

DGQ-JAHRESBILANZ

Nachfrage weiterhin positiv**Unternehmen mit Bedarf an Qualitätsmanagern/QM wichtigster Lehrgangsblock/Gezielte Investitionen in Bildungsprogramme**

Die Nachfrage nach DGQ-Veranstaltungen hat sich 2005 im Gegensatz zur rückläufigen Nachfrage am Weiterbildungsmarkt weiterhin positiv entwickelt. Als Marktführer in der Aus- und Weiterbildung im



Präsident Varwig (rechts) und Geschäftsführer Kaerkes stellen die Jahresbilanz 2005 vor

Qualitätsmanagement verzeichnete die DGQ insbesondere einen großen Bedarf an ausgebildeten Qualitätsmanagern seitens der Unternehmen.

Mehr als ein Drittel lässt seine Mitarbeiter bei der DGQ qualifizieren. Knapp die Hälfte der Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern setzt auf die DGQ, wenn es darum geht, ihre Mitarbeiter gezielt fortzubilden. Und gar für 50 Prozent der so genannten erfolgreichen Unternehmen ist es keine Frage, dass sie die Qualifizierung ihrer Mitarbeiter bei der DGQ durchführen lassen. Diesen Überblick über das Jahr 2005 gab Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes während des Jahrestreffens der Regionalkreis-Leiter Anfang März in Frankfurt am Main.

Es wundert nicht, dass der Block Qualitätsmanagement (QM) mit den Qualifikationsstufen DGQ-Qualitätsbeauftragter und Interner Auditor, DGQ-Qualitätsmanager und DGQ-Auditor unangefochten der wichtigste Lehrgangsblock der DGQ bleibt, so Kaerkes weiter. Unter Einschluss der Branchenvarianten und Auslandslehrgänge wurden hier 2005 wieder rund 4 500 Lehrgangsteilnehmer gezählt. Davon hatten sich 2 300 Teilnehmer nach einer Prüfung zu Qualitätsbeauftragten und Qualitätsmanagern qualifiziert.

Präsident Dr. Jürgen Varwig betonte, dass DGQ-Zertifikate insbesondere in einem schwierigen Arbeitsmarkt nach wie vor die Chancen bei der Stellenvergabe im Qualitätsmanagement verbesserten. Diese Aspekte berücksichtigten auch immer mehr Kunden bei ihrer weiteren Karriereplanung. „Eine persönliche Qualifizierung wirkt sich nicht nur individuell, sondern auch auf die Unternehmen positiv aus, die ihre Mitarbeiter bei der DGQ schulen lassen“, sagte Varwig. Und immer mehr Unternehmen würden erkennen, dass Investitionen in Bildungsprogramme wirtschaftlicher sind als finanzielle Aufwendungen nach möglichen Qualitätsproblemen und fehlerhaften Produkten, die letztlich aus mangelndem Qualitätsbewusstsein und mangelnder Qualitätsfähigkeit resultieren.

Auch der 2003 neu aufgelegte Lehrgangsblock Messtechnik hatte im Jahr 2005 rund 300 Teilnehmer erreicht. „Über diese spezielle Qualifikation eröffnen sich den Teilnehmern große berufliche Chancen in produzierenden Unternehmen“, sagte Kaerkes. Ebenso hätten sich nach enormen Zuwachsraten die DGQ-Inhouse-Veranstaltungen eine wichtige Position erobert. Das zeige, dass die DGQ als kompetenter Partner für individualisierte Inhouse-Veranstaltungen wahrgenommen wird, in denen Trainings auf die konkreten Bedürfnisse zur Problemlösung in den Unternehmen zugeschnitten werden.

Zu den mehr als 7 000 Teilnehmern an Lehrgängen kamen rund 1 400 Teilnehmer aus den Seminaren sowie die Teilnehmer aus Lizenzveranstaltungen und Inhouse-Trainings, so dass die DGQ 2005



Die Leiter der Regionalkreise waren mit dem Ergebnis sehr zufrieden

insgesamt rund 15 000 Teilnehmer in ihren Veranstaltungen begrüßen konnte. Bei einem Mitgliederstand von rund 7 500 erwirtschaftete die DGQ im Jahr 2005 mit 75 Mitarbeitern ein Haushaltsvolumen von 11,4 Millionen Euro und bleibt damit auf einem nachhaltigen Erfolgskurs.

WALTER-MASING-PREIS

QM-Förderpreis in Deutschland

Walter-Masing-Preis soll Qualitätsmanager zu besonderen Leistungen motivieren/Preis mit 10 000 Euro dotiert/Einziger Preis für Spitzenleistungen von Personen im Qualitätsmanagement

Nicht nur der Management-Nachwuchs und die Mitglieder der DGQ, sondern alle, die in Wissenschaft oder Praxis des QM herausragende Leistungen erbracht haben, können sich künftig um den „Walter-Masing-Preis“ bewerben. Qualitätsbeauftragte,

Manager und Berater gehören ebenso dazu wie junge Wissenschaftler. Der mit 10 000 Euro dotierte Förderpreis für Qualität ist somit der einzige Preis, der im deutschen Qualitätsmanagement an eine Person oder ein Team vergeben wird.

Der nach dem verstorbenen DGQ-Ehrevorsitzenden benannte Walter-Masing-Preis soll die besondere Leistung einer Person oder eines Teams würdigen. Damit will die DGQ nicht nur junge Mitglieder, sondern alle im deutschen Qualitätsma-

nagement tätigen Experten motivieren, neue Ideen und Erkenntnisse auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements zu entwickeln. „Der Preis soll persönliche Spitzenleistungen in allen Bereichen der Qualitätsthematik fördern und deren Verbreitung unterstützen“, sagt der Vorsitzende des Kuratoriums, Prof. Dr. Günter Hertel.

Die Arbeiten, die in deutscher Sprache und sechsfacher Ausfertigung schriftlich eingereicht werden müssen, sollen eigens für diesen Wettbewerb verfasst sein und ein Thema aus dem Gesamtbereich des Qualitätsmanagements behandeln. Die Ausarbeitung kann eine selbstständige Forschungs- und Entwicklungsarbeit sein oder eine richtungsweisende praktische Lösung darstellen. Am Wettbewerb beteiligen können sich natürliche Personen sowie interdisziplinäre Teams. Für die von einer Jury bewerteten eingereichten Arbeiten gelten Kriterien wie Originalität, Bedeutung für Praxis oder Forschung und Lehre, Behandlung des Themas sowie die Darstellung und Form der Arbeit.

Nähere Details gehen aus der Richtlinie für die Verleihung des Förderpreises Qualität hervor, die in der DGQ-Geschäftsstelle angefordert werden kann. Interessenten, die sich an der Ausschreibung beteiligen wollen, werden gebeten, ihre Arbeiten bis spätestens zum 30. April des jeweiligen Jahres einzureichen. Die nächste Preisverleihung findet im Rahmen der FQS-Forschungstagung 2007 statt. Eine eigene Homepage für den Walter-Masing-Preis wird zurzeit erstellt. Unter www.walter-masingpreis.de geht sie demnächst ins Netz.

► **DGQ**
Ressort Forschung und Lehre
Dr. Konstantin Petridis
August-Schanz-Str. 21 A
60433 Frankfurt a. Main
T 0 69/9 54 24-123, F -133
pe@dgq.de



Foto: www.photocase.de/JürgenW

UMFRAGE ZUM UNTERNEHMENSERFOLG

Aldi wieder vorn

Zum dritten Mal in Folge belegt der Discounter Aldi in einer Umfrage zum Unternehmenserfolg den ersten Platz von 50 ausgewählten Konzernen. Dabei erreicht Aldi 91 von maximal 100 Punkten. Dieses Ranking ist ein Teilergebnis aus der ExBa-Studie Bevölkerung 2005 „Wie Kunden ticken“. Das Excellence Barometer (ExBa) wird jährlich von der DGQ und dem Mainzer Marktforschungsunternehmen forum! GmbH aufgelegt. Dabei wurden 1 000 Verbraucher zu Qualität, Preis, Image, Kommunikation und Innovationskraft der Unternehmen befragt.

Auf Rang zwei folgt mit knapp 89 Punkten der schwedische Möbeldiscounter Ikea, der im Vorjahr noch auf dem fünften Rang platziert war. Die Bewertung der Verbraucher ermöglicht Rückschlüsse darauf, durch was und wie der Erfolg der Unternehmen am stärksten geprägt ist. So belegt Aldi Platz eins in der Kategorie „Günstige Preise“ und ran-

giert auch beim „Image“ sowie bei der „Produkt- und Dienstleistungsqualität“ ganz vorne. Ikea wird die beste Kommunikation und ein oberer Rang in der Kategorie „Günstige Preise“ attestiert.

Wie im Vorjahr hat sich der Online-Auktionator eBay den dritten Rang im Ranking unter den Top 50 gesichert. Sein gutes Abschneiden verdankt er zum Großteil seiner offensiven Kommunikation und Innovationskraft. Unter die ersten Fünf wurden noch Microsoft und Porsche gewählt. Zwar landete der Hersteller exklusiver Sportwagen in der Kategorie „Günstiger Preis“ auf dem 50. und letzten Platz, fuhr aber erste Plätze bei Qualität, Innovation und Image ein. Erstmals belegt das ExBa 2005, dass das gefühlte Image eines Unternehmens für die Kundenbindung wichtiger ist als die Zufriedenheit des Verbrauchers mit dessen Leistung. Zwar bleibt die Leistungszufriedenheit un-

verzichtbare Basis jeder Kundenbindung. Aber dass ein Kunde zufrieden ist, bedeutet noch nicht, dass er auch wiederkommt. Denn im Durchschnitt setzt sich die Kundenbindung zu mehr als der Hälfte aus der Wahrnehmung des Unternehmens als erfolgreich, seriös, sympathisch und innovativ zusammen. Den Rest steuert die Zufriedenheit des Verbrauchers mit der Leistung des Unternehmens bei. Zufriedenheit wird ihrerseits vor allem durch Qualität und Service geprägt.

Interessenten können die ExBa-Studie „Excellence – Erfolg im Trend“ zum Preis von 99 Euro inkl. MwSt. zuzüglich 2,50 Euro Versand bestellen bei:

► **DGQ**
Beate Messer
August-Schanz-Str. 21A
60433 Frankfurt a. Main
F 0 69/9 54 24-116
info@dgq.de

DGQ AUF DER INTERNATIONALEN MESSE IN KHARTOUM

Made in Germany im Sudan begehrt

Know-how-Transfer von Deutschland in den Sudan: Unter diesem Motto steht das Engagement diverser deutscher Unternehmen, die Wirtschaftsbeziehungen zu diesem Land in Afrika herstellen wollen. Ihre Produkte und Dienstleistungen haben sie im Februar 2006 im German Pavillon auf der internationalen Industriemesse in Khartoum vorgestellt. Darunter auch die DGQ, die in

Kooperation mit der German Group for Services & Consultancy WSI Frankfurt International GmbH (GGSC WSI) als Aussteller beteiligt war. Personell war sie durch Schulungsleiter Umwelt Thomas Votsmeier vertreten. Entscheidungsträger aus Politik und Wirtschaft zeigten großes Interesse an einer Zusammenarbeit mit deutschen Unternehmen. So war aus zahlreichen Ge-

sprächen mit sudanesischen Unternehmern und Politikern zu entnehmen, dass Qualität und Management-Know-how eine wichtige Bedeutung für die weitere Entwicklung des Landes haben. Daraus resultiert auch ein wachsender Bedarf an Managementtraining und Zertifizierungsdienstleistungen.

Den hohen Stellenwert der Messe belegte nicht nur der ►

© 2006 Carl Hanser Verlag, München www.qm-infocenter.de/QZ-Archiv Nicht zur Verwendung in Intranet- und Internet-Angeboten sowie elektronischen Verteilern



Umwelt-Schulungsleiter Thomas Votsmeier (am Tisch sitzend) vertrat die DGQ am GGSC-Stand in Khartoum

Besuch des deutschen Botschafters, der das Engagement der deutschen Unternehmen und Organisationen unterstützte. Die Bedeutung der Messe verdeutlichte auch das Bundesministerium für Wirtschaft, das die Messeauftritte gefördert hat.

„Die Qualifikationen hinsichtlich Management und Umgang mit Hochtechnologie sind unzureichend“, sagte der Politiker. Deshalb unterstützte er den Aufbau von Trainingsangeboten unter Einbeziehung der DGQ. Erste Möglichkeiten der Zu-



Dass der Sudan starkes Interesse an „Made in Germany“ hat, zeigte der Besuch von Thomas Votsmeier (DGQ, rechts) mit den Herren Dossenberger (GGSC WSI, links) und Suliman (CEO GGSC WSI, 2.v.l.) bei Prof. Dr. Harbi, dem Leiter der Sudanese Standards and Metrology Organisation Khartoum (2.v.r.)

te. Auch unterstrichen Interviews mit der sudanesischen Business-Zeitschrift ELAFF weekly sowie mit einem Fernsehsender aus Khartoum die Bedeutung, die die dortigen Medien diesem Thema beimessen. Abdulhalim Almutafi, Gouverneur des Staates Khartoum, zeigte großes Interesse am Angebot von Trainingsdienstleistungen, insbesondere für High-tech und Managementthemen.

sammenarbeit mit deutschen Institutionen – unter anderem mit der DGQ – wurden während eines Treffens mit dem Leiter der Sudanese Standards and Metrology Organisation (SSMO) Prof. Dr. Harbi erörtert. Auch SSMO zeigte großes Interesse an einer Zusammenarbeit mit deutschen Organisationen. Auf dieser Basis sollen jetzt die Ansätze für weitere Aktivitäten der DGQ im Sudan konkretisiert werden.

EUROPÄISCHE QUALITÄTSWOCHE

Für ein besseres Leben

„Best experiences for a better life“ lautet das Motto der Europäischen Qualitätswoche 2006. Das teilte kürzlich EOQ-Präsident Dr. Wolfgang Kaerkes mit. Sie findet vom 6. bis zum 12. November statt. Im Auftrag der Europäischen Kommission hatte die „European Quality Platform“, eine Kooperation der European Organization for Quality (EOQ) und der European Foundation for Quality Management (EFQM), die Woche unter dieses Motto gestellt. Eingebettet in die Woche ist der Weltqualitätstag, der jeweils auf den zweiten Donnerstag im November fällt. Im laufenden Jahr ist das der 9. November. Der Weltqualitätstag war 1989 in Abstimmung zwischen der Union of Japanese Scientists (JUSE), der American Society for Quality (ASQ) und der EOQ geschaffen worden.

BERLIN

Erfolgsfaktoren für Business Excellence

Der Einladung zum Vortrag von DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig waren mehr als 130 interessierte Fachleute aus den Ländern Berlin und Brandenburg gefolgt. „Was macht Unternehmen erfolgreich? – Der Weg zu Business Excellence“ lautete das Thema. Die Mercedes-Niederlassung am Salzufer in Berlin-Charlottenburg bot dazu den Rahmen.

Ausgehend von den heutigen umfassenden globalen Herausforderungen an Unternehmen bedeute der Weg zu Business Excellence, dass erfolgreiche Unternehmen primär die Forderungen und Erwartungen der Interessenten an die eigene Organisation erfassen und wirtschaftlich nachhaltig erfüllen.

Erfolgsfaktoren dabei seien unter anderem klare und eindeutige Strategien und Ziele, die Konzentration des Unternehmens auf die Kunden und Interessenten, die Optimierung der Zusammenarbeit und die Kommunikation innerhalb der Organisation sowie qualifizierte, motivierte und eingebundene Mitarbeiter. „Kommunizieren, Feedbacks einholen, Fortschritte bewerten und daran arbeiten, immer besser zu

werden“, fasste Varwig seinen Vortrag zusammen.

Sein Brückenschlag zu den Ergebnissen der aktuellen ExBa-Studien verdeutlichte, dass ein konsequentes Verfolgen der Geschäftsergebnisse ein Unternehmen nachweislich erfolgreich macht.

Mit Beispielen und Arbeitsergebnissen aus dem eigenen Unternehmen, der BASF Group, wies der Director Quality Ma-



130 Teilnehmer kamen zum Vortrag des DGQ-Präsidenten in die futuristische Mercedes-Niederlassung am Salzufer in Berlin

agement die theoretischen Ansätze praxisnah als Erfolgsfak-



Öffentlichkeitsarbeits- und Marketingleiter von Appen (rechts) führte 25 Teilnehmer durch die Mercedeswelt. Dort erlebten die Gäste eine Vielzahl moderner Fahrzeuge vom Maybach bis zu allen anderen Mercedes-Pkw-Typen

toren nach. „Das primäre Ziel qualitätsorientierter Unternehmen ist es, die gewünschten Leistungen möglichst fehlerfrei und wirtschaftlich zu erbringen“, sagte Varwig. Essenzieller Bestandteil modernen Managements sei deshalb neben der durch die Kunden wahrgenommenen Qualität und Effektivität auch die Effizienz und Wirtschaftlichkeit.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Dipl.-Ing. Theo Tanneberger
DaimlerChrysler AG
Daimlerstr. 143
12277 Berlin
T 0 30/74 91-2403

BRAUNSCHWEIG

Vierter QM-Tag

Im Zuge der Internationalisierung von Entwicklung und Produktion stehen Unternehmen sowie ihre Zulieferer vor neuen Chancen und Herausforderungen. Unternehmen müssen heute immer genauer die Kundenwünsche treffen und diese in immer kürzerer Zeit zu serienreifen Produkten entwickeln. Hierzu ist es notwendig, sich mit neuen Instrumenten und Methoden im Produkt-Entstehungsprozess zu beschäftigen. Dahinter steht das Ziel, den Unternehmenserfolg nachhaltig zu sichern. Den Unternehmen in der Region

diesen Weg zu Spitzenleistungen aufzeigen wollen der Verein Deutscher Ingenieure (VDI), die DGQ sowie die Institute für Fabrikbetriebslehre und Unternehmensforschung (IFU), Werkzeugmaschinen und Fertigungstechnik (IWF) und Produktionsmesstechnik (IPROM) der TU Braunschweig. Zu diesem Zweck veranstalten sie mit dem Institut für Produktionstechnik (IPT) der FH Braunschweig/Wolfenbüttel gemeinsam den 4. Braunschweiger QM-Tag. Er findet am 30. Mai 2006 im IWF der TU Braunschweig, Langer Kamp 19b, statt. Die Referenten kommen unter anderem von der Volkswagen AG, Wolfsburg, der Siemens AG, Braunschweig, der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt (PTB), Braunschweig, sowie der Baltic Metalltechnik, Hamburg.

► **Informationen zur Tagung:**
Dipl.-Ing. M. Berndt
IPROM der TU Braunschweig
T 05 31/3 91-7040
F 05 31/3 91-5837
michael.berndt@tu-bs.de
 ► **Leiter des Regionalkreises:**
Dr.-Ing. Joachim Francke
GB-Leiter Management Consulting
Solutionline GmbH
Benzstr. 25a
38446 Wolfsburg
T 0 53 61/4 64 78-0

HAMBURG

Rücknahme von Elektroaltgeräten

Geht es um die Rücknahme von Elektroaltgeräten, so sind jetzt genaue Kenntnisse unerlässlich. Denn seit dem 24. März 2006 werden Hersteller und damit auch Händler in die Pflicht genommen, alte Waschmaschinen, Radios und ähnliche Elektrogeräte vom Verbraucher zurückzunehmen. Um sich auf dieses Thema vorzubereiten, war der Regionalkreis am 23. Januar zu Gast bei dem unabhängigen Prüflabor Hansecontrol. Anhand von Praxisbeispielen

wurden die Gäste dort in die Richtlinien „Waste Electrical and Electronic Equipment“ (WEEE) und „Restriction of the Use of Certain Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment“ (RoHS) eingeführt. Die WEEE-Richtlinie verlangt die Rücknahme von Elektroaltgeräten, die RoHS-Richtlinie beschäftigt sich mit dem Verbot bestimmter Stoffe in Elektrogeräten.

Die Hauptlast der Aufgaben tragen die Hersteller. Das heißt, sie sind verantwortlich für Organisation und Finanzierung von Logistik und Entsorgung. Die Händler dürfen Altgeräte auf freiwilliger Basis zurücknehmen oder den Verbraucher an bestimmte Sammelstellen verweisen, bei denen er seine Altgeräte kostenfrei zurückgeben kann.

Durch die WEEE-Richtlinie bestehen detaillierte Vorgaben zur Kennzeichnung der Geräte und Information der Verbraucher sowie zur Meldung über die Menge der hergestellten Geräte. Wer diese Vorgaben nicht einhält, hat mit erheblichen Bußgeldern zu rechnen. Nur EU-Grundsätze haben Ausnahmen. Derer gibt es jedoch viele: Ein Kofferradio muss zurückgenommen werden, ein Autoradio nicht. Es ist Teil eines Produktes, das nicht unter die WEEE-Richtlinie fällt. Genaue Kenntnisse der Vorgaben sind hier also unerlässlich.

Die RoHS-Anforderungen legen fest, dass ab dem 1. Juli 2006 Stoffe wie Blei oder Quecksilber nicht oder nur sehr eingeschränkt in Elektrobauteilen eingesetzt werden dürfen. Verantwortlich für die Einhaltung ist der Hersteller oder „Inverkehrbringer“. Nun ist es aber unpraktisch, einen Flachbildschirm erst zu schreddern, um dann festzustellen, ob die Grenzwerte eingehalten sind. Hier hat der Regionalkreis einen pragmatischen Ansatz vorgestellt, der einzelne Baugruppen über die Röntgen-Fluoreszenz-Methode analysiert. Sie hilft, verdächtige Komponenten zu identifizieren,

die dann genauer untersucht werden.

Verdächtig sind erst einmal alle Teile eines Gerätes: Demonstriert wurde dies an einer Plastikverpackung für die Gebrauchsanweisung: Sie enthielt so viel Blei, dass sie nicht verwendet werden durfte.

„Da es sich bei WEEE und RoHS um gesetzliche Vorgaben handelt, kann man über Sinn und Unsinn streiten. Für die Arbeit im Regionalkreis war es jedoch wichtig, gangbare Wege zu diskutieren und konkrete Wege aufzuzeigen, wie diese Vorgaben umgesetzt werden können“, sagte Regionalkreis-Leiter Stephan Becker.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Stephan Becker
TÜV Nord Cert
Große Bahnstr. 31
22525 Hamburg
T 0 40/85 57-2010
www.qm-hamburg.de

MÜNSTERLAND

Weiter erfolgreich zusammenarbeiten

„Ursache, aber nicht schuld“ wolle sie gern sein, erwiderte Brigitte Recker, stellvertretende Regionalkreis-Leiterin, auf den Dank für das über den engen Kreis der Qualitätssicherung weit hinausgehende Themenspektrum des Regionalkreises. Neben Frau Recker dankte Kai Behrends, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Nord, auch Christian Seega von der IHK Nordwestfalen für die erfolgreiche Kooperation. Beiden überreichte er einen Band der Aufsatzsammlung zum 90. Geburtstag des verstorbenen DGQ-Ehrenvorsitzenden Walter Masing. Regionalkreis-Leiter Werner Nöh erhielt für seine langjährige erfolgreiche Tätigkeit sein persönliches Exemplar der QM-Spezialstudie aus dem Excellence Barometer 2005. Auch in den nächsten vier Jahren will er mit Brigitte Recker – beide wurden in ihren Ämtern bestä-

© 2006 Carl Hanser Verlag, München www.qm-infocenter.de/QZ-Archiv Nicht zur Verwendung in Intranet- und Internet-Angeboten sowie elektronischen Verteilern

tigt – die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Regionalkreis und IHK Nordwestfalen fortführen.

Unternehmenskultur heute

„Unternehmenskultur heute – veränderte Anforderungen an Führungskräfte“, so hatte Regina von Diemer, Vorstandsmitglied der DGQ mit langjähriger Erfahrung in der Begleitung von Managern, ihr anschließendes Referat überschrieben. Die äußeren Faktoren, die den Wandel der Systeme und Märkte kennzeichneten, etwa verschärfter Wettbewerb oder Standortverlagerungen, seien bekannt und anerkannt.

grund stehen. Nachhaltigkeit sei nur mit einer ausgewogenen Strategie zu erreichen, die alle Interessenpartner berücksichtige. „Wer auf Krisen nur mit Entlassung oder Verlagerung reagiert, hat noch nichts gewonnen“, so die Industriepsychologin. Vielmehr müsse die Frage lauten, was in dieser Situation wirklich helfe. Dabei müsse die Ausgewogenheit im integrierten Management neben der strategischen und der operativen auch die mentale Ebene berücksichtigen. Nur dann würde das Handeln einer Organisation auch im Falle von Veränderungen als authentisch erlebt.

Auch müsse die Kommunikation der Führung Sinn und Nutzen als Leitmotive von Veränderungen erlebbar machen. „Jeder, der dieselbe Strecke einmal als Fußgänger, Radfahrer und Autofahrer hinter sich gebracht hat, weiß um die Wirkung von Interessenlagen“, veranschaulichte Frau von Diemer die Situation. Um prozessorientierte Kommunikation durchsetzen zu können, werde beim Führungsnachwuchs künftig die Ausbildung in Methoden- und Sozialkompetenz stark an Bedeutung zunehmen. Auch bei kommunikativen Prozessen gelte es, deren Wechselwirkungen zu berücksichtigen. Andauernder Input allein sei noch kein Zeichen von guter Kommunikation und Einbindung der Interessenpartner.

► **Leiter des Regionalkreises:**
Werner Nöh
MSB Managementsystemberatung, Splieterstr. 27
48231 Warendorf
T 0 25 81/9 10 40-0

STUTTGART

TNT setzt Excellence um

„Aufbauend auf unsere Mission und Vision haben wir uns zum Ziel gesetzt, der schnellste, zuverlässigste und erfolgreichste Business-to-Business-Express-

Dienstleister zu sein.“ Die damit verbundenen Aufgaben und Herausforderungen des Troisdorfer Unternehmens TNT mit 31 Niederlassungen bundesweit schilderte Herbert Penning, General Manager Business Excel-

Ausstattung, Weiterbildung und Ermächtigung von Mitarbeitern“, konnte das Unternehmen sowohl seine qualitativen als auch die finanziellen Ergebnisse nachhaltig verbessern. Fünf Jahre nach Modell-Einfüh-



Der führende Anbieter von zeitsensiblen Expressdiensten TNT befördert wöchentlich rund 3,4 Millionen Sendungen

lence. TNT ist nach eigenen Angaben weltweit führender Anbieter von zeitsensiblen Expressdiensten und befördert wöchentlich 3,4 Mio. Sendungen. Bereits 1999 hatte sich TNT nach detaillierter Analyse aller Qualitätsmodelle entschlossen, das EFQM-Modell einzuführen, da es als ganzheitliches Modell unter anderem der Unternehmensphilosophie und den operativen Zielen am besten Rechnung trägt. Die „Top 5“, angelehnt an das Modell, waren für TNT:

- Führung & Strategie,
- Right-First-Time- (Key-) Prozesse,
- Kundenorientierung,
- Mitarbeiterorientierung und
- Sustainability.

Mit klar vorgegebenen Kernprozessen, wie „Gewinnung und Bindung von profitablen Kunden“, „pünktliche Zustellung der Sendungen in einwandfreiem Zustand“ oder „Rekrutierung,

rung hatte man Folgendes erreicht:

- die überdurchschnittliche Steigerung des Unternehmenswertes und der finanziellen Ergebnisse,
- eine Steigerung der Kundenzufriedenheit,
- die Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit.

„Praktisch nebenher“ liefen verschiedene Zertifizierungen, internationale Auszeichnungen und 2003 der Gewinn des Ludwig-Erhard-Preises.

Neben der Kundenorientierung lag der Fokus insbesondere auf der Weiterentwicklung der Mitarbeiter. Entsprechender Lohn: TNT erhielt erneut das Zertifikat „Investor in People“. Das jüngste Audit bestätigte TNT, dass sich das Unternehmen in der Verknüpfung von Mitarbeiterförderung und -Entwicklung mit den Unternehmenszielen verbessert habe. Die Zertifizierung gilt als europaweite Anerkennung für

Regionalkreis-Leiter Werner Nöh (2.v.r.) und Stellvertreterin Brigitte Recker (links) mit Referentin Regina von Diemer und Kai Behrends, Leiter der LGS Nord

Schwieriger sehe es mit den inneren Bedingungen der Organisationen aus, die aber denselben Veränderungen unterlägen. So habe die flächendeckende Verjüngung der Belegschaften auch erhebliche Nebenwirkungen, wie etwa „den Wegfall eines ungeheuren Vorrates an Erfahrungswissen, der in den Unternehmen aber nicht systematisch ausgeglichen wird“, sagte Frau von Diemer. Die Reaktivierung entlassener Senior-Professionals über Beraterverträge sei nur eine publizitätsträchtige „Action“. Vielmehr müsse bei allen Maßnahmen der Führung die messbare Wirkung im Vorder-

Unternehmen, die ihre Mitarbeiter in vorbildlicher Weise fördern und entwickeln. TNT Express hatte das Gütesiegel 2000 als erstes deutsches Unternehmen der Transport- und Logistikbranche weltweit erhalten.

- ▶ **Leiter des Regionalkreises:**
Klaus Schmieder
debitel AG, Gropiusplatz 1
70563 Stuttgart
T 07 11/7 21 78 50

SÜDLICHES BADEN

Regionalkreisleiter gewählt

Dipl.-Ing. (FH) Edgar Jäger, Wirtschaftsverband Industrieller Unternehmen Baden e. V., wurde von den anwesenden DGQ-Mitgliedern beim Regionalkreistreffen am 20. Februar in Freiburg zum RK-Leiter gewählt. Der bisherige Leiter, Dipl.-Ing. (FH) Manfred Sailer, der das Amt acht Jahre ausgeübt hat, kann es aus beruflichen Gründen nicht weiterführen. Dennoch bleibt er dem Regionalkreis als gewählter Stellvertreter weiterhin treu. Beide dankten den Anwesenden für das Vertrauen und versprochen, auch künftig interessante Veranstaltungen anzubieten.



Der neue RK-Leiter Edgar Jäger (Mitte) mit Stellvertreter Manfred Sailer (r.) und Wahlleiter Marco Gutöhrlein, Leiter LGS Süd

- ▶ **Leiter des Regionalkreises:**
Dipl.-Ing. (FH) Edgar Jäger
WVIB e. V.
Merzhauserstr. 118
79100 Freiburg
T 07 61/45 67-230

OPTIPRO

Fertigungsprozesse beherrschen

In der industriellen Serienproduktion treten oftmals Qualitätsschwankungen und Produktfehler auf. Scheinbar können ihnen in den Einzelprozessen keine eindeutigen Ursachen zugeordnet werden. Folglich wird eine Untersuchung der gesamten Fertigung als Prozesskette notwendig. Dabei stoßen die traditionellen Methoden des Qualitätsmanagements schnell an ihre Leistungsgrenzen. FTA, FMEA und statistische Versuchspläne sind entweder an strenge Voraussetzungen gebunden oder können nur eine sehr begrenzte Anzahl unabhängiger Einflussgrößen analysieren. Empirische Methoden hingegen erlauben die Analyse einer breiten Datenbasis und das Erfassen mehrerer Einflussgrößen mit vergleichbar niedrigerem Aufwand. OptiPro ist ein integratives Konzept, das im Rahmen eines FQS-Projektes vom Lehrstuhl für Fertigungstechnik und Betriebsorganisation der TU Kaiserslautern entwickelt wurde. Es bedeutet Optimierung fertigungstechnischer Prozessketten durch Einsatz empirischer Methoden. Das Konzept besteht aus einer wissensbasierten Prozessanalyse und einer Phase mit Datenerhebung und -analyse sowie Ergebnisinterpretation. Hier werden feldorientierte empirische Methoden zur Analyse von Prozessdaten eingesetzt. Dazu gehören verschiedene Methoden der multivariaten Statistik, des maschinellen Lernens und der abfolgebasierten Methoden. Ihr Einsatz kann eine größere Anzahl von Einflussgrößen analysieren als die bekannten QM-Methoden. Dabei erfolgt die Datenerhebung direkt aus der laufenden Fertigung. Der Fertigungsbetrieb wird also während der Datener-

fassung nicht beeinflusst.

OptiPro wurde in Pilotanwendungen bei mehreren Partnerfirmen mit unterschiedlichen Losgrößen erfolgreich umgesetzt. Dabei standen Prozessketten im Vordergrund, die neben reinen Fertigungsprozessen auch Montageprozesse integrieren. Das Umsetzen des Konzeptes ermöglicht belastbare Aussagen über Einflussgrößen und Optimierungspotenziale von komplexen Fertigungsprozessen. Der Anwender wird von der Untersuchungsplanung über die Datenerhebung und -aufbereitung bis hin zur Datenanalyse und Ergebnisinterpretation umfassend methodisch unterstützt. Auch ist der Anwendungsbereich des Konzepts nicht auf spezielle Branchen, Produkte oder Unternehmen begrenzt.

Die Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. (FQS) bietet in Kooperation mit dem Lehrstuhl für Fertigungstechnik und Betriebsorganisation der TU Kaiserslautern einen anwenderorientierten Leitfaden an zur praktischen Umsetzung der OptiPro-Methodik. Er ist als FQS-DGQ-Band 86-05 (inkl. CD-ROM) erhältlich. Darüber hinaus kann das Umsetzen der Methodik in den eigenen Betrieb durch die Entwicklung kundenspezifischer Lösungen unterstützt werden. Parallel dazu bietet die DGQ ab 2006 Anwender-Seminare an. FQS-DGQ-Band 86-05: OptiPro – Leitfaden zur Optimierung von fertigungstechnischen Prozessketten durch den Einsatz empirischer Methoden, Oktober 2005, A4, 83 Seiten, inkl. CD-ROM, 49 Euro (inkl. 7 % MwSt), Bestell-Nr.: 08605. DGQ- und FQS-Mitglieder erhalten 10 % Rabatt.

