



Die DQS Benchmarking Initiative ©

– ein weiterer Schritt zur
Wertschöpfung durch Audits

Warum ?

- Kunden erwarten **innovative** Zertifizierungsdienstleistungen mit Wertschöpfung !
- Die DQS bietet mit über 8000 Kunden und über **12000** Begutachtungen jährlich eine hervorragende Basis für Benchmarks !
- Kunden fragen: Konformität ist **eine** Sichtweise, aber **wie gut sind wir** im Vergleich ?
- Bietet beste Möglichkeiten unternehmerischer Entscheidungen durch die Darstellung starker und weniger starker Kriterien.

Verbesserung durch Benchmarking

- Bewertung von 11 wesentlichen Kriterien des Managementsystems
- Bewertungsgrundlagen sind ISO 9001:2000, Deming-Zyklus und DQS-Model zu Reifegraden
- Bewertung als Ergebnis einer vollständigen, unabhängigen Begutachtung des Managementsystems
- Und so könnte zukünftig das Einführungsgespräch beginnen.....

DQS Benchmarking Initiative ©

Bewertete Kriterien		Ergebnis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PLAN	1. Führung mit Zielen und Planung					■	■	○	■	■		
	2. Managementsystem und Prozesse								■	○		
	3. Organisation und Ressourcen						■		■	○		
	4. Personal Management					■	■	○	■			
DO	5. Operative Prozesse					■	○		■	■		
	6. Kommunikation mit Kunden				■	■	○		■			
	7. Design, Entwicklung, Beschaffung						○		■			
CHECK	8. Messung und Analyse von Ergebnissen							○	■	■		
	9. Bewertung von Ergebnissen					■	■		○			
ACT	10. Korrekturmaßnahmen						■	■	■	○		
	11. Kontinuierliche Verbesserung					■	■	○	■			
Durchschnittliches Ergebnis:												
■ Range aller bisherigen Bewertungen		○ Ergebnis KUNDE										

Bewertungssystem

	Konzeptioneller Ansatz	Umsetzung	Ergebnisse
0	keine Definition	ungesteuert	
2	teilweise Definition	teilweise Umsetzung	teilweise Erfassung
4	vollständige Definition, zumeist angemessen	Zumeist konsistente Umsetzung in den meisten Bereichen	Erfassung der Ergebnisse und sporadische Analyse
6	vollständige Definition, den Unternehmensbedürfnissen voll angemessen	wirksame, konsistente Umsetzung in allen Bereichen mit hoher Stabilität	Kontinuierliche Messung, Monitoring und Analyse der Ergebnisse
8	Exzellenter konzeptioneller Ansatz	wirksame, konsistente und stabile Umsetzung in allen Bereichen, inklusive kontinuierlicher Verbesserung	Ergebnisse erreichen Zielsetzungen, positive Trends, nachhaltiger Erfolg
10	Exzellenter, innovativer konzeptioneller Ansatz („best in class“)	wirksame, konsistente und stabile Umsetzung in allen Bereichen, inklusive kontinuierlicher Verbesserung und Innovation	Nachhaltig exzellente Ergebnisse, nachgewiesene Führerschaft im Industrievergleich

Bewertung des Reifegrades

	Festgestellter Zustand des Reifegrades	Handlungsrichtung für Verbesserung
2	Partielles oder fehlerbehaftetes System	implementieren
4	Einfaches oder junges System	stabilisieren
6	Fortgeschrittenes und reifes System	optimieren
8	Exzellentes und nachhaltiges System	ausgewogen bewahren und erneuern

Bewertungsskala: Personal Management

DQS Benchmarking Initiative ©

4 stabilisieren	6 optimieren	8 erneuern
4. Personal Management		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Benötigte Kompetenz des Personals ist festgelegt ▪ Nachweise, dass benötigte Kompetenzbedürfnisse erfüllt werden ▪ Nachweise über Bildung, Fähigkeiten und Erfahrung des Personals ▪ Bewusstsein des Personals wie eigenes handeln auf Zielerreichung wirkt 	<ul style="list-style-type: none"> + Angemessene Definition der erforderlichen Bildung, Fähigkeiten und Erfahrung von Personal in allen Bereichen und Ebenen + Personalentwicklung und Schulung werden geplant und verwirklicht, um Leistungsziele zu erreichen + Definierte Personalprozesse fördern ein hohes Leistungsniveau in der gesamten Organisation + Personal in allen Bereichen und Ebenen zeigt gelebtes Bewusstsein für Qualität und Kundenzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> + Systematische Integration der Personalprozesse, um Business Excellence zu verwirklichen + Unternehmensleitlinien und Programme um Leistung von Führungskräften und Spezialisten gezielt zu fördern + Persönliche Ziele zu Qualität und/oder Kundenzufriedenheit fördern Bewusstseinsbildung auf allen Ebenen und sind gelebter Bestandteil der Unternehmenskultur + Kennzahlen belegen die hohe Motivation und Loyalität der Mitarbeiter

Umsetzung: Bewertungsgrundsätze

- Es gilt die Normalverteilung, d.h. kein „Positivismus“ und „Es kann nicht nur „Gute“ geben !“
- Bei Bewertungen ab „8“ wird ein **Best-Practice-Protokoll** geführt und in der Best Practice Datenbank hinterlegt. Kunden können darauf zugreifen.
- Benchmark kann mit Unternehmen gleicher Branchen, gleicher Größe, gleicher Region vorgenommen werden.

Umsetzung:

- Grundlage ist eine **vollumfängliche Systembegutachtung**

oder

- ein **Überwachungsaudit**
(Basis: 100% des IAF-Tabellenwertes)
plus 1 Tag

Berichtsinhalt: PLAN

Das Managementsystem und Ziele

Aussagen zu:

- Entwicklung des Managementsystems, d.h. geplante und durchgeführt Veränderungen von Abläufen, Strukturen oder Systemdokumentation
- Prozessdefinition und Prozessmanagement
- Politik, Zielen und Plänen der Leitung
- Ressourcen und Strukturen
- Personal
- Führungsverantwortung

Zusätzlich bei ISO 14001

- Systematik Umweltaspekte und rechtlicher Forderungen
- wesentliche Umweltaspekte

Zusätzlich bei OHSAS 18001

- Systematik Gefährdungsbeurteilung und rechtlicher Forder.
- identifizierte Handlungsfelder

Berichtsinhalt: DO

Prozesse in der Praxis

Mindestens Aussagen zu:

- Wertschöpfung, Stärken, Risiken oder besonderen Wechselwirkungen der Prozesse
- Kommunikation, intern und extern
- Produktion bzw. Dienstleistungserbringung, ausgewählten, wesentlichen Prozessen (Achtung: Übereinstimmung mit Zeit- und Prüfplan gewährleisten)
- ggf. Design von Produkten und Prozessen
- ggf. Beschaffung

Zusätzlich bei ISO 14001

- Rechtskonformität der betrieblichen Abläufe
- Notfallvorsorge, -maßnahmen

Zusätzlich bei OHSAS 18001

- Rechtskonformität der betrieblichen Abläufe
- Handling identifizierter Gefährdungen

Berichtsinhalt: CHECK

Ergebnisse und Bewertung

Aussagen zu:

- Zielerreichung
- Zufriedenheit von Kunden
- Umgang mit Beschwerden
- internen Audits und Management Review, d.h. Wirksamkeit des Systems
- Datenanalyse, Kennzahlen, Trendanalyse
- Erreichung von Einzelzielen, eingesetzte Methoden (z.B. BSC)

Zusätzlich bei ISO 14001 und OHSAS 18001

- Interne Bewertung der Einhaltung rechtlicher Forderungen

Berichtsinhalt: ACT

Verbesserung

Aussagen zu:

- Verbesserungsprozessen oder Potentialen
- Umgang mit erkannten Fehlern und Kundenbeschwerden
- kontinuierlichem Verbesserungsprozess mit Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
- Chancen und Risiken
- Umsetzung von erkannten Potentialen (aus Audits, Review, etc.)

Zusätzlich bei ISO 14001

- Verbesserte Umweltleistung

Zusätzlich bei OHSAS 18001

- Verbesserte Arbeitsschutzlsg.

DQS Benchmark Initiative

Erste Rückmeldungen aus bisherigen Projekten:

„Dieses Mal waren drei Vorstände beim Abschlussgespräch. Das hatte ich noch nie !“

„Ich hatte den Eindruck, dass man sich beim Abschlussgespräch zum ersten Mal wirklich für die Ergebnisse interessiert hat.“

„Dieser Vergleich mit Anderen löst mehr Handlungsmotivation aus als jede Abweichung oder beschriebenes Verbesserungspotential.“

„Eine „7“ darzustellen ist einfach, aber eine „4“ zu begründen ist harte Arbeit. Ohne stichhaltige, plausible Gründe versinkt man in Diskussionen.“

„Es war überhaupt kein Thema beim nächsten Förderaudit dieses Benchmark erneut bei vollen 3 Tagen durchzuführen. Die letzten Jahre haben wir um halbe Tage gefeilscht. Es war wirklich eine überraschende Erfahrung !“