

Was ist eigentlich Business Excellence

Um sich in der heutigen Zeit auf dem Markt zu behaupten, müssen sich Firmen vom Wettbewerb abheben und überdurchschnittliche Ergebnisse liefern. Die moderne Managementlehre bietet hierzu eine ganze Reihe von Methodiken an, die bei konsequenter, kontinuierlicher Umsetzung schon recht bald zu greifbaren Ergebnissen führen.

Ein guter Einstiegspunkt ist das Konzept der Business Excellence, früher auch Total Quality Management (TQM) genannt. Es beschreibt eine Qualitätskonzeption, die weit über eine ISO-Zertifizierung hinausreicht. Sie umfasst neben Produkten, Dienstleistungen und Prozessen die Interessen sämtlicher relevanter Stake Holder des Unternehmens. Das bedeutet, dass neben der Erfüllung der Kundenbedürfnisse auch die Wünsche und Meinungen der Mitarbeiter kontinuierlich erhoben und berücksichtigt werden sollten. Zudem gilt es, den Einfluß des Unternehmens auf sein gesellschaftliches Umfeld und damit sein Image als wichtigen Marketingfaktor bewusst zu gestalten. Diese Werte werden regelmäßig überwacht, um zu sehen, in welchen Teilbereichen ein hohes Verbesserungspotenzial besteht.

Die EFQM hat hierzu ein Konzept entwickelt, das eine Selbstbewertung von Organisationen nach einem allgemeinen Rahmenmodell (EFQM Excellence Modell) erlaubt und das die Basis für den European Quality Award darstellt. Dieser gilt heute als die höchste europäische Auszeichnung für herausragendes Qualitätsmanagement. Das EFQM Excellence Modell umfasst nicht nur herkömmliche Qualitätskategorien (wie *Prozesse* oder *Kunden*), sondern erweitert diese durch strategische Komponenten (wie *Politik & Strategie*) oder sogenannte „weiche“ Kriterien (wie *Führung*, *Mitarbeiter* oder *Gesellschaft*).

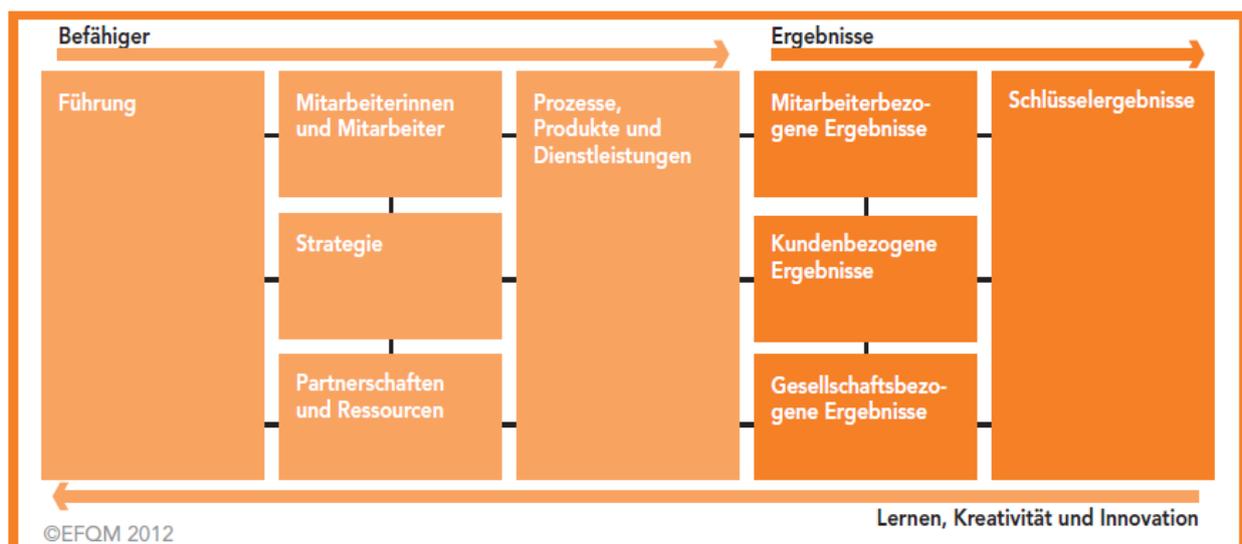


Bild: Das EFQM Excellence Modell

Die EU hat eine Reihe von Forschungsprojekten zum Einsatz von Qualitätsmodellen im Mittelstand gefördert, um das vorhandene Potenzial für mittelständische Unternehmen zu erschließen. Diese Projekte hatten die Aufgabe, die für den Einsatz von Business Excellence notwendig

gen Werkzeuge zu untersuchen, sowohl in wie weit sie vereinfacht werden können, als auch ob sie sich durch moderne Informationstechnologie in ihrer Umsetzung unterstützen lassen.

Im Rahmen des von 1996 bis 1999 laufenden Projektes AnaFact wurde die GOA-WorkBench[®], ein Befragungs- und Bewertungs-Tool, entwickelt. Sie erlaubt den Entwurf und die Generierung von firmenspezifischen Fragebögen, die wahlweise ausgedruckt oder elektronisch verteilt werden können. Die rücklaufenden Antworten lassen sich mit der Software komfortabel auswerten. Parallel dazu wurde die GOA-WorkBench[®] aber auch kommerziell weiterentwickelt. GOA wurde seitdem in über einem Dutzend Forschungsprojekten weiterentwickelt und umfasst heute ein weites Angebot von sektorspezifischen Umfrage- und Selbstbewertungsmodulen in über 12 Sprachen und ist in über 15 Ländern kommerziell erhältlich.

Autor:

C.-Andreas Dalluege

Dipl.-Kfm. C.-Andreas Dalluege ist Geschäftsführender Gesellschafter der IBK – Management Solutions GmbH mit Sitz in Wiesbaden, sowie „General Member“ der EFQM. Er hatte in den letzten 12 Jahren leitende Positionen in über einem Dutzend internationaler Forschungsprojekte inne, von denen sich viele mit dem Thema der Business Excellence beschäftigten.

Weitere Informationen: <http://www.ibk-group.com>

Kasten: Die GOA-WorkBench[®]

Die zur Zeit einzige kommerziell verfügbare und von der European Foundation for Quality Management (EFQM) lizenzierte Software zur Unterstützung der TQM-Implementierung nach dem Business Excellence Modell, ist die GOA-WorkBench[®] der IBK.

GOA, der Group Opinion Analyser, ist eine Toolbox für Organisatoren, Unternehmer und Unternehmensberater, die sich mit umfrage- und assessmentgestützten Managementtechniken beschäftigen. Hierzu gehören Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsanalysen, wie sie nach ISO9000, QS9000 oder VDA 6.x gefordert werden genauso, wie die aufwändigen Erhebungen, Selbstbewertungen und Benchmarks, die zum Beispiel die Grundlage für den deutschen Ludwig-Erhard-Preis, den Austrian Quality Award oder den Schweizer ESPRIX bilden.

Die GOA-WorkBench[®] erlaubt es, Kosten und Aufwand für die Einführung und die laufenden Erhebungen des EFQM Modells erheblich zu senken und so dieses Verfahren einer breiteren Basis zugänglich zu machen. Die GOA-WorkBench[®] ist momentan in 6 Sprachen verfügbar und kostet - je nach Ausbau - zwischen 1.600 und 5.000 Euro (zzgl. MwSt.). Darüber hinaus existieren für fast alle Module vereinfachte Einstiegsversionen für EUR 400.

IBK stellt allen Interessenten auf seiner Website (www.ibk-group.com) eine Testversion bereit, die nach Installation für 30 Tage das Arbeiten mit allen zur Zeit verfügbaren Wissensbasen erlaubt. Die Module lassen sich später problemlos zu einer Vollversion freischalten, so dass alle bis dahin gesammelten Daten produktiv weitergenutzt werden können.