

Alles andere als ein Zufallsprodukt

Von Qualität wird heutzutage nicht nur in der Wirtschaftswelt schnell und gerne einmal gesprochen. Für KMU ist die Frage nach der Qualität gar zentral. Dementsprechend wird die Suche und die Sicherstellung guter Qualität heute sprichwörtlich «gemanagt».

TEXT FRANCO BRUNNER

In der heutigen Wirtschaftswelt entscheiden viele verschiedene Faktoren über Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens. Einer der wohl entscheidenden Punkte ist dabei die Frage nach der Qualität. Und dass Qualität nicht von alleine kommt, wusste bereits der britische Schriftsteller, Maler, Kunsthistoriker und Sozialphilosoph John Ruskin (1819-1900) als er sagte: «Qualität ist kein Zufall, sie ist immer das Ergebnis angestrengten Denkens».

In Wirtschaftsunternehmen wird dieses «angestrengte Denken» über die Qualität heutzutage als Qualitätsmanagement bezeichnet. «Qualität war und ist im Mittelstand schon immer sehr wichtig», sagt Markus Grutsch, Dozent an der Hochschule für Angewandte Wissenschaft FHS St. Gallen. Qualität habe die KMU «überlebenssicher» gemacht, denn an der Qualität sei stets gearbeitet worden. Dabei seien die Bedürfnisse der Kunden sowie die Entwicklungen und Innovationen der Betriebe immer mit einbezogen worden. «Das alles führt dazu, dass man heute Qualität managt», erklärt Grutsch. Was früher intuitiv gemacht worden sei, werde heute gelenkt.

FUNDAMENT ZUR OPTIMIERUNG

Gutes Qualitätsmanagement ist für Wirtschaftsunternehmen heute also nicht bloss unerlässlich, es kann auch als so etwas wie das Fundament zur Prozessoptimierung eines Betriebes dienen. Dabei gibt es zwei verschiedene Ansätze, wie Grutsch erklärt. Als erstes spricht der Experte vom sogenannten «Zuordnungsansatz». Hierbei handle es sich um ein gewachsenes Qualitätsmanagement-System. Die Qualität liege sozusagen in den Köpfen der Verantwortlichen und in den Verfahrens- und Dienstleistungen bereits vor. So könnten die Anforderungen aus einem

formellen Qualitätsmanagement-System in die gewachsene Struktur eingebunden werden. «Auf diese Art lassen sich Qualitätsnormen vielfach im bestehenden System gut abbilden und gehen darin auf», sagt Grutsch.

Als zweite Möglichkeit nennt der Leiter des Instituts für Qualitätsmanagement und angewandte Betriebswirtschaft der FHS St. Gallen den sogenannten «Vorgabeansatz». Dieses Qualitätsmanagement-System gibt Normbereiche vor, die das Unternehmen übernimmt und für sich auslegt. Hier würden die bestehenden Instrumente und Abläufe gemäss dem System angepasst werden. In der Praxis würden sich derweil auch beide Ansätze ergänzen, es werde vorgegebenen und zugeordnet, sagt Grutsch weiter.

VERSCHIEDENE QUALITÄTEN

Welches Qualitätsmanagement-System auch immer ein Unternehmen verfolgt,

die Frage nach der Definition und vor allem nach der Deklaration – sprich der Zertifizierung – der Qualität stellt sich so oder so. «Zertifizierungen werden

» Die «eine» Qualität nicht gibt. Es handelt sich um verschiedene Qualitäten, die sich je nach Modell unterscheiden.

für Unternehmen tatsächlich immer wichtiger», sagt Grutsch hierzu. Vor allem dann, wenn man mit Partnern, Lieferanten und Kunden zusammenarbeite, die ihre Geschäftsbeziehungen

auf einem Qualitätsnachweis absichern lassen wollten. Grutsch gibt allerdings zu bedenken, dass es die eine Qualität nicht gibt. Es handle sich um verschiedene Qualitäten, die sich je nach Modell und Philosophie unterscheiden würden. Eines dieser Modelle sei zum Beispiel die ISO-Reihe. Hierbei handle es sich um Konventionen über Qualitätsmerkmale, die von Experten entwickelt wurden und die sich in der Praxis bewährt hätten.

BEWÄHRTES NUTZEN

«Warum sollte man das Rad denn neu erfinden?», fragt Grutsch. Man könne und solle das Know-how der Normenwelt durchaus nutzen und auf die Qualität des eigenen Unternehmens in einem Zertifikat hinweisen. Dabei dürfe allerdings nicht vergessen werden, das eigene Qualitätsverständnis aufrecht zu halten. Denn dafür müsse ein gutes Qualitätsmanagement-System immer Platz bieten. Und die hie und da aufkommenden Stimmen, die grundsätzlich daran zweifeln,

» Die Systematik verschmilzt mit der Erfahrung. Eine bessere Kombination gibt es schlichtweg nicht.

ob sich industrielle Prozesse überhaupt mittels Qualitätsmanagement beherrschen und definieren lassen, will Grutsch nicht gelten lassen. «Prozesse, also Verfahrensschritte, sind bewertbar in Bezug auf ihre Robustheit und Reife, also zum Beispiel inwiefern sind die Prozesse wiederholbar, wie hoch ist ihre Effizienz, wie systematisch werden sie zu einem Besseren angepasst», erklärt er. Und dass durch richtiges Qualitätsmanagement schlussendlich auch das Produkt eines Unternehmens verbessert wird, davon ist Grutsch ebenso überzeugt. «Das ist mittels der Systematik, mit der Produkte, Dienstleistungen und dergleichen geprüft und verbessert werden, belegbar», sagt er. Systematik verschmelze mit Erfahrung. Eine bessere Kombination gebe es schlichtweg nicht.



Das Gütesiegel «Schweizer Qualität» ist die Folge ganz verschiedener Faktoren.



ERP-Lösungen lassen sich erweitern

Jeder betriebswirtschaftliche Prozess, sei es die Lohnbuchhaltung, ein Produktionsablauf, die Auftragsabwicklung oder Rechnungsstellung, will abgebildet oder unterstützt werden, damit die vorhandenen Ressourcen bestmöglich genutzt werden können. Die Firma ABACUS Research bietet dafür seit fast dreissig Jahren Business Software für das sogenannte Enterprise-Resource-Planning (ERP) an, die auf jedes spezifische Bedürfnis von KMUs angepasst werden kann. «Bei unserer ERP-Software handelt es sich um eine offene Plattform, die sowohl interne wie auch geschäftsübergreifende Prozesse abzubilden vermag», sagt Thomas Köberl, Firmenmitgründer und Mitglied der Geschäftsleitung von ABACUS. Hinzu komme, dass die Produkte auf einer kontinuierlich weiterentwickelten Standardsoftware basierten, dabei aber gleichzeitig modular und äusserst anpassungsfähig seien. «Neue Releases können so jederzeit eingespielt werden, ohne dass ein Unternehmen seine Software wechseln muss, wenn grössere Veränderungen anstehen.» Inzwischen verfügt das Unternehmen mit ABACUS vi auch über internetbasierte ERP-Produkte, mit denen gemäss Köberl von jedem beliebigen Arbeitsplatz aus Daten erfasst, abgefragt, aber auch automatisch übertragen und abgeglichen werden können. «Mit diesen Neuerungen sowie unseren spezifischen Applikationen für mobile Geräte wie das iPad ermöglichen wir unseren Kunden so praktisch grenzenlose Mobilität.»

Publireportage



Modernes Management trifft auf Traditionsunternehmen

Der Zürcher Norbert Frei übernahm im September 2013 dieses Jahres die Geschäftsführung des Trainingsunternehmens Dale Carnegie Switzerland. Er folgt auf Kurt Straumann, der das Unternehmen nach 22 Jahren abgibt.

An der neuen Spitze der Geschäftsführung von Dale Carnegie Switzerland steht künftig der 48-jährige Norbert Frei. Als ehemaliger CEO bei Mediaswiss AG und heutiger Inhaber sowie Geschäftsführer der Dale Carnegie Switzerland blickt er auf eine neue Herausforderung.

Vom Verkaufsberater zum CEO.

Nach einer abgeschlossenen Handelsschule bewies sich Norbert Frei als Verkaufsberater im Aussendienst in diversen nationalen und internationalen Unternehmen sowie als Verkaufsdirektor. Somit gehen nun seine 20 Jahre Führungserfahrung Hand in Hand mit über 100 Jahre Betriebsgeschichte von Dale Carnegie.

Am Anfang war die Schweiz.

Das internationale Unternehmen bietet seit 1912 Beratungen und Schulungen in Persönlichkeits- und Führungstraining an. Die Schweiz war



das erste europäische Land, in dem Dale Carnegie Kurse stattgefunden haben. Mit Sitz in New York führt das Unternehmen heute in 86 verschiedenen Ländern Seminare und Tagungen durch. Die Bilanz: Über acht Millionen Personen, die bereits ein Trainingsprogramm besuchten.

Führen, Präsentieren, Verkaufen – aber richtig.

Wünschen Sie sich ein engagiertes Team? Möchten Sie kompetent vor einem Publikum auftreten oder suchen Sie nach bewährten Methoden zur erfolgreichen Kundenakquisition? Dale Carnegie Switzerland bietet eine breite Palette an Programmen für ambitionierte Personen mit oder ohne Führungsverantwortung:

Dale Carnegie Kurs

Verabschieden Sie sich vom alltäglichen Führungsstress und dem Lampenfieber vor Auftritten. Wir schulen Sie in freier Rede, Führungskompetenzen und stärken Ihr Selbstvertrauen. Der Klassiker unserer Fortbildungsreihe macht Sie zur professionellen Führungspersönlichkeit.

Sales Advantage Kurs

Kundenakquisition ist unangenehm und in aktueller Marktsituation beinahe unmöglich? Stimmt nicht. Wir zeigen Ihnen, wie Sie erfolgreich Neukunden akquirieren, den Kontakt zu einer lohnenden Beziehung ausbauen und langfristig pflegen können.

High Impact Presentations Kurs

Schluss mit dem Kampf um Aufmerksamkeit! Erlernen Sie bei uns die Technik, Präsentationen adressatengerecht zu gestalten. Ob Sie nun Jahresabschlusszahlen oder das Ausflugsziel des nächsten Mitarbeiteranlasses verkünden – die Aufmerksamkeit ist Ihnen sicher.

Leadership-Training für Manager

Wecken Sie das schlummernde Potential Ihrer Mitarbeitenden. Lassen Sie sich deshalb als Führungsperson zum Experten schulen. Wir beginnen bei A wie Aufträge delegieren und enden bei Z wie Ziele formulieren. Dies ist der Schlüssel zum eigenständigen Denken Ihrer Mitarbeitenden.

Alle weiteren Kurse und Daten finden Sie auf www.dalecarnegie.ch. Gerne bieten wir Ihnen auch spezifische, auf Ihre Firma zugeschnittene Trainings und Weiterbildungsmaßnahmen an. Eine unverbindliche Kontaktaufnahme und Beratung macht den Anfang. Wir freuen uns auf Sie.

DC Switzerland AG

Zeltweg 10
CH-8032 Zürich
Tel. +41 44 266 88 99
Fax +41 44 266 88 98
info@dalecarnegie.ch
www.dalecarnegie.ch