UNGER WELSOW & COMPANY

MEHR ERFOLG IM MITTELSTAND

Made in Germany

… oder ist Qualität noch zu bezahlen?

Ein paar Informationen…

zu mir!

Diplom Wirtschaftsinformatiker Klaus-Oliver Welsow

34 Jahre alt, verheiratet und eine Tochter

- IT-Berater im QM- und IT-Umfeld seit 1997
- Geschäftsführer einer universitätsnahen Unternehmensberatung von 2000-2003
- Geschäftsführender Gesellschafter der Unger, Welsow & Company seit 2003
- TQM-Coach und EFQM-Assessor
- Assessor des Ludwig-Erhard-Preises

…zu Unger, Welsow & Company

- **Beratungsschwerpunkte**
  Prozess- und IT-Beratung
- **Gründung:**
  1. Oktober 2003
- **Gesellschafter:**
  Dipl.-Wirt.-Inf. André Unger
  Dipl.-Wirt.-Inf. Klaus-Oliver Welsow
  PAVONE AG
- **Sitz:**
  Paderborn, Technologiepark
  Hamm, Zweitsitz
- **Kernbranchen:**
  Automotive
  CallCenter
  Immobilien & Banken
  Handel

Schlanke Prozesse – Runde Lösungen

Made in Germany

Ist Qualität noch bezahlbar?

JA!

… aber …

Überblick des Vortrags

Qualitätsziele hat jedes Unternehmen!

Qualität ist wieder gefragt!

Fehlende Qualität kostet Geld!

Qualitätssicherung kostet Geld!

Verschiedene Qualitätsstrategien!

Individuelle Vorgehensweisen sichern den Erfolg!

Qualität als langfristige Strategie

Meine persönliche Lieblingsthese:

Alle erfolgreichen Marktteilnehmer mit verschiedensten Strategien (Preisführerschaft, Innovationsführer) verfolgen früher oder später eine Qualitätsführerschaft in ihrem Segment.

Beispiele für späte Qualitätsführer

Daimler war und ist Innovationsführer im Bereich der Automobilherstellung. (Gesamtsumme, Neuanmeldung und Umsetzung von Patenten)
=> Marktposition stärken oder schwächen Sie durch ihre Qualität

Preismarktführer, wie z.B. Aldi, kann seit Jahren durch seine beherrschende Einkaufsposition einen immer höheren Qualitätsstandard liefern, z.B. bei Computerhardware oder Weine.

Was die Presse dazu sagt …

Wegen ihrer hohen Qualität stehen auf dem Subkontinent besonders Maschinen „Made in Germany“ hoch im Kurs.

Manager Magazin / April 2008 / Quelle: http://www.manager-magazin.de/unternehmen/artikel/0,2828,546252,00.html

Qualitätsoffensive deutscher Hersteller

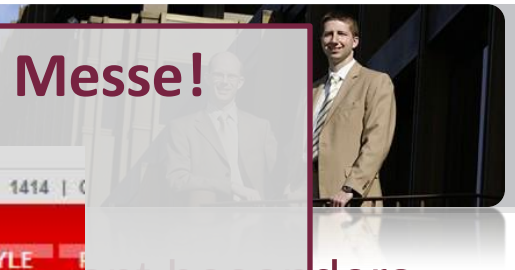
In der aktuellen Pannenstatistik konnten endlich wieder die ersten vier Plätze durch deutsche Fabrikate besetzt werden, nachdem Toyota jahrelang als weltweit führender Qualitätshersteller positioniert war.

Manager Magazin / Januar 2008 / Quelle: http://www.manager-magazin.de/unternehmen/artikel/0,2828,528247,00.html

Tchibo stärkste Marke

… Dem Unternehmen gelinge es durch die Verbindung von hoher Qualität mit konstant niederigen Preisen, sich stark an den Bedürfnissen seiner Kunden zu orientieren …

Untersuchung BBDO Consulting – Ende 2007

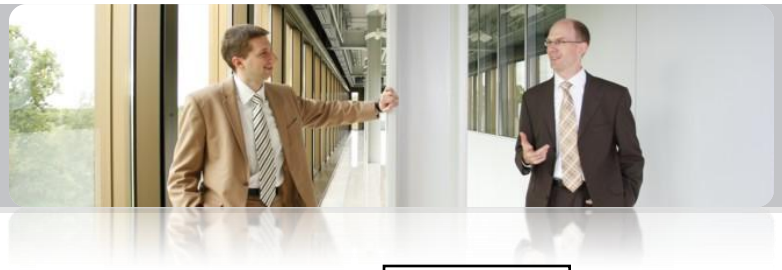


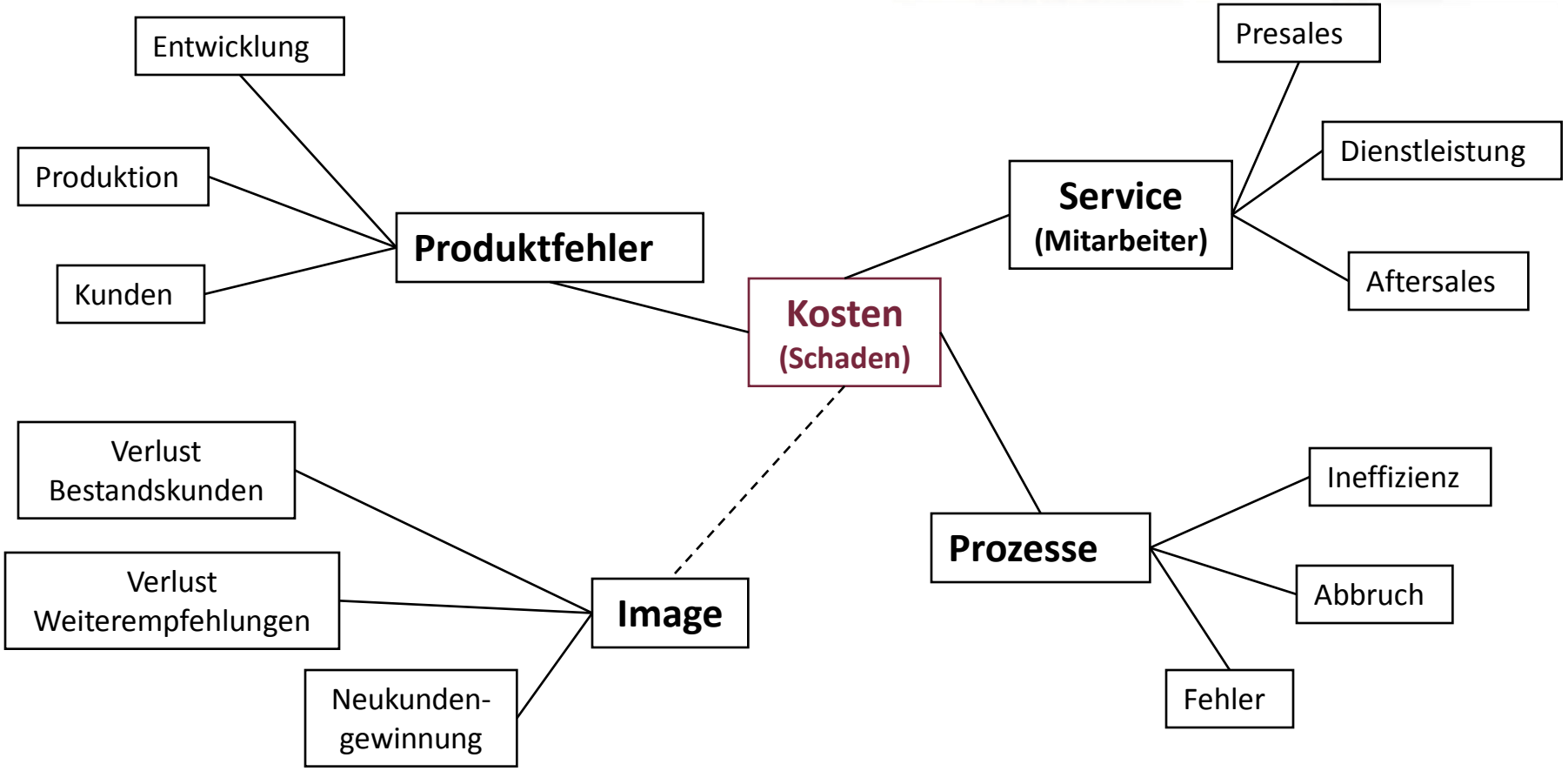
Gestern in der Bildzeitung zur Hannover Messe!

Auch die Boulevardpresse erkennt den Trend! ;-)

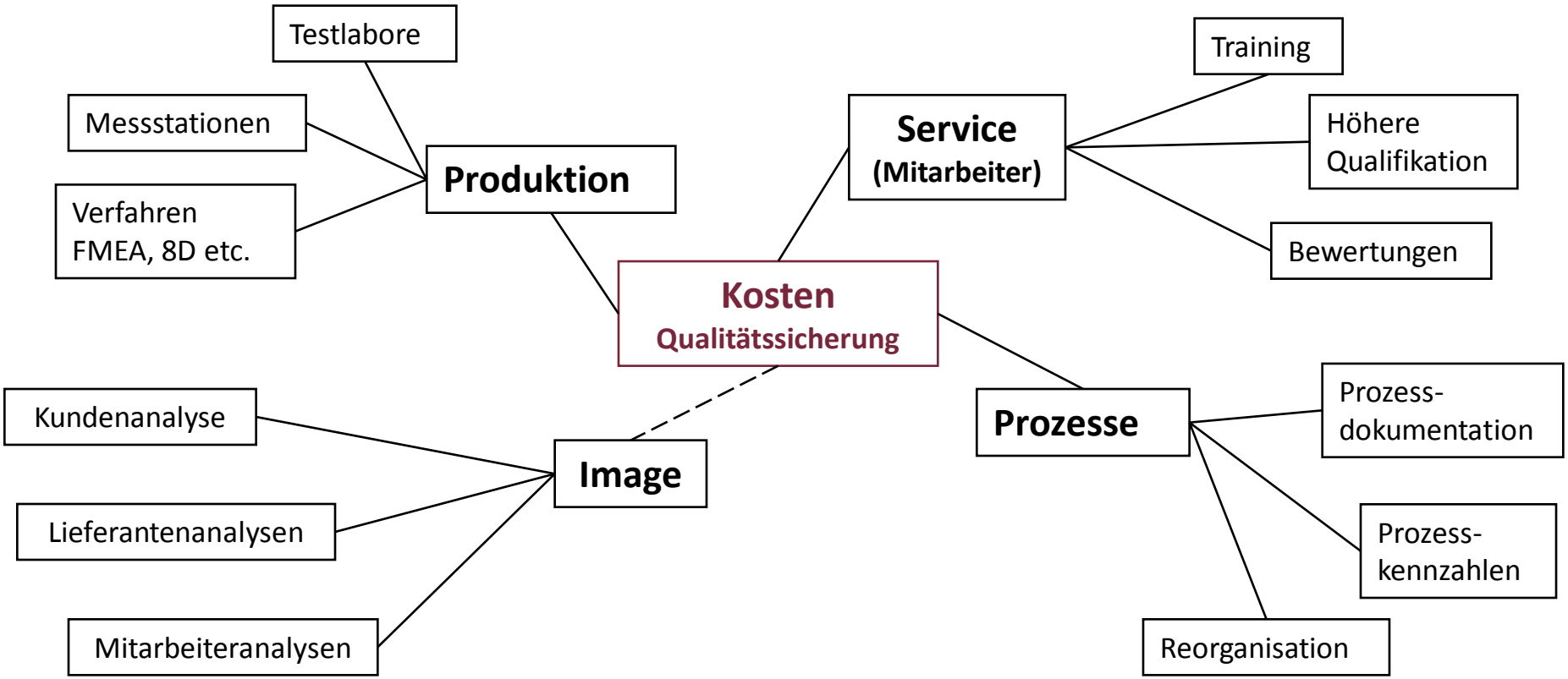
Untersuchung BBDO Consulting – Ende 2007

Fehlende Qualität kostet Geld!

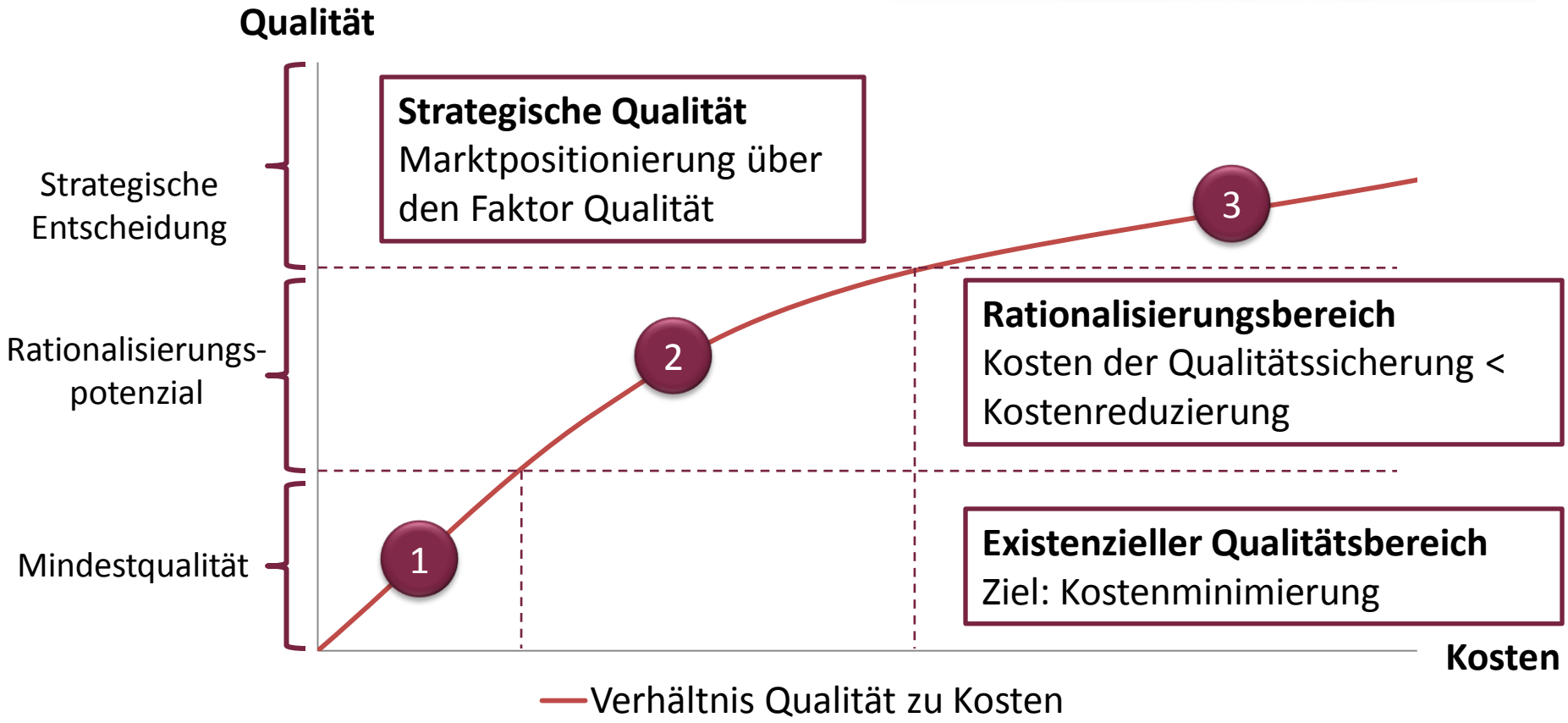




Qualitätssicherung kostet aber auch Geld!



Handlungsmatrix



Zwei grundlegende Qualitätsstrategien

Preis- und Innovationsführer

1. Mindestqualität
2. Preisführer müssen Rationalisierungspotenziale realisieren

Qualitätsführer

1. Mindestqualität
2. Qualitätsführer müssen Rationalisierungspotenziale realisieren
3. um in die strategische Qualität zu investieren

Marktführer

=> Individuelle Vorgehensweise

Individualität als Erfolgsfaktor

Jedes Unternehmen benötigt ein individuelles Managementsystem, um alle unternehmensspezifischen Faktoren zu berücksichtigen, wie z.B.

Produktqualität

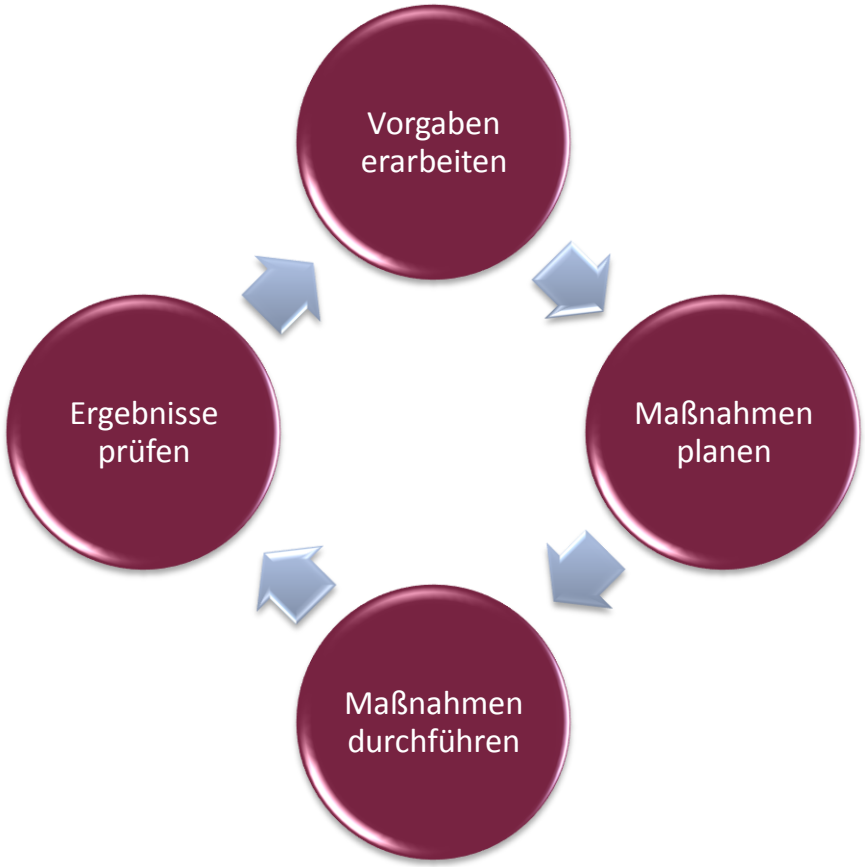
Prozessqualität

Servicequalität

Kundenzufriedenheit

…

Kontinuierliche Verbesserungsprozess



Zahlreiche Modelle:

PDCA Zyklus von Deming (ISO 9001, …)

RADAR Matrix im EFQM-Modell

…

Herausforderung

1. Erhebung von Verbesserungspotenzialen
2. Priorisierung und Bewertung
3. Maßnahmen planen
4. Maßnahmen durchführen
5. Ergebnisse zu prüfen

1. Kontinuierlich
2. Strukturiert
3. **Wirtschaftlich**

} **System**

Einstieg in die Prozessdokumentation

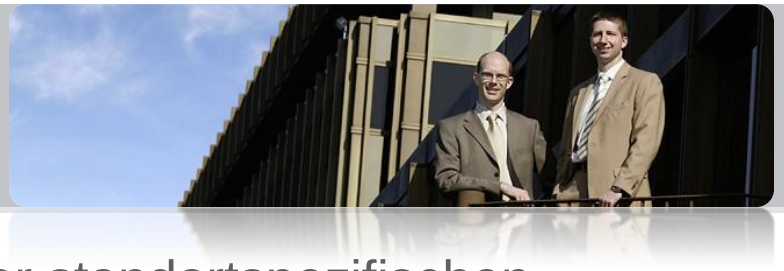
- Leistungserstellungsprozess beschreiben
- Kernziele analysieren und abgleichen
- Verbesserungspotenziale entdecken
- Verbesserungspotenziale systematisch umsetzen und prüfen

Einstieg in die Prozessdokumentation

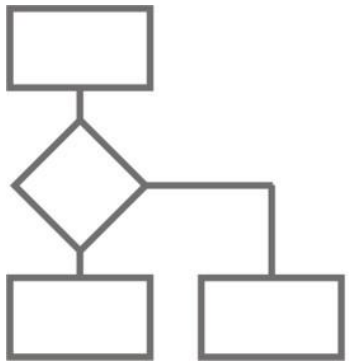
Betrachtung der Wirtschaftlichkeit

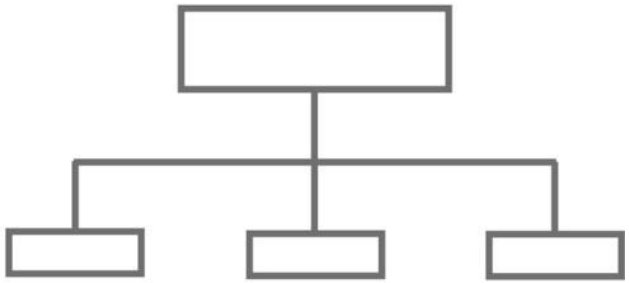
Aufwand:	Interviews, Dokumentation, Umsetzung
Nutzen:	- Verantwortlichkeiten
	- Schnittstellen
	- Verbesserungspotenziale
Zielgruppe:	- keine Prozessdokumentation vorhanden
	- anstehende Veränderungen
	- Kommunikationsprobleme
	- Einstieg in kleine Schritten

Prozesshandbuch



- Dokumentation aller abteilungs- oder standortspezifischen Prozesse und Dokumente
- Abbildung der Auf- und Ablauforganisation
- Prozesse messen, verbessern und überprüfen





Prozesshandbuch

Betrachtung der Wirtschaftlichkeit

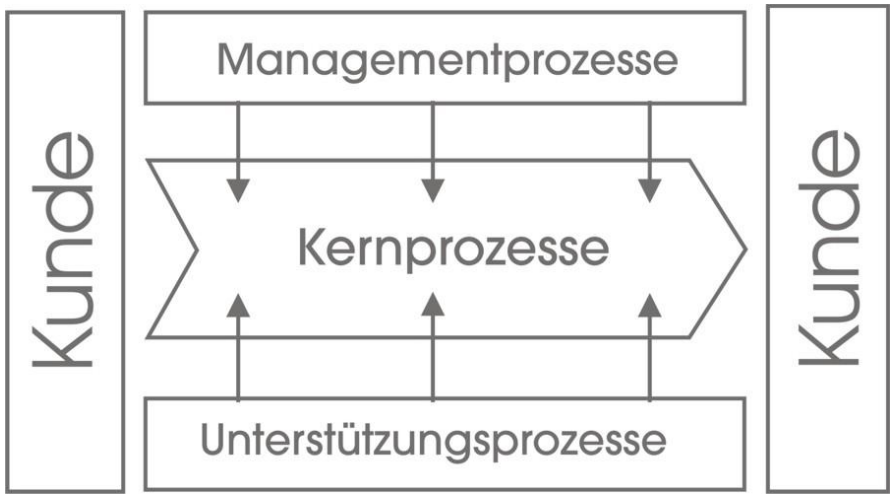
Kosten: Aufbau und Pflege des Handbuchs

Nutzen:
- Aufgaben- und/oder Stellenbeschreibungen
- Dokumentenmanagement
- Prozesse prüfen und verbessern

Zielgruppe:
- Standardisierung von Vorgehensweisen
- Einstieg in einem Bereich, bspw. Abteilung
- Qualitätssicherung nicht im Vordergrund
- Branchen mit Abneigungen zur ISO

QM-System nach ISO 9001:2000

- Vollständige Prozesslandschaft
- Übergreifende qualitätssichernde Prozesse und Methoden
- Management- und Unterstützungsprozesse inkl. Kennzahlensystem
- Auditierungsmethoden und externe Zertifizierung



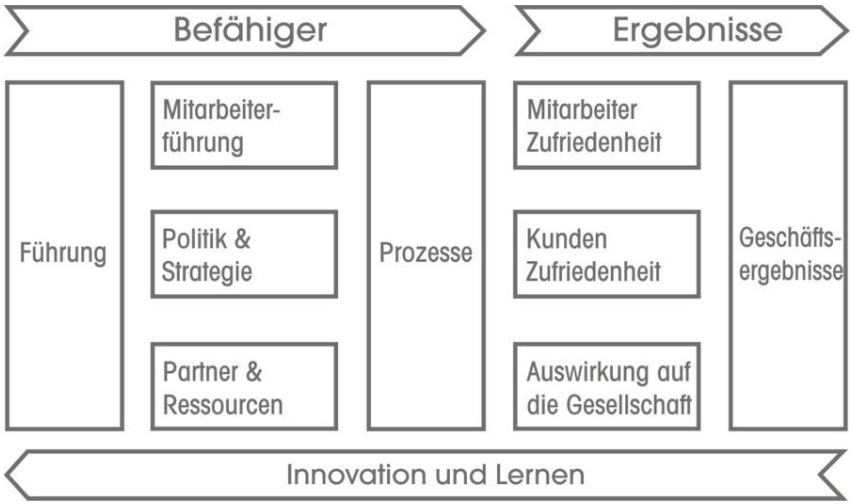
QM-System nach ISO 9001:2000

Betrachtung der Wirtschaftlichkeit

Kosten:	Aufbau und Pflege des QMS
	Kosten durch externe Begutachtung
	Kosten durch Q-Personal
Nutzen:	- umfassende Qualitätssicherungsmaßnahmen
	- kontinuierlichen Verbesserungsprozess
	- Methoden, wie z.B. Auditierungen
	- externe Qualitätssiegel
Zielgruppe:	- Qualitätsführer / qualitätsbewusste Unternehmen
	- Zertifikat als existentieller Faktor
	- strukturierte/prozessorientierte Unternehmen

TQM / EFQM

- Ganzheitliches Qualitätsmanagement
- Unternehmensübergreifende Kennzahlensysteme
- Strategie- und Unternehmenszielentwicklung
- Selbstbewertungsverfahren / Bewerbung Qualitätspreise



Betrachtung der Wirtschaftlichkeit

Grundlegende Unternehmensphilosophie: Business Excellence

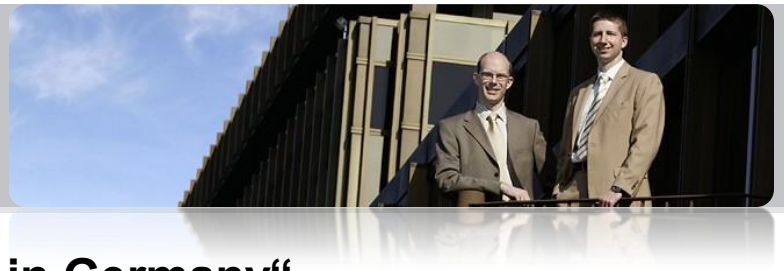
„Wir wollen die Besten unter den Besten sein!“

aber

Ein langer und schwerer Weg!

Gehen Sie schrittweise vor!

Zusammenfassung



Zurück zum Titel „Made in Germany“

In Deutschland produzierende Unternehmen und Dienstleistungsunternehmen
=> Qualitäts- oder Innovationsstrategie

Handelsunternehmen
=> Qualitäts- und Preisstrategien

Methoden/Systeme zur Qualitätssicherung brauchen alle Unternehmen!

Stufe 1: Existenzielle Qualitätssicherung
Stufe 2: Rationalisierungspotenziale
Stufe 3: Strategische Qualität

Zusammenfassung

Qualitätsstrategien hat jedes Unternehmen

Qualität ist wieder gefragt

Fehlende Qualität kostet Geld

aber
Qualitätssicherung kostet auch Geld

Individuelle Maßnahmen unter **rationalen, wirtschaftlichen und strategischen** Gesichtspunkten

1. Möglichkeit
Einstieg Prozessmanagement

2. Möglichkeit
Organisationshandbuch

3. Möglichkeit
QM-System nach ISO-Norm

4. Möglichkeit
Ganzheitliches QM

Fragen & Antworten

Gerne beantworte ich Ihnen Ihre Fragen!

Tragen Sie sich bitte in die Liste ein, wenn Sie die Präsentation haben möchten.

Unger, Welsow & Company GmbH

Klaus-Oliver Welsow
Geschäftsführer

E-Mail: kwelsow@uw-c.de

Telefon: +49 (0)5251 54078-0

Stadtlanfert 7
33106 Paderborn

E-Mail: kontakt@uw-c.de

Telefon: +49 (0)5251 54078-0

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

Besuchen Sie uns
auf unserem Stand C13

oder / und

„Wiki & Co. in Unternehmen“ um 14:15 Uhr

Ich wünsche Ihnen weiterhin viel Spaß auf unserer Kongressmesse!