

Unger, Welsow & Company GmbH

Paderborn / Hamm



Unger, Welsow & Company GmbH

Unger, Welsow & Co.
Einleitung
Managementsysteme
Alternativen
Zusammenfassung



Dipl.-Wirt.-Inf. Klaus-Oliver Welsow
Geschäftsführer / Gesellschafter

- Ausbildung im Automotive-Bereich
- Studium an der Universität Paderborn und am Royal Melbourne Institut of Technology
- IT-Berater/Projektmanager im Finanzdienstleistungsbereich 1996-2000
- Geschäftsführer einer IT-Unternehmensberatung in Paderborn 2000-2003
- Geschäftsführer der Unger, Welsow & Company GmbH
- TQM-Coach, EFQM-Assessor, LEP-Assessor 2004





Unger, Welsow & Company GmbH

Unger, Welsow & Co.
Einleitung
Managementsysteme
Alternativen
Zusammenfassung





Pragmatische Managementsysteme für den Mittelstand

ISO9001, TQM & Co.



Marktpositionierung

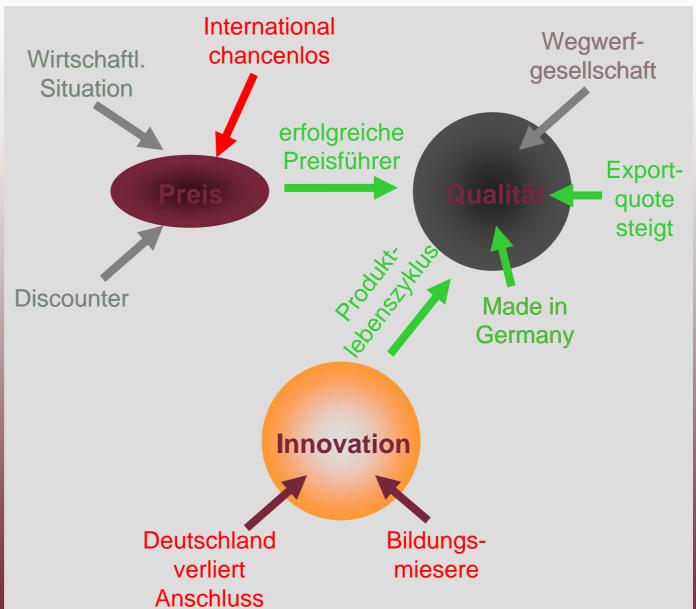
Unger, Welsow & Co.

Einleitung

Managementsysteme

Alternativen

Zusammenfassung



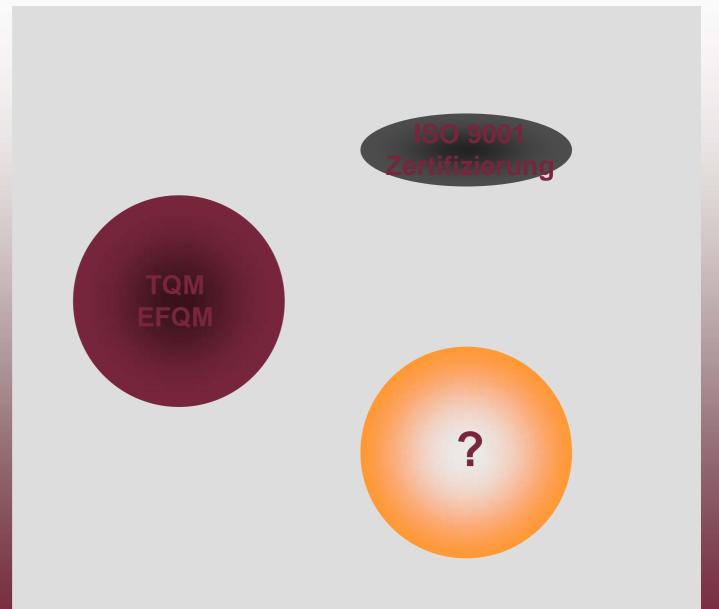


Managementsysteme

Unger, Welsow & Co.
Einleitung

Managementsysteme
Alternativen

Zusammenfassung





Unger, Welsow & Co. Weltweit anerkannte Norm

- ⇒ hoher Bekanntheitsgrad und Akzeptanz
- ⇒ Kleinster gemeinsamer Nenner

Branchenübergreifendes Managementsystem

Einblick: DIN/ISO 9001:2000 Norm

- ⇒ Vorteil für branchenunabhängige Unternehmen
- ⇒ spezielle Normanforderungen von Branchen

Externer Begutachter und Qualitätssiegel

- ⇒ Hohe Akzeptanz und externes Knowhow
- ⇒ zusätzliche Kosten und unseriöse Zertifizierungsgesell.

Ausrichtung operatives Qualitätsmanagement

- ⇒ Starker Kunden- und Ergebnisfokus
- ⇒ gesamtheitliche Betrachtung wird häufig vernachlässigt







Unger, Welsow & Co. Einleitung Managementsysteme Alternativen

Zusammenfassung

DIN/ISO 9001:2000 Norm

SO NICHT! (Beispiele aus der Praxis):

Jeder Arbeitsschritt muss dokumentiert sein!

- ... beim Erklingen des Ruftons, nimmt der zuständige Mitarbeiter den Hörer von der Gabel ...
- => 180 Arbeitsanweisungen auf 900 Seiten für einen kleineren Fabrikbereich

Wir passen mal ein Standardhandbuch an!

- Firmennamen und Bezeichnungen ändern
- => Kein Mitarbeiter kann und wird dieses QM-System benutzen

Der Auditor prüft alle Mitarbeiter ab!

- Interne und externe Auditoren prüfen alle Mitarbeiter auf Kenntnisse des Systems
- => Hoher Angstfaktor vor QM-System und Auditierung





DIN/ISO 9001:2000 Norm

Unger, Welsow & Co. Einleitung Managementsysteme Alternativen

Zusammenfassung

SO GEHT ES UND MACHT SINN:

Ausgangssituation:

- Unternehmensberatung im öffentlichen Dienst
- ISO 9001:2000 Zertifizierung notwendig

Anforderung: einfach, pragmatisch, effizient

- 1 Kernprozess => 4 Prozessdiagramme
- 4 Führungsprozesse
- 5 Unterstützungsprozesse
- 4 Checklisten
- 6 Arbeitsanweisung im IT-Bereich
- => Zusammenfassung in webbasierter Form



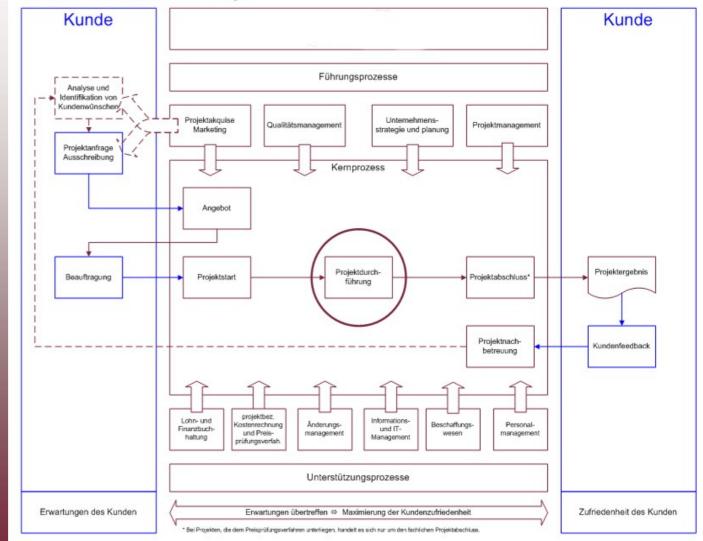


QM-Handbuch im Intranet

Unger, Welsow & Co. **Einleitung** Managementsysteme **Alternativen** Zusammenfassung

Unser Unternehmen

"Auf Dauer führt nur das Einfache zum Erfolg!"















QM-Handbuch im Intranet

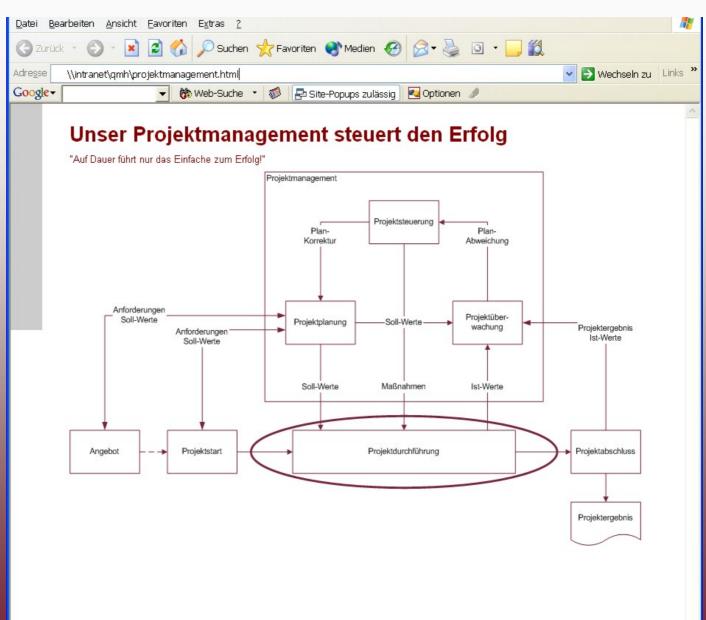
Unger, Welsow & Co.

Einleitung

Managementsysteme

Alternativen

Zusammenfassung





QM-Handbuch im Intranet

Unger, Welsow & Co. **Einleitung** Managementsysteme **Alternativen** Zusammenfassung

Unser Qualitätsmanagementsystem

"Auf Dauer führt nur das Einfache zum Erfolg!"

☑ Handbuch ☑ Verfahrensanweisungen ☑ Arbeitsanweisungen ☑ Anhänge ☑ Organigramm ☑ Sonstiges

Verfahrensanweisungen:

Checklisten:

OMVA 2-2-1 Interne Qualitätsaudits

QMVA 2-2-2 Qualitätsziele und Managementbewertung

QMVA 2-2-3 Lenkung von Dokumenten

QMVA 2-24 Vorbeugungsmaßnahmen

QMVA 3-1-1 Angebotserstellung

QMCL 3-1-1 Angebot

QMVA 3-2-1 Projektstart

QMCL 3-2-1 Projektstart

QMVA 3-3-1 Projektdurchführung

QMCL 3-3-1 Rechnung

QMVA 3-4-1 Projektabschluss

QMCL 3-4-1 Abschlussbericht

QMVA 4-1-1 Finanzbuchhaltung

QMVA 4-2-1 Beschaffungswesen

QMVA 4-3-1 Qualifizierung

QMVA 4-4-1 Änderungsmanagement

QMVA 4-5-1 Datensicherung













Einblick: TQM / EFQM

Unger, Welsow & Co.
Einleitung

Managementsysteme
Alternativen

Zusammenfassung

TQM

Е

Totaly Quality Management

ganzheitliches Qualitätskonzept

"strategisches Qualitätsmanagement"

EFQM

European Foundation of Quality Management

Gegründet 1988 von 14 europäischen Konzernen





Unger, Welsow & Co.
Einleitung

Managementsysteme
Alternativen

Zusammenfassung

Einblick: TQM/EFQM

Modellaufbau

5 Befähiger:

Führung

Politik & Strategie

Mitarbeiter

Partnerschaften & Ressourcen

Prozesse

4 Ergebnisse:

Mitarbeiterbezogene Ergebnisse Kundenbezogene Ergebnisse

Gesellschaftsbezogene Ergebnisse

Schlüsselergebnisse

Kernpunkte:

- 1. Standardisiertes Bewertungsmodell für alle Kriterien
- 2. Bewertung erfolgt durch Selbstbewertungsworkshops
- 3. Externe Begutachtung durch Qualitätspreise





Unger, Welsow & Co.
Einleitung
Managementsysteme
Alternativen

Zusammenfassung

TQM/EFQM

SO NICHT! (Beispiele aus der Praxis):

Entwicklungsabteilung führt TQM/EFQM ein!

- Motivation aus der untersten Managementebene
- => Insellösung führt zu keinem ganzheitlichen Ansatz

TQM/EFQM Einführung ohne Vorbereitung

- keinerlei Prozessdokumentation
- Wenige Assessoren in allen Bereichen tätig
- => Projektumsetzung nach zwei Jahren gescheitert

Oberste Managementebene delegiert ausschließlich!

- Zustimmung des Vorstands vorhanden
- Delegation aller Aufgaben an Stabstellen
- => Ohne Vorbildfunktion im Vorfeld gescheitert





Der Weg zu TQM

Unger, Welsow & Co.
Einleitung

Managementsysteme
Alternativen

Zusammenfassung



=> EFQM-Modell für KMUs



Was ist für mich das richtige System?

Unger, Welsow & Co.
Einleitung

Managementsysteme
Alternativen

Zusammenfassung

ISO 9001:2000

Zertifikat notwendig

Neueinstieg im Thema QM

Operatives Qualitätsmanagement

Auditierungen passen zur Unternehmenskultur TQM/EFQM

Business Excellence

Qualitätskultur im Unternehmen vorhanden

Ganzheitliches Qualitätsmanagement

Selbstbewertungskultur

Das System stärkt das Unternehmen!





Unger, Welsow & Co. Einleitung Managementsysteme Alternativen Zusammenfassung

Gibt es keine Alternativen?

Natürlich gibt es Alternativen:

Bsp.: Organisationshandbücher

- Prozessorientierte Handbücher
- Abteilungsbezogen: Beschaffungswesen, Vertrieb
- Prozessbezogen: Entwicklung, Logistik

Bsp.: Managementwerkzeuge

- Kundenzufriedenheitsanalysen
- Managementinformationssysteme bis hin zur BSC
- Benchmarking (Partner, Plattformen)

Bsp.: Selbstbewertungsworkshops

- Instrument zur Selbstüberprüfung von einzelnen Themenfeldern
- Folgemaßnahmen zur Verbesserung generieren



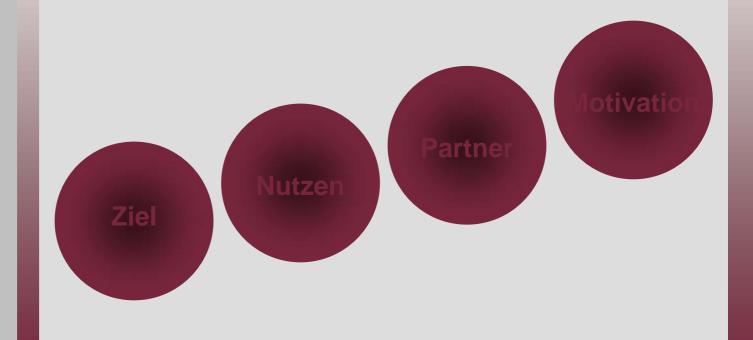


Zusammenfassung

Unger, Welsow & Co.
Einleitung
Managementsysteme
Alternativen
Zusammenfassung

Vier Punkte entscheiden über den Projekterfolg:

- Was will ich erreichen?
- Aufwand vs. Nutzen gegenüberstellen!
- Starke Partner zur Unterstützung suchen!
- Überzeugt sein!







Viel Spaß weiterhin bei



wünscht Ihnen die Unger, Welsow & Company!