten und validieren. Nachfolgend ist über einen offenen Dialog – beispielsweise in der QZ – daran gedacht, das Interesse an diesem Thema zu fördern und interessierte Organisationen für eine Reihe von weiterführenden Workshops zu gewinnen, um die vorgeschlagenen Metriken auf ihre An-

wendbarkeit für verschiedene Organisationen hin zu bewerten und gegebenenfalls weiterzuentwickeln. Die Projektleitung liegt bei Dr. Ümit Ertürk, 3M Deutschland GmbH, Neuss.

Weitere Informationen dazu gibt bei der DGQ Jürgen Zinn unter dem Stichwort „Beschwerdemanagement“.

► **DGQ**  
**Jürgen Zinn**  
**Stichwort „Beschwerdemanagement“**  
**T 069 95424-134**  
**zn@dgq.de**

## LEBEN ODER ÜBERLEBEN MIT KVP

**Experten zur Mitarbeit an neuem DGQ-Leitfaden gesucht**

DIN EN ISO 9001:2008, Abschnitt 8.5 (Verbesserung) und ISO/TS 16949:2002, Abschnitt 8.5.1.1 (Ständige Verbesserung der Organisation) beschreiben das Thema des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP). Dabei handelt es sich um eine Erkenntnis und innere Haltung aller am Prozess Beteiligten, die in der kontinuierlichen Verbesserung die größten Chancen und wirtschaftlichen Möglichkeiten sowohl in einer Krise sehen als auch, um aus einer Krise herauszukommen. Insbesondere in der jüngsten Vergangenheit sind oft diejenigen Organisationen in Schwierigkeiten geraten, die sich mit der kontinuierlichen Verbesserung von Prozessen und Abläufen weniger beschäftigt haben. KVP bietet Möglichkeiten, gezielt etwas für die Mitarbeiter, aber auch für die Zukunft von Organisationen zu tun. Dabei kommt es darauf an, dass Qualität mit den Mitarbeitern und nicht an den Mitarbeitern vorbei gemacht wird. Der DGQ-Ehrenvorsitzende Professor Walter Masing hat einmal dazu gesagt: „Es wird den Mitarbeitern zwar oft gesagt, was sie tun sollen, aber

nicht, warum sie es tun sollen.“ Wie ist eine kontinuierliche Verbesserung zu erreichen und wie kann diese auch in der Organisation verankert werden? Welche Vorbereitungen sind bei der Umsetzung von KVP zu beachten? Welche Handlungsanleitungen, Schulungen, aber auch Denkhaltungen sind bei den Beteiligten erforderlich? Welche der zahlreichen Qualitätswerkzeuge und -techniken sind nicht nur bekannt, sondern auch zielführend? Mit diesen Fragen müssen sich nicht nur größere Unternehmen, sondern auch kleine und mittlere Organisationen (KMO), Handwerker oder öffentliche Verwaltungen auseinandersetzen. Die DGQ hat die Thematik aufgegriffen und wird im Rahmen einer Arbeitsgruppe einen Leitfaden mit Empfehlungen erarbeiten, der Organisationen darin unterstützt, KVP im Sinne des Anwenders umzusetzen und innerhalb der Organisation zu verankern. Deshalb lädt die DGQ Fachleute aus Industrie, Dienstleistung, Verwaltung und KMU ein, sich am Erstellen des geplanten DGQ-Bands zu beteiligen. Weitere Informationen da-

zu gibt bei der DGQ Jürgen Zinn unter dem Stichwort „KVP-Leitfaden in der Anwendung“. Ein erstes Informationsgespräch ist für den 9. November 2010 vorgesehen.

► **DGQ**  
**Jürgen Zinn**  
**Stichwort „KVP-Leitfaden in der Anwendung“**  
**T 069 95424-134**  
**zn@dgq.de**

