

DELEGIERTENVERSAMMLUNG

DGQ verbessert den Service

Mehr Nutzen, verbesserter Service sowie nachhaltiger Erfolg für Mitglieder, Kunden und Partner: So will sich die DGQ künftig aufstellen. Den Auftrag, die DGQ durch entsprechende Maß-

des eingetragenen Vereins DGQ neben der bereits existierenden gemeinnützigen FQS und der DQS GmbH eine gemeinnützige und eine gewerbliche GmbH gegründet werden. Dies soll auch



Das Mandat der Delegierten an den DGQ-Vorstand fiel einstimmig aus: Der Wandel der DGQ zum Anbieter von System- und Problemlösungen soll geschafft werden

nahmen fit für die Zukunft zu machen, erhielt der Vorstand am 13. November 2006 in Frankfurt von der Delegiertenversammlung. Ziel des einstimmig gefällten Beschlusses ist es, den Kundennutzen zu erhöhen sowie die Zukunft der DGQ und damit auch ihren eigenen Erfolg nachhaltig zu sichern.

Dazu sollen das klassische Kerngeschäft ausgebaut, das Spitzenleistungsgeschäft entwickelt, das Netzwerk ausgebaut und das Wissensmanagement und die Forschungsaktivitäten intensiviert werden. Das bedeutet, neben der Pflege erfolgreicher Geschäftsfelder und Beziehungsnetzwerke den Wandel vom Aus- und Weiterbilder und Personalzertifizierer zum Anbieter von System- und Problemlösungen zu schaffen. Gleichzeitig will die DGQ ihr Netzwerk ausbauen und es strategisch weiterentwickeln. Damit verbunden ist das Erschließen neuer Aufgabenfelder und Branchen.

Zu diesem Zweck werden neue Gesellschaften gegründet. So werden künftig unter dem Dach

der Sicherung und dem Ausbau attraktiver Arbeitsplätze dienen. Ebenso wird die DGQ künftig neue Produkte und Angebotsformen entwickeln, um sich in Bezug auf Marke und Image neu zu positionieren. „Bei aller Innovationsfreudigkeit und Kundenorientierung wollen wir aber das Erfolgreiche bewahren“, sagte Dr. Wolfgang Kaerkes, Geschäftsführendes DGQ-Vorstandsmitglied.

Die bis 2001 positive Gesamtleistung der DGQ hatte nach starkem Wachstum innerhalb der letzten Jahre zwar nicht dramatisch, aber kontinuierlich abgenommen. Diese Entwicklung spiegelt sich in den Kennzahlen deutlich wider. „Wir sind an einem Punkt angelangt, an dem wir uns darauf konzentrieren müssen, die künftige Entwicklung der DGQ in die richtige Bahn zu lenken“, sagte DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig. Hauptziele der Neuausrichtung seien neben der Erhöhung des Kundennutzens die wirtschaftliche Unabhängigkeit, Stabilität und Zukunftsfähigkeit der DGQ.

INTERVIEW ZUR NEUAUFSTELLUNG DER DGQ

„Das Wohl des Vereins steht vor persönlichen Interessen“

Die DGQ wird sich künftig mit einer neuen Organisationsstruktur am Markt aufstellen. Den Auftrag dazu hat der Vorstand während der Delegiertenversammlung am 13. November 2006 erhalten. Über Hintergründe und Einzelheiten sprach die Redaktion mit DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig.

QZ: Herr Dr. Varwig, die DGQ will über ihre Neuausrichtung einen Beitrag zum nachhaltigen Unternehmenserfolg leisten. Was heißt das?

Varwig: Nachhaltiger Unternehmenserfolg ist für mich langfristiger, unter Wahrnehmung sozialer und ökologischer Verantwortung erreichter wirtschaftlicher Erfolg eines Unternehmens im Wettbewerb. Das EFQM-Modell kann in seinen Ergebniskriterien hier zur Veranschaulichung dienen. Nachhaltigkeit in diesem Sinne bedeutet natürlich auch die Sicherung und den Ausbau von Arbeitsplätzen, und dies wollen wir als Deutsche Gesellschaft für Qualität vor allem am Standort Deutschland erreichen.



DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig

QZ: Passt die vorgeschlagene Entwicklung der DGQ zu Mission und Vision des Vereins?

Varwig: Vision und Mission der DGQ sind Ausgangspunkt und Grundlage unserer Entwicklung. Menschen zu befähigen, Netzwerke zu gestalten und Organisationen zu entwickeln, ist und bleibt unser Auftrag. Selbstverständlich wollen wir auch als führende Organisation zur Förderung nachhaltigen Unternehmenserfolgs wahrgenommen und als Partner und Meinungsbildner anerkannt werden.

QZ: Erfordert das Vorhaben eine Änderung der DGQ-Satzung?

Varwig: Nein! Wir haben dies intensiv vereinsrechtlich prüfen lassen mit dem Ergebnis, dass der Satzungszweck diese Art der Umsetzung zulässt. Und außerdem wird die Gemeinnützigkeit des Vereins durch die Maßnahmen besser geschützt.

QZ: Manche Mitglieder werden sich erinnern, dass bereits 1994 ähnliche Veränderungsvorschläge gemacht wurden. Damals lehnte die Delegiertenversammlung das Vorhaben ab. Was ist heute anders?

Varwig: Ich war damals noch nicht Mitglied des Vorstands. Deshalb bin ich als Zeitzeuge wenig tauglich. Ich kann nur für den heutigen Vorstand sprechen. Wir wollen mit dem von uns in gemeinsamer Arbeit entwickelten Konzept allein dem Verein dienen. Dies hat die Delegiertenversammlung wohl genauso gesehen, denn anderenfalls hätte sie kaum einstimmig ohne Enthaltung dem Konzept zugestimmt. Ich denke, dass die Zeit heute reifer als damals für die Veränderungen ist. Wir haben dies den Delegierten deutlich machen können.

QZ: Wie wollen Sie die Interessen von Beratern und Weiterbildungseinrichtungen, die Mitglieder der DGQ sind, berücksichtigen?

Varwig: Im Rahmen des Netzwerks. Die uns vorliegenden Analysen belegen, dass die DGQ ihre eigene fachliche und markttechnische Kompetenz deutlich entwickeln muss. Dies soll mittel- und langfristig nach unseren finanziellen Möglichkeiten auch auf dem freien Markt geschehen. Zuerst und in erster Linie werden wir aber auf qualifizierte Personen und Organisationen aus dem in fünfzig Jahren gewachsenen DGQ-Netzwerk setzen, um das uns andere Organisationen beneiden. Auch hier gilt, dass das Vereinswohl vor persönlichen Interessen steht. Wir werden, wie sich das für eine Qualitätsgesellschaft gehört, bedarfsorientiert auf Qualifikation und Akzeptanz setzen und dazu auch klare Kriterien definieren. Die Auswahl soll dann objektiv und nachvollziehbar erfolgen. Wir wissen, dass im Kreise der DGQ-Mitglieder zum Beispiel sehr gute Berater, Weiterbilder, Gutachter und Trainer zu finden sind.

QZ: Den Rahmen für die Neuausrichtung der DGQ bildet die Gründung zweier GmbHs. Ist bei deren Kapitalausstattung eine Verlustdeckung durch den Verein vorgesehen?

Varwig: Als Kapitalgesellschaft verfügt die GmbH über ein Mindeststammkapital von 25 000 Euro. Wir werden die gewerbliche GmbH außerdem für die Anlaufphase mit einem Gesellschaftsvermögen ausstatten. Verlustvorträge sind in der gewerblichen GmbH für die Anlaufphase zu erwarten und werden von den Finanzbehörden für einen Zeitraum von drei bis fünf Jahren auch akzeptiert, wenn eine Gewinnerzielungsabsicht erkennbar ist. Und Gewinne wollen wir ja in dieser GmbH erzielen. Eine Deckung von Verlusten der gewerblichen GmbH aus dem gemeinnützigen Verein ist hingegen weder zulässig noch beabsichtigt. Über klar definierte Serviceleistungen und die Möglichkeit der gegenseitigen marktgerechten Verrechnung von Leistungen ist eine Steuerung von Erlösen und Aufwendungen möglich. In der gemeinnützigen GmbH sind keine Verluste zu erwarten, da in diese das derzeitige erfolgreiche Kerngeschäft „Weiterbildung“ eingebracht wird. Neben der Abführung von Lizenzgeldern an den gemeinnützigen Verein ist eine Übertragung von bis zu 50 Prozent der Jahresergebnisse aus der gemeinnützigen GmbH an den gemeinnützigen Verein möglich.

QZ: Was bedeutet das Projekt für die DGQ-Mitarbeiter?

Varwig: Die Mitarbeiter wurden ebenso wie der Betriebsrat der DGQ seit einem Jahr regelmäßig über den Veränderungsprozess informiert und über die Führungskräfte einbezogen. Wie der Betriebsratsvorsitzende auf der Delegiertenversammlung den Delegierten mitteilte, begrüßen die Mitarbeiter die notwendige Veränderung und gestalten diese selbst mit. Für die Mitarbeiter, die von organisatorischen Änderungen betroffen sind, werden selbstverständlich alle arbeitsrechtlichen Vorschriften beachtet und der Betriebsrat beteiligt. Ziel ist es, die Erfahrung, das Engagement und die Kreativität der Mitarbeiter der DGQ für die neuen Organisationseinheiten zu nutzen und damit auch deren Arbeitsplätze noch interessanter zu gestalten und sicherer zu machen.

QZ: Was geschieht mit dem Vereinsvermögen?

Varwig: Das Vereinsvermögen verbleibt selbstverständlich neben dem ideellen Bereich in der Vermögensverwaltung des gemeinnützigen Vereins DGQ.

QZ: Welchen Einfluss haben die Delegiertenversammlung und der DGQ-Vorstand künftig auf den Verein und seine Gesellschaften?

Varwig: Die Delegiertenversammlung ist und bleibt das höchste Gremium des gemeinnützigen Vereins Deutsche Gesellschaft für

Qualität e. V. und entscheidet somit grundsätzlich über die strategische Entwicklung des Vereins und der mit ihm verbundenen Gesellschaften. Laut Satzung regelt der Vorstand alle Beteiligungsangelegenheiten der DGQ e. V. und legt hierüber gegenüber der Delegiertenversammlung Rechenschaft ab. Der Vorstand wird in diesem Sinne als Gesellschafter der Beteiligungen agieren, wie dies im Fall der DQS GmbH bereits seit 20 Jahren erfolgreich praktiziert wird, hier in gemeinsamer Verantwortung mit anderen Gesellschaftern.

DGQ - VORSTAND

Wahlergebnisse

Keine neue Kandidatur

Regina von Diemer hat nach 16-jährigem Engagement in der DGQ, davon 12 Jahre im Vorstand, für eine weitere Wahl nicht mehr kandidiert. Das hatte sie den Delegierten zu deren Versammlung am 13. November in Frankfurt-Oberursel frühzeitig mitgeteilt. Sie bleibt der DGQ aber weiterhin durch Rat und Tat verbunden.

In Anspielung auf ihren Vornamen sagte DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig, dass sie „seit vielen Jahren als Königin“ über das didaktische Konzept der DGQ-Lehrveranstaltungen und über die Qualifikation der eingesetzten Trainer regiere. „Sie regiert lenkend und begleitend, sanft, aber bestimmt, niemals jedoch herrschend“, sagte Varwig.



Regina von Diemer (rechts) bei der Zertifikatsübergabe an die Teilnehmerin eines Trainer-Seminars

Frau von Diemer hat ihre Arbeit im Vorstand mit dem Vorsitz des Lenkungsausschusses Aus- und Weiterbildung verbunden und war immer mit der Hand am Puls der Teilnehmer in Lehrgängen und Seminaren. Niemand ist näher und intensiver in die Kernaufgabe der DGQ über alle Ebenen hinweg eingebunden als sie. Keiner hat wie sie das methodisch-didaktische Konzept der DGQ entwickelt und geprägt. Der Erfolg der DGQ ist damit auch ihrem Engagement zu verdanken. Hierfür dankte ihr Präsident Varwig im Namen der gesamten DGQ.

Auch künftig will Frau von Diemer ihre Kompetenz bezüglich Erwachsenenbildung sowie die Erfahrung aus ihren industriell- ▶

len Beratungsprojekten vor Ort in die künftigen Bildungskonzepte der DGQ einbringen. Nachdem sie stehende Ovationen entgegengenommen hatte, bedankte sie sich mit dem verbindenden Satz: „Qualität bleibt unsere Profession.“

Neu im Vorstand

Prof. Dr. rer. nat. Jutta Liebelt ist von der Delegiertenversammlung am 13. November 2006 in den Vorstand der DGQ gewählt worden. Sie ist seit 1998 Professorin für QM im Gesundheitswesen, Fachbereich Angewandte Naturwissenschaften, und im Labor für Qualitätsmanagement der Fachhochschule Lübeck tätig. Von 1974 bis 1977 absolvierte sie ihr Studium mit Approbation als Apothekerin. Es folgten fünf Jahre als Assistentin am Institut für Pharmakologie der Universität Bonn mit Dissertationsarbeit und Promotion. Von 1983 an war sie zehn Jahre lang in leitender Funktion im wissenschaftlichen und Marketingbereich der Pharmazeutischen Industrie tätig. Von 1993 bis 1996 leitete sie als Geschäftsführende Direktorin die cascade



Prof. Dr. rer. nat. Jutta Liebelt

ademie, Gesellschaft für Fortbildung, Beratung und Kommunikation im Gesundheitswesen mit Spezialisierung auf die Einrichtung von QM-Systemen. Daran schlossen sich knapp zwei Jahre an als Geschäftsführerin von Medizert und Professorin für Qualitätsmanagement an der FH Lübeck, Studiengang „Technisches Gesundheitswesen“. Frau Liebelt ist Mitautorin des DGQ-Branchenlehrgangs „QM im Gesundheitswesen“, DGQ-Dozentin und TQM-Assessorin (EFQM/DGQ).

Fünf Vorstände bestätigt

Für weitere vier Jahre wurden fünf Vorstandsmitglieder von der Delegiertenversammlung gewählt. Neben Präsident Dr. Jürgen Varwig

und Vizepräsident Prof. Dr. Herbert Schnauber waren das Dr. Rolf-Jürgen Ahlers, Dr. Eric Janssens und Dr. Thomas Lützenrath.



In ihren Ämtern für weitere vier Jahre gewählt wurden Präsident Dr. Jürgen Varwig (r.) und Dr. Eric Janssens (l.); dazwischen DGQ-Vorstand Udo Hansen, DGQ-Leiter Regional Olaf Stuka und Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes (v.l.)



Wiedergewählt wurden auch Dr. Rolf-Jürgen Ahlers (r.), Dr. Thomas Lützenrath (2.v.r.) und Vizepräsident Prof. Dr. Herbert Schnauber (2.v.l.). Zwischen den beiden Letztgenannten DGQ-Vorstand Dr. Norbert Gorny (3.v.r.). Regina von Diemer (l.) hatte nicht mehr kandidiert

NEUES WEITERBILDUNGSSTUDIUM

Master of Arts startet im April 2007

Dienstleistung mit Schwerpunkt Qualitätsmanagement / Vollzeit- oder berufsbegleitendes Studium mit Promotionsrecht / Kooperation zwischen DGQ und SRH Heidelberg

Fach- und Führungskräften im Dienstleistungssektor steht ein neues Weiterbildungsstudium mit dem Schwerpunkt Qualitätsmanagement offen. Der neue Studiengang füllt mit seinem Abschluss als „Master of

Arts“ eine Lücke im deutschen Master-Angebot. Hervorgegangen ist er aus der Kooperation zwischen der DGQ und der SRH Fachhochschule Heidelberg, University of Applied Sciences.

In Deutschland sind bereits fast zwei Drittel aller Berufstätigen in Dienstleistungsbranchen oder in produktionsnahen technischen Dienstleistungsbereichen tätig. Für Führungskräfte und Experten im Dienstleistungssektor ergeben sich daher zum Teil deutlich andere Anfor-

derungen als für solche in der Produktionswirtschaft. Dies gilt insbesondere für das Qualitätsmanagement, das aktuell in Branchen wie dem Gesundheitswesen, dem Sozialwesen, der Informationstechnologie und der Logistik ausgebaut wird. Fach- und Führungskräfte mit speziellen Dienstleistungskompetenzen sind rar und werden gesucht.

Hier setzt die Kooperation zwischen DGQ und der SRH Fachhochschule Heidelberg an. Die

staatlich anerkannte und vom Wissenschaftsrat akkreditierte Hochschule hat den „Master of Arts Dienstleistungsmanagement“ mit Schwerpunkt Qualitätsmanagement entwickelt. Der Studiengang ist von der Akkreditierungsagentur positiv begutachtet und liegt dem Wissenschaftsministerium zur endgültigen Genehmigung vor. Geplanter Starttermin des Studiengangs ist April 2007.

Der Master kann in Vollzeit oder berufsbegleitend in 20 bis 36

Monaten absolviert werden. Zugangsvoraussetzungen sind ein abgeschlossenes Erststudium und zwei Jahre Berufserfahrung im Dienstleistungsbereich. Die wichtigsten Inhalte sind volkswirtschaftliche und betriebswirtschaftliche Aspekte der Dienstleistungsbranchen, Management in Dienstleistungsorganisationen, Qualitätsmanagement und Unternehmensführung, Controlling, Kommunikation und Beratung sowie wissenschaftliches Arbeiten. Der Studiengang führt zum Promotionsrecht und zur Zulassung für den höheren Dienst. „Besonders interessant für Berufstätige aus dem Bereich Qualitätsmanagement ist der reduzierte zeitliche Studienaufwand, wenn bereits QM-Qualifikationen nach dem Harmonized Scheme der European Organization for

Quality vorliegen“, sagt DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes. Studenten, die eine entsprechende Ausbildung bei der DGQ nachweisen, können im Einzelfall eine Reduzierung der Regel-Studiengebühren erhalten.

Für telefonische und persönliche Beratungstermine wenden sich Interessenten an:

- ▶ **SRH Fachhochschule Heidelberg**
Prof. Dr. Gustav Rückemann
T 0 62 21/88-2306
gustav.rueckemann@fh-heidelberg.de
- ▶ **Prof. Dr. Michael Nagy**
T 0 62 21/88-2788
michael.nagy@fh-heidelberg.de
- ▶ **Service Center der DGQ**
T 0 69/9 54 24-0
info@dgq.de

WINNERS' CONFERENCE

Segeln ohne Masten

Segeln ohne Masten dürfte genauso unmöglich sein wie eine Unternehmenssteuerung ohne Management. Weit gefehlt, wie das Start-up-Unternehmen SkySails meint. Das uralte Konzept, Wind in Antriebskraft umzusetzen, wurde zwar nicht neu erfunden, aber durch ein neues Unternehmenskonzept und neue Technologien revolutioniert. Die Teilnehmer der diesjährigen Winners' Conference erfahren die Hintergründe und Details der neuen Idee, ein Zugdrachensystem für Frachtschiffe zu entwickeln. Interessant sind nach Ansicht von Projektmanager Ansgar Carbow die Betrachtungen, wie eine Strategie entwickelt wird und zu einem Ergebnis führt, das das Unternehmen langfristig erfolgreich macht.

Stefan Wrage, Gründer und Vorsitzender der Geschäftsführung von SkySails, will jedenfalls mit seiner Präsentation die Teilnehmer gleichermaßen informieren wie inspirieren.

Mindestens genauso wichtig wie eine gute Idee ist eine passende Strategie, um Innovationen systematisch zu steuern. Die Winners' Conference stellt am 29. und 30. März 2007 in München vor, wie Innovationsstrategien funktionieren können und worauf die Anwender achten sollten.

Darüber hinaus sind ausgewählte Gewinner des EFQM Excellence Award und des Ludwig-Erhard-Preises dabei, die ihren Weg zum Erfolg anhand von aktuellen Berichten präsentieren.

Weitere Informationen mit dem aktuellen Programm unter

- ▶ www.winners-con.de

ROADSHOW MIT BENCHMARKSTUDIE

Der Kunde im Fokus

Mit dem „Kundenfokus Deutschland“ das Kundenverhalten verlässlich vorhersagen / Unternehmen erhalten Auskunft, wie emotional gebunden und zufrieden ihre Kunden sind

Das Verhalten seiner Kunden verlässlich vorhersagen. Welches Unternehmen will das nicht? Die DGQ und forum! Marktforschung, Mainz, haben zu diesem Zweck gemeinsam den „Kundenfokus Deutschland“ entwickelt. Mit dieser Benchmarkstudie können Unternehmen jetzt sowohl die emotionale Bindung als auch die Zufriedenheit ihrer Kunden sowie die Markenpositionierung ihrer Firma identifizieren. Mit einer Roadshow im letzten Quartal 2006 stellten die Initiatoren das neue Messinstrument in Berlin, Frankfurt, Hamburg, München und Stuttgart einem großen Interessentenkreis vor.

forum!-Geschäftsführer Roman Becker erläuterte das Modell in der Theorie. Danach erhalten teilnehmende Unternehmen Auskunft darüber,



Dr. Wolfgang Kaerkes in Frankfurt

„wie gebunden und zufrieden ihre Kunden sind und wie sie das Unternehmen wahrnehmen“, so Becker. Ferner erfahren sie, welchen Einfluss Zufriedenheit und Image auf die Kundenbindung haben. Darüber hinaus werden sie



Benedikt Sommerhoff mit Daniela Dzick von forum! in Berlin

mit dem jeweils besten Unternehmen sowie dem Branchendurchschnitt verglichen. „Immer mehr Firmen nutzen das Instrument auch zur Erhebung und zum Nachweis von kundenbezogenen Daten im Rahmen von Zertifizierungen, Bankenratings und ganzheitlichen Qualitätsmanagement-Systemen“, sagte DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes in Frankfurt.

Wie das Ganze in der Praxis funktioniert, erklärte Ralf Bothfeld, Geschäftsführer der Hamburger Harms+Wende GmbH & Co. KG. Von den insgesamt 100 telefonisch befragten Kunden waren 79 Prozent überdurchschnittlich zufrieden. Davon sind nach Angaben von ▶



www.qm-infocenter.de/QZ-Archiv © 2007 Carl Hanser Verlag, München Nicht zur Verwendung in Intranet- und Internet-Angeboten sowie elektronischen Verteilern

Bothfeld 53 Prozent gebunden und zufrieden und 26 Prozent zufrieden, aber ungebunden. Als Konsequenz aus den Ergebnissen will das Unternehmen jetzt leichte Mängel auf der Leistungsebene ausgleichen, denn man hat erkannt, dass „die emotionale Bindung primär auf der Leistungsebene entsteht“, so Bothfeld.

„Erfolgreiche Unternehmen setzen insbesondere an dieser Stelle auf ein individuelles und umfassendes Qualitätsmanagement-System“, sagte Benedikt Sommerhoff, Excellence-Leiter bei der DGQ, und stützte sich dabei auf die Ergebnisse der DGQ-Spezialstudie Qualitätsmanagement.

Danach soll Qualitätsmanagement die Dienstleistungen und Produkte nachhaltig und reproduzierbar sicherstellen, die Effizienz der Prozesse stärken, kontinuierliche Verbesserungen vorantreiben und eine für den Kunden größere Transparenz des Unternehmens schaffen.

Über ihr Engagement in diesen Richtungen hatte sich Bärbel Horn bereits ein positives Standing im Unternehmen geschaffen. Die Qualitätsbeauftragte der Freudenberg Vliesstoffe KG, Weinheim, hatte ihre Geschäftsführung von den Vorteilen einer Teilnahme am Kundenfocus überzeugt. In Berlin stellte sie selbst, in Stuttgart Regionalmanager Rüdiger Finke und in Frankfurt und München Vertriebsleiter Sebastian Schek erste Ergebnisse ihres Unternehmens aus der Studie vor.



Freudenberg-Regionalmanager Rüdiger Finke in Stuttgart

IRIS - SCHIENENFAHRZEUGINDUSTRIE

DGQ/DQS-Seminar mit Zugkraft

Wegen der starken Nachfrage bieten DGQ und DQS zwei weitere Termine Ende Februar und Mitte Juni 2007 zur Qualifizierung zum „Internen IRIS-Auditor“ an. Das Seminar vermittelt die inhaltlichen Forderungen des Regelwerkes IRIS und das Projektmanagement nach diesem Standard. Mit dem gemeinsamen Angebot reagieren DGQ und DQS auf die Einführung des International Railway Industry Standard (IRIS). Der Dachverband der Europäischen Schienenfahrzeugindustrie, UNIFE, hat mit IRIS einen Branchenstandard geschaffen, der eine vergleichbare Bedeutung wie die EN 9100 für die Luft- und Raumfahrtindustrie oder die ISO/TS 16949 für die Automobilhersteller und ihre Lieferanten hat.

Weitere Informationen und Anmeldung über die Website www.dgq.de, Rubrik Qualifikation & Karriere, oder telefonisch unter 0 69/9 54 24-0. Fragen zur Begutachtung nach IRIS richten Interessenten an

► hans.jahn@dqs.de

GOSLAR

Reklamationsmanagement

Kundenbeschwerden werden mittlerweile von den meisten Unternehmen als „zweite Chance“ zur Kundenbindung verstanden. Im Durchschnitt beschweren sich jedoch nur sechs Prozent aller unzufriedenen Kunden. Wie Unternehmen mit rechnergestütztem Reklamationsmanagement Kundenbeziehungen verbessern können, erläuterte Katrin Triebel von der IBS AG, Hör-Grenzhausen, am 10. Oktober 2006 im Regionalkreis.

Etwa 30 Prozent des gesamten Bearbeitungsaufwandes von Reklamationen entstehen durch fehlende Informationen. Ziel eines rechnergestützten Reklamationsmanagements ist es, die benötigten Angaben strukturiert und vollständig zu erfassen. Ein standardisiertes Vorgehen ermöglicht zudem eine einheitliche Bearbeitung der Kundenbeschwerden. Das bildet die Basis für ein einheitliches Reporting und ein aussagefähiges Kennzahlensystem.

In der Praxis liegt der Schwerpunkt auf dem direkten Reklamationsprozess, in dem das Anliegen des Kunden im Vordergrund steht. Ergänzend hierzu bezieht die Softwareunterstützung den indirekten Prozess stärker mit ein. Dieser stellt die Frage nach dem Nutzen für das Unternehmen, etwa stetige Qualitätsverbesserung durch Fehleranalyse und anschließende Ursachenbehebung. Hier findet sich auch die direkte Schnittstelle zum Qualitätsmanagement und zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Anhand von Praxisbeispielen belegte Frau Triebel, wie das Reklamations- und Maßnahmenmanagement als rechnergestützte Anwendung mit Methoden und Werkzeugen des Qualitätsmanagements kombinierbar ist. Ferner nannte sie Auszüge aus der DIN ISO 10002:2005-04.

Dieser Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen unterstützt Unternehmen bei der Einführung eines Reklamationsmanagements.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Dipl.-Ing. Matthias Portugall
Spiegelthaler Str. 23
38678 Clausthal-Zellerfeld
T 0 53 23/8 33 89

STUTTGART

Angewandte FMEA

Thema beim Besuch im Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung (IPA) war die Fehlermöglichkeits- und -influssanalyse (FMEA). „Sie hat sich als ein wirkungsvolles Tool zur Fehlervermeidung in der Industrie etabliert“, sagte IPA-Referent Dr. Alexander Schloske.

Zahlreiche Untersuchungen belegen, dass die FMEA derzeit eine der am häufigsten eingesetzten Methoden ist. In der Automobil- und -zulieferindustrie etwa gehört sie bereits seit Jahren zum festen Bestandteil des technischen Risikomanagements.

Auch sei ihre Effektivität unbestritten, so Schloske. Er beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Thema. In dieser Zeit hat er über 200 FMEA-Projekte in den unterschiedlichsten Branchen erfolgreich durchgeführt. Ihm sei kein Projekt bekannt, bei dem die FMEA keinen Nutzen gebracht habe. Das bestätigte ein Teilnehmer: „Ich habe noch nie so viel über mein Produkt gelernt wie mit der FMEA.“ Richtig eingesetzt, helfe die FMEA, Risiken frühzeitig im Produktentstehungsprozess zu entdecken und ihr Auftreten durch geeignete Maßnahmen zu vermeiden.

Der Referent äußerte sich auch zu aktuellen Entwicklungstendenzen, wie etwa der Mechatronik-FMEA. Danach decke die klassische System- und Konstruktions-FMEA bei mechatro-

Foto unten links: www.pixelQuelle.de © Marco Barnebeck



nischen Systemen nicht alle Fehler auf, da die Komplexität der mechatronischen Systeme im Allgemeinen sehr hoch sei und die zeitlichen Aspekte des Auftretens von Fehlern nicht betrachtet werden könnten. Als weiteren Trend nannte Schloske die Fehler-Prozess-Matrix, mit der komplexe Montageprozesse

nach Zeit, Kosten und Qualität analysiert werden.

► **Stellvertretender Leiter des Regionalkreises:**
Stephan Nordmann
Klinikum Stuttgart
Kriegbergstr. 60
70174 Stuttgart
T 07 11/2 78-4838

NEUER DGQ-BAND

Qualität in der pädagogischen Arbeit

Nachdem der Qualitätsgedanke in den Werkstätten für behinderte Menschen Fuß gefasst hat, wird es bei der weiteren Entwicklung vorrangig darum gehen, die Qualitätsmanagement-Systeme zu verbessern. Vor allem die berufliche Qualifizierung bedarf hier einer näheren Betrachtung. So führt die Bundesarbeitsgemeinschaft der Werkstätten für behinderte Menschen im Jahr 2007 ein Projekt durch, das sich mit der Qualität der pädagogischen Arbeit befasst. Die DGQ legt aus diesem Anlass einen neuen Band vor. Damit will sie eine differenzierte Antwort auf die Frage geben, woran sich die Qualität pädagogischer Arbeit festmachen lässt, und darüber hinaus zu einer Lernkultur beitragen, bei der die Personen im Mittelpunkt stehen.

Der Autor, Wolfgang Trunk, führt die Geschäfte bei der hessischen Landesarbeitsgemeinschaft der Werkstätten. Er definiert zwanzig Qualitätsmerkmale und begründet sie umfassend aus der Perspektive der Lerntheorie, der Normen zum Qualitätsmanagement, der Rechtsbestimmungen und der Unternehmenskultur der Werkstätten. Damit wird die pädagogische Dimension der Werkstattarbeit in spezifischer Weise abgebildet. Der Band berücksichtigt die Bereiche Lernender, Lernprozess, Lernarten und Lernunterstützung. Mit Blick auf die Kontrolle der pädagogischen Arbeit ist es von besonderem Wert, dass der vorliegende Fachband auch einen Katalog von Leitfragen bietet. Dieser ermöglicht es, Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen und den Reifegrad einzuschätzen, den die Werkstatt mit ihrer pädagogischen Arbeit erreicht hat.

Der neue DGQ-Band 31-21 „Qualität in der Pädagogischen Arbeit in Werkstätten für behinderte Menschen“ ist im Oktober 2006 erschienen. Unter der Bestell- und ISBN-Nummer 3-410-32974-9 ist er zum Preis von 49 Euro zu beziehen. DGQ-Mitglieder zahlen 44,10 Euro.

ERFOLGREICHER WORKSHOP

Prozesskettenoptimierung

Wie kann der Einsatz empirischer Methoden zur Optimierung fertigungstechnischer Prozessketten führen? Dieser Frage gingen am 2. November 2006 etwa 20 Führungskräfte und Mitarbeiter aus Arbeitsvorbereitung, Produktion und Qualitätssicherung in Frankfurt nach. Die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. hatte unter dem



Die Workshop-Teilnehmer erarbeiteten Optimierungspotenziale für fertigungstechnische Prozessketten

Motto „Aus der Forschung für die Praxis“ zu einem anwenderorientierten Workshop „Optipro“ eingeladen. Darin sollten die Teilnehmer die Optipro-Methodik praktisch umsetzen. „Es handelt sich um ein integratives Konzept, das zur Lösung der Eingangsfrage führt“, sagte Workshop-Leiter Dipl.-Wirtsch.-Ing. Frank Mauren. „Die Umsetzung des Optipro-Konzepts ermöglicht belastbare Aussagen über Einflussgrößen und Optimierungspotenziale von komplexen Fertigungsprozessen“, ergänzte sein Kollege Dipl.-Wirtsch.-Ing. Martin Siener. Das Konzept, das im Rahmen eines FQS-Projekts entwickelt wurde, setzt feldorientierte empirische Methoden zur Analyse von Prozessdaten ein. Durch ihren Einsatz kann eine größere Anzahl von Einflussgrößen analysiert werden als mit den bekannten QM-Methoden. Dabei erfolgt die Datenerhebung direkt aus der laufenden Fertigung, so dass der Betrieb während der Datenerfassung nicht beeinflusst wird. Die Optipro-Methodik unterstützt den Anwender methodisch umfassend: beginnend mit der Untersuchungsplanung über die Datenerhebung und -aufbereitung bis hin zur Datenanalyse und Ergebnisinterpretation. Ein weiterer Vorteil ist, dass der Anwendungsbereich des Konzepts nicht auf spezielle Branchen, Produkte oder Unternehmen begrenzt ist.

Der Workshop ist das Ergebnis einer FQS-Kooperation mit dem Lehrstuhl für Fertigungstechnik und Betriebsorganisation (FBK) der TU Kaiserslautern. Er bildet eine Ergänzung des Anwenderleitfadens, der als Band 86-05 in der FQS-Schriftenreihe veröffentlicht ist. Seminarunterlagen (FQS-Band 80-50) und Anwenderleitfaden (inkl. CD-ROM) sind über die FQS erhältlich.

► **FQS**
August-Schanz-Straße 21A
60433 Frankfurt
T 0 69/9 54 24-116
F 0 69/9 54 24-285
kss@dgq.de
www.dgq.de/quk/lit-fqs80.htm