

# UNGER WELSON & COMPANY

management consulting

## Total Quality Management

Ein neuer Ansatz oder nur eine neue Verpackung?

business solutions

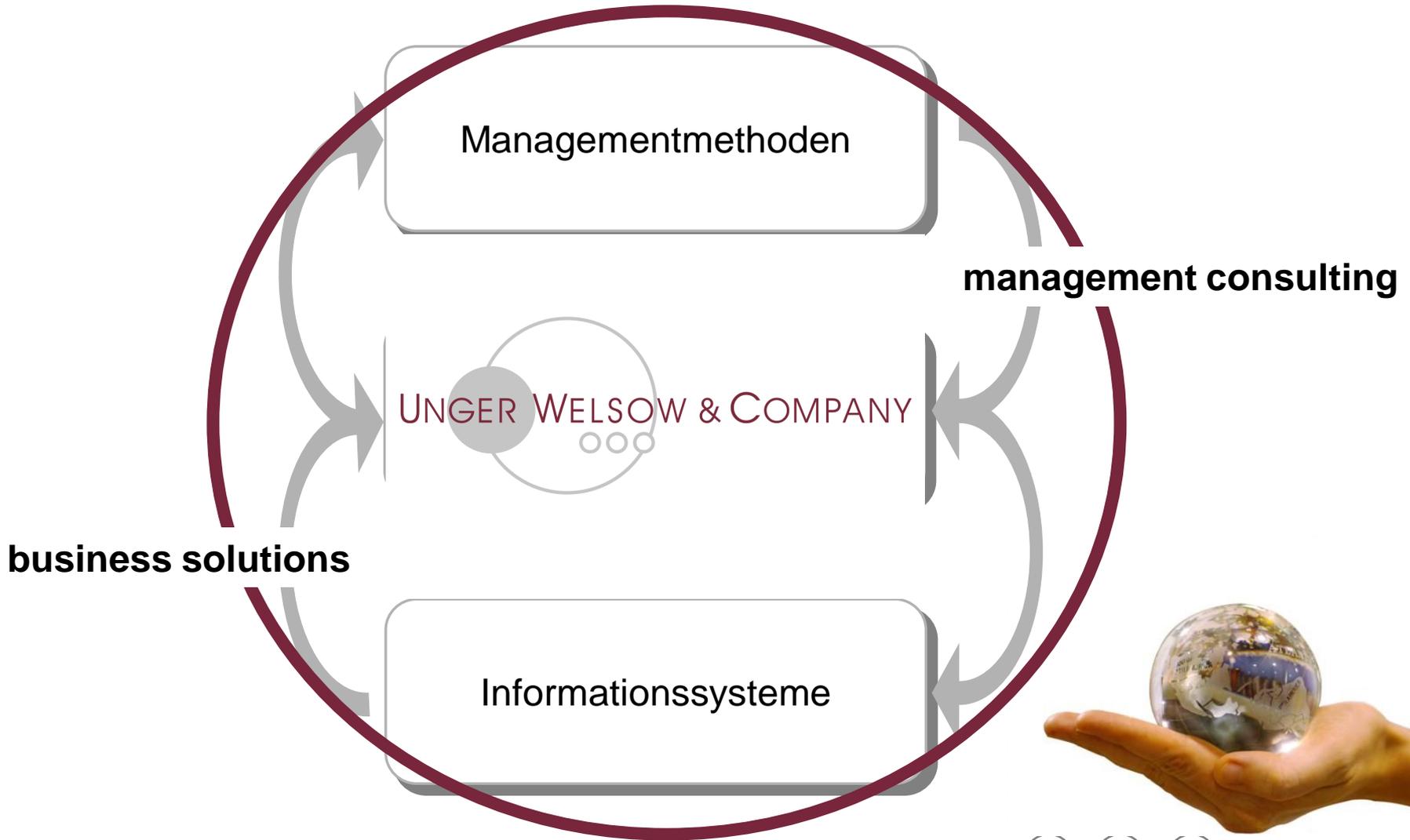
## Diplom Wirtschaftsinformatiker Klaus-Oliver Welsow

33 Jahre alt, verheiratet und eine Tochter

- IT-Ausbildung / Berufserfahrung in der Automotive Zulieferindustrie
- Studium zum Diplom Wirtschaftsinformatiker an der Universität Paderborn und dem Royal Melbourne Institute of Technology
- 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



Unser Konzept: kompetente Beratung aus einer Hand



● **Gründung:**

1. Oktober 2003

● **Gesellschafter:**

Dipl.-Wirt.-Inf. André Unger

Dipl.-Wirt.-Inf. Klaus-Oliver Welsow

PAVONE AG

● **Sitz:**

Paderborn, Technologiepark

Hamm, Zweitsitz

● **Mitarbeiter:**

management consulting: 8

business solutions: 10



**Unser Anspruch: Pragmatische Lösungen für Ihren Erfolg!**

# ... um einen Blindflug bei der Unternehmensführung zu vermeiden!



Ein Managementsystem dient zur strukturierten und kontinuierlichen Verbesserung eines Unternehmens!

*„Die Sprosse einer Leiter war nie zum Ausruhen gedacht, sondern nur dazu, den Fuß eines Menschen lange genug zu halten, dass er den anderen etwas höher setzen kann.“*

Thomas Henry Huxley, 1824-1895, englischer Biologe und Philosoph

## TQM – ein neuer Ansatz?

### Eine kleine Zeitreise

1940 William Edwards Deming – Erste Veröffentlichungen des Grundgedankens an New York University



1950 Prof. Deming wird nach Japan im Rahmen eines Wiederaufbauprojekts nach dem 2. Weltkrieg geholt.



1951 Erstes Unternehmen gewinnt den Deming Prize in Japan



**In den 70er Jahren werden amerikanische und europäische Märkte mit japanischen Produkten überschwemmt.**



1987 Erste Verleihung des Malcom Baldrige National Quality Award



... und Europa?



Gründung der EFQM im Jahre 1988

=> **European Foundation for Quality Management**

durch 14 europäische Unternehmen

Bosch, British Telecom, Bull Computer, Ciba-Geigy, Dassault, Electrolux, Fiat, KLM, Nestlé, Olivetti, Philips, Renault, Sulzer, Volkswagen

Das EFQM-Modell für Business Excellence ist die europäische Ausprägung des TQM-Gedankens.



... und Deutschland?



Gründung der Initiative Ludwig Erhard Preis 1997

Mitglieder sind:

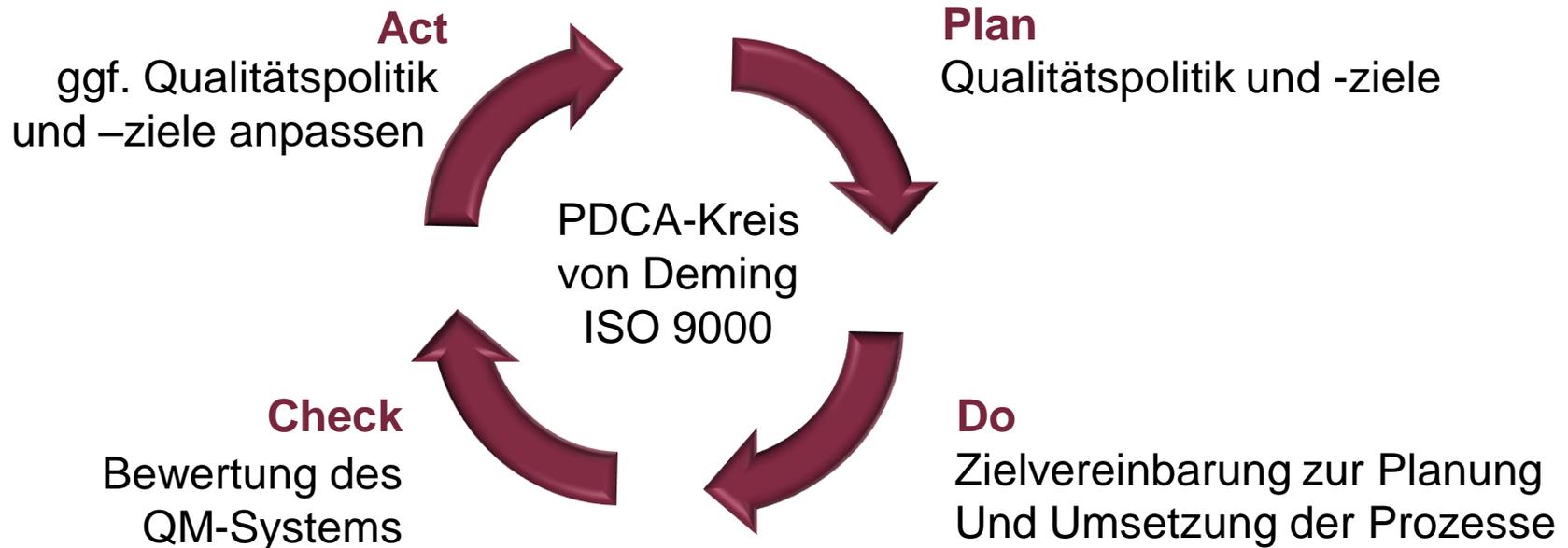


... aber wieso Qualitätspreis?



Zur Erinnerung:

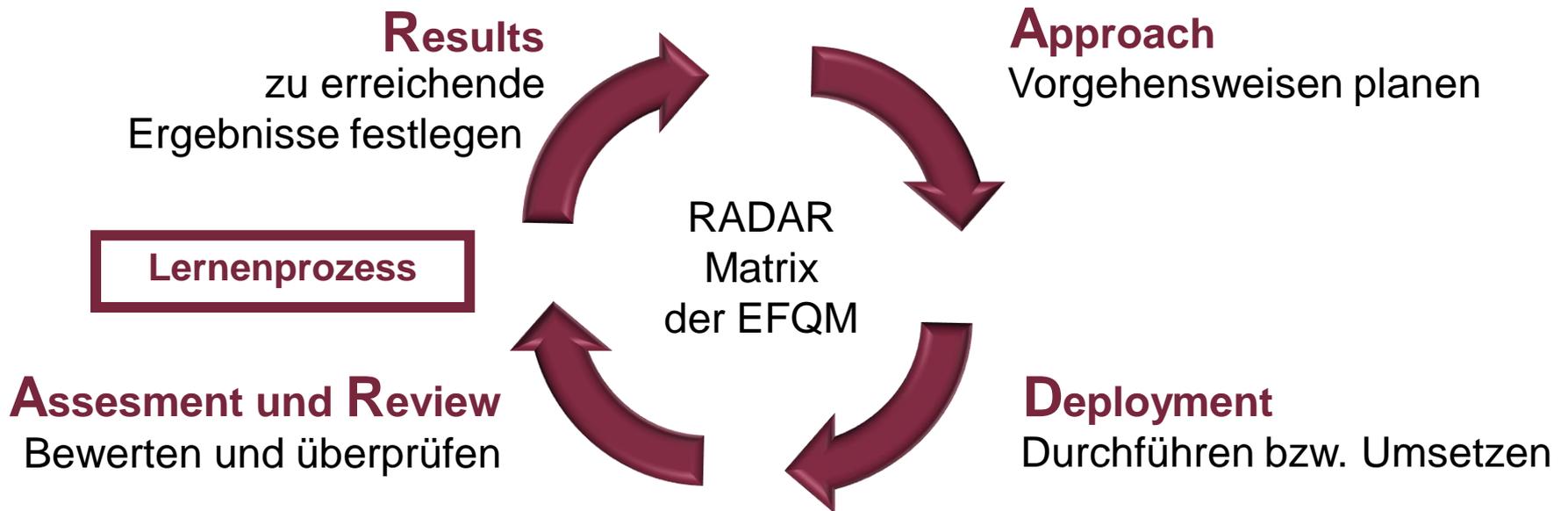
Managementsystem dient als strukturiertes Verfahren zur kontinuierlichen Verbesserung (Anmerk.: nicht ausschließlich)





Zur Erinnerung:

Managementsystem dient als strukturiertes Verfahren zur kontinuierlichen Verbesserung (Anmerk.: nicht ausschließlich)



## Theoretisch nett – und die Praxis?

### Zentrales Instrument ist die Selbstbewertung

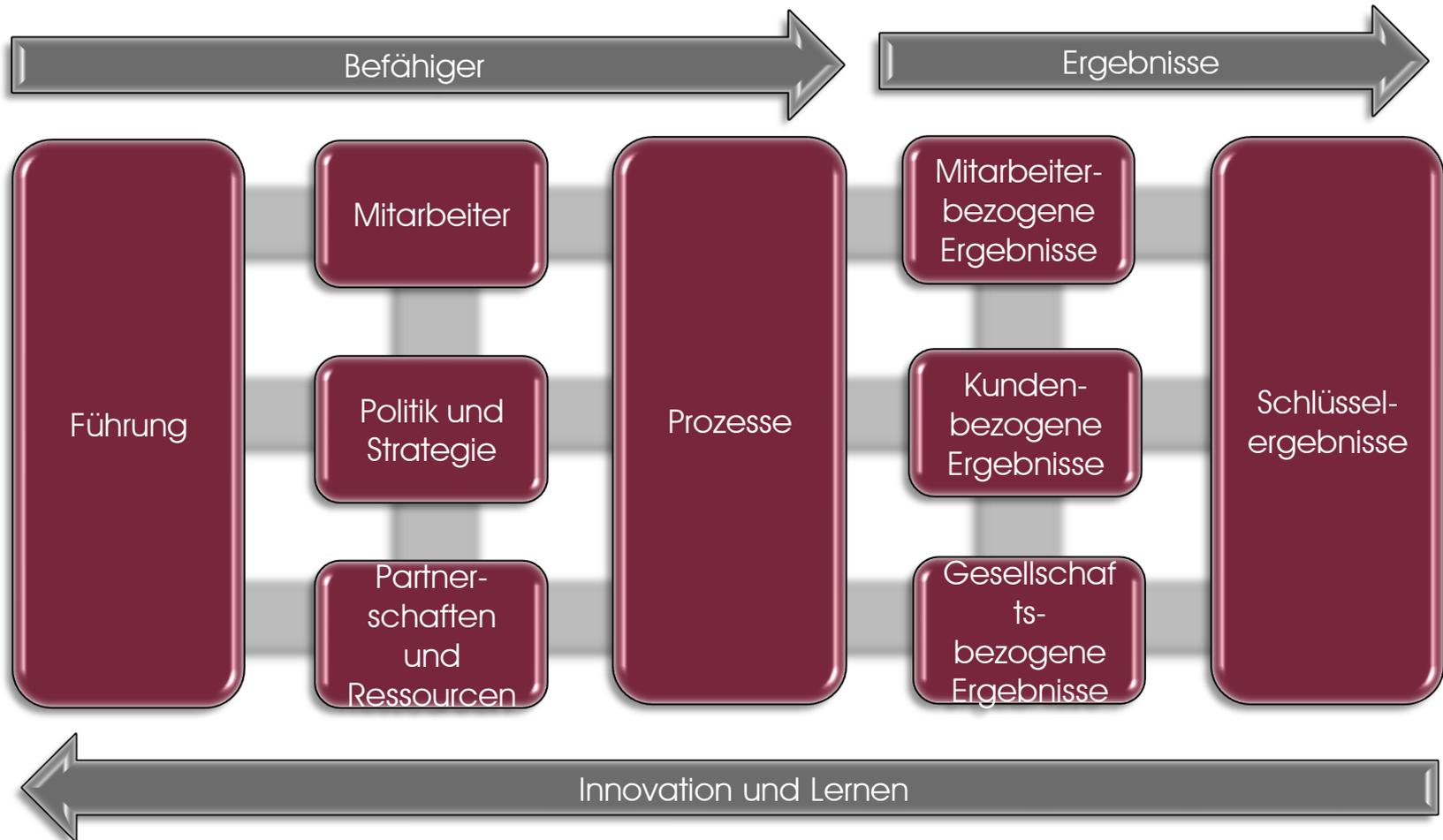


1. Jedes Teammitglied bewertet das Unternehmen anhand eines Kriterienkatalogs. Voraussetzung: Ausbildung zum Assessor
2. Das Team findet eine einheitliche Bewertung in einem Konsensmeeting

#### **Ergebnis:**

- Katalog von Stärken und Verbesserungspotenzialen
- Punktbewertung hinsichtlich jedem Unterkriterium, Kriterium und Gesamt

# Das EFQM-Modell



## Interne Selbstbewertung vs. externer Zertifizierung

Kritikpunkte an der Selbstbewertung:

Absolut subjektive Einzelmeinung

- Einzelmeinung => Konsensmeeting durch das Projektteam
- Subjektiv => Gute Assessoren liegen in einer Range von 50 Punkten bei einer Gesamtpunktzahl von 1000

Primäre Ziele:

- => Stärken und Verbesserungspotenziale aufzuzeigen
- => Einschätzung der Unterkriterien untereinander
- => Tendenzen in der Entwicklung zu erkennen

=> Externe Neutralität und Einflüsse fehlen



## Strategie: „Best in Class“ und „business excellence“

Ergebniskriterien werden im Benchmark bewertet!

- Vergleich mit Branchenbesten
- Vergleich mit regionalen Besten
- Vergleich mit Preisträgern und –bewerbern



## Externe Begutachtung – Committed to Excellence

- Erste einfache Selbstbewertung + drei umgesetzte Potenziale
- Vor-Ort-Besuch eines Validators

=> Urkunde mit zweijähriger Gültigkeit (EFQM)

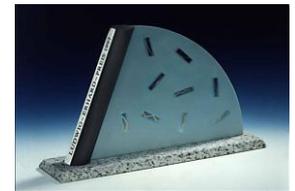


## Teilnahme an Qualitätspreisen

Regionale Qualitätspreise, wie z.B. Thüringer Staatspreis

Nationale Qualitätspreis – Ludwig Erhard Preis

Europäische Qualitätspreis – European Quality Award



### Warum sollte ein Unternehmen daran teilnehmen:

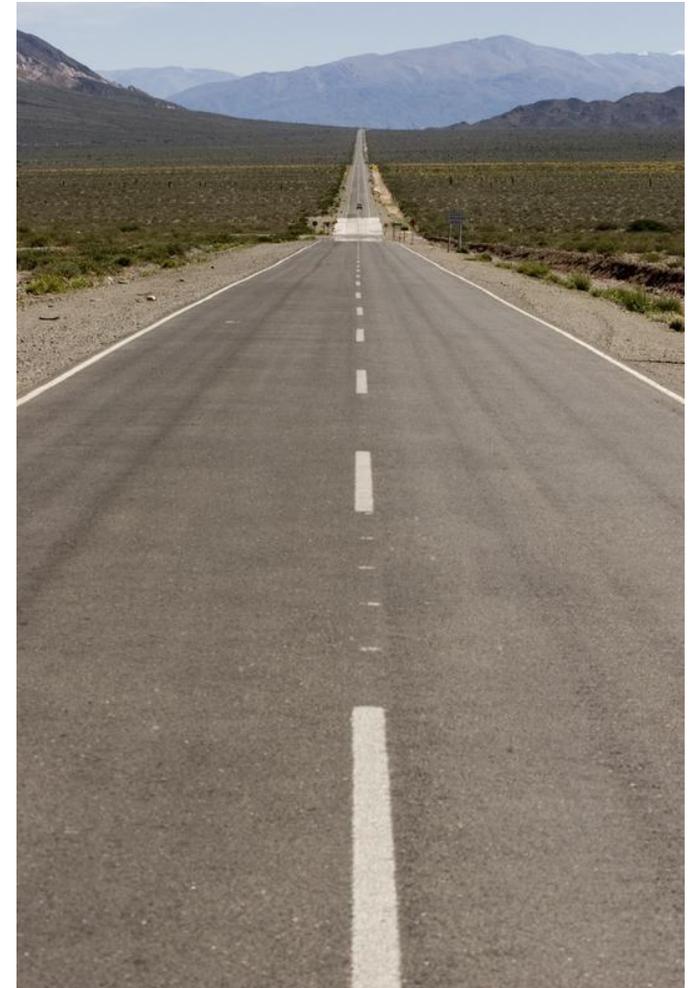
- Bewertung durch ein externes Assessorenteam  
=> unabhängiges Expertenwissen kostengünstig
- Vergleich mit anderen „Best in Class“ Bewerbern
- Aufbau eines **exzellenten** Unternehmensimage



## Ein weiter Weg zur „business excellence“!

Wer sollte sich auf diesen Weg machen?

- Jedes Unternehmen mit der strategischen Ausrichtung „Best in Class“
- Jedes Unternehmen, das sich über eine bestehende ISO-Zertifizierung hinaus entwickeln möchte.
- Jedes Unternehmen in dem eine Selbstbewertung besser als eine Auditierung zur Unternehmenskultur passt.



## Wie könnte es in der Praxis losgehen?

1. Unternehmenskultur „business excellence“ ausgehend von der obersten Führungsebene
2. Fachliches Knowhow aufbauen (bspw. über die DGQ)  
Demopunkt C9
3. Stellen Sie einen Assessor für den LEP/EQA
4. Projekt zur Einführung des Werkzeugs „Selbstbewertung“ und den damit verbunden kontinuierlichen Verbesserungsprozess



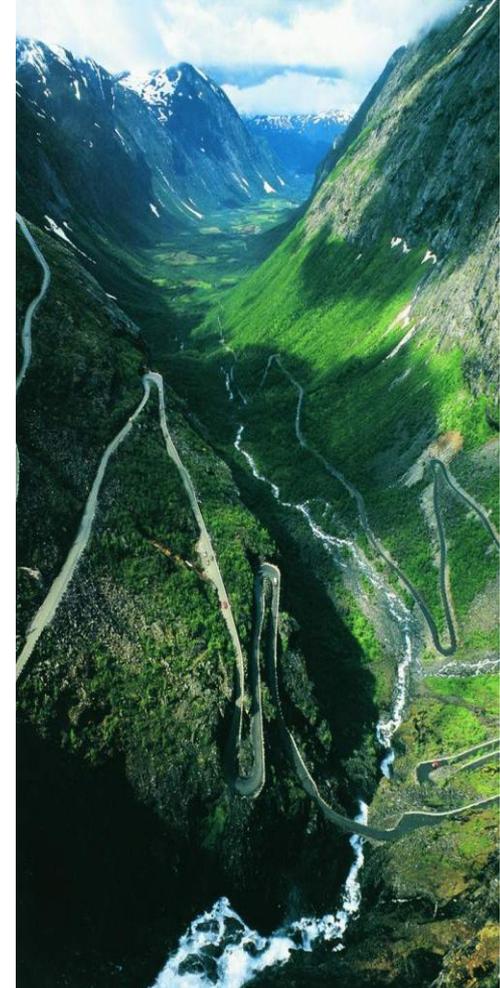
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität e.V.

... aber die Umsetzbarkeit unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht aus den Augen verlieren!



## Tipps für mittelständische Unternehmen

- Prozesse analysieren, dokumentieren und verbessern
- Einstieg über ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 (stellt eine sichere Grundlage dar)
- EFQM-Modell am Anfang auf das Unternehmen anpassen
- Quick-Assessments (vorgegebener Fragenkatalog) am Anfang einsetzen
- Klare Zielstellung hinsichtlich des Managementsystems erarbeiten und diese jährlich überprüfen
- Mit der Strategie „Best in Class“ kritisch auseinandersetzen



# Was machen bereits ISO 9001 zertifizierte Unternehmen?

ISO 9001:2000 Standard = **weltweite minimale Konsens** für ein QMS

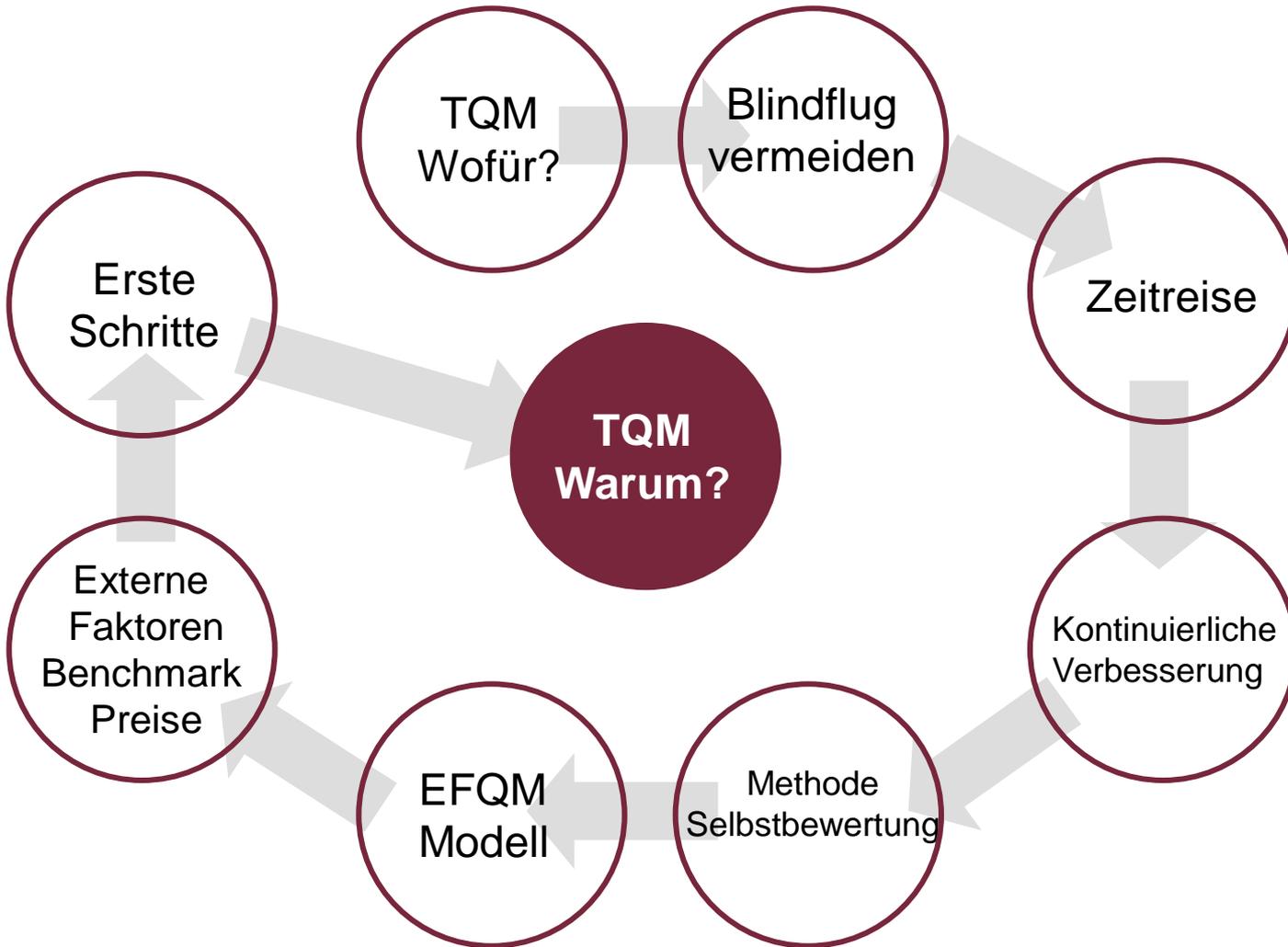
=> Erweitern Sie Ihr Managementsystem mit TQM-Methoden

Beispiel:

Selbstbewertungsworkshops **statt** interne Auditierung

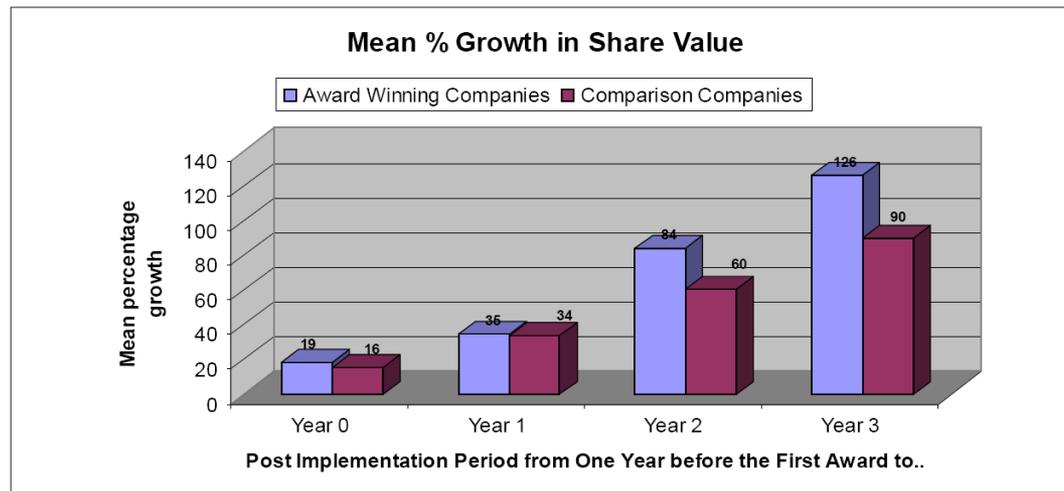
Suchen Sie bei Interesse das direkte Gespräch, wie z.B. heute ist die DQS aus Berlin auf unserer Messe. (Demopunkt 8)





## Warum TQM / EFQM?

Mehrere wissenschaftliche Studien haben bewiesen, dass Unternehmen mit einem erfolgreich eingeführten Managementsystem nach dem EFQM-Modell **nachweislich erfolgreicher am Markt agieren** als Unternehmen ohne den „business excellence“ Gedanken.



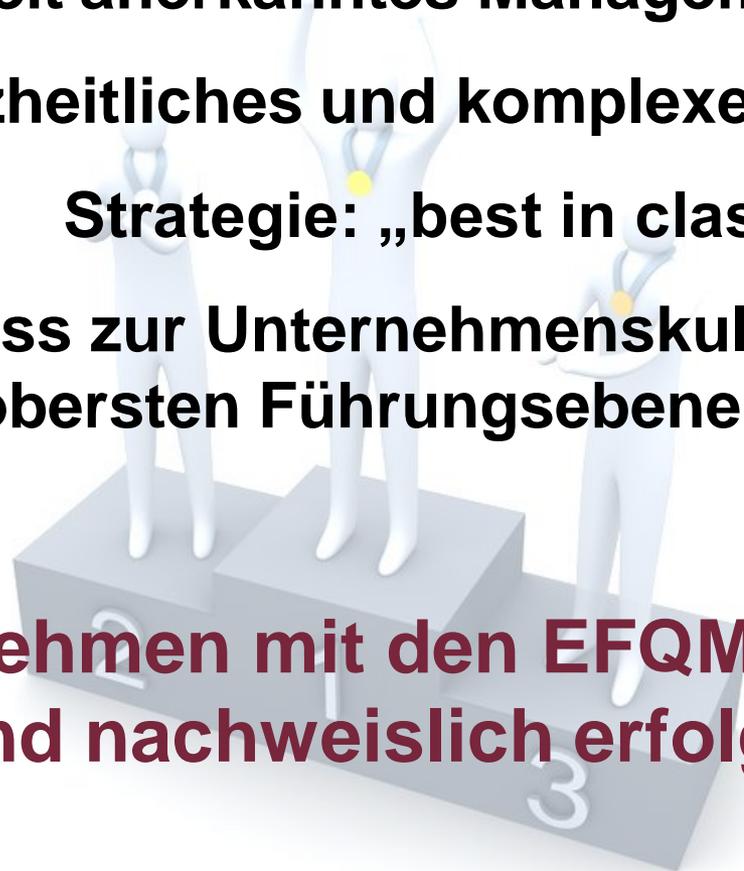
The impact of the effective implementation of organisational excellence strategies on key performance results – Report of the University of Leicester in 2005

**weltweit anerkanntes Managementmodell  
ganzheitliches und komplexes System**

**Strategie: „best in class“**

**Es muss zur Unternehmenskultur und zur  
obersten Führungsebene passen.**

**Unternehmen mit den EFQM-Prinzipien  
sind nachweislich erfolgreicher!**



# Gerne beantworte ich Ihnen Ihre Fragen!

Unger, **Welsow** & Company GmbH

Klaus-Oliver **Welsow**  
geschäftsführender Gesellschafter

E-Mail: [kwelsow@uw-c.de](mailto:kwelsow@uw-c.de)

Telefon: +49 (0)5251 54078-0



## Unsere Empfehlung:

**Vortrag: 14.00 Uhr** Nautilus der Firma Gedilan

Herr Junker (Geschäftsführer der Gedilan) steht Ihnen für Rückfragen an unserem Stand zur Verfügung.

**Vortrag: 15.00 Uhr** Herr André Unger  
Vom Mitarbeiter zum Information Worker!



Ich wünsche Ihnen weiterhin viel  
Spaß auf unserer  
Kongressmesse!