

## Chocolats Halba setzt TQM-Konzept um

### Lösungen zur Implementierung von Qualitätsmodellen im Mittelstand

C.-Andreas Dalluege & Julius Thomann

**Die Bedeutung des Themas ‚Qualitative Weiterentwicklung‘ nimmt in den Unternehmen stetig zu – auch und gerade in wirtschaftlich nicht so guten Zeiten. In diesem Zuge kommen in Produktion und Verwaltung immer mehr Management-Tools zum Einsatz. So auch bei der Chocolats Halba, die die Software für Business Excellence GOA-WorkBench® von der IBK Management Solutions GmbH einsetzt, und damit unter anderem den kontinuierlichen Verbesserungsprozess vorantreibt.**

Seit 1997 hat sich die Schweizer Chocolats Halba dem Total Quality-Gedanken verschrieben und ist konsequent den Weg der kontinuierlichen Verbesserung und des Lernens gegangen – mit dem positiven Ergebnis, dass sie beim ESPRIX 2004, dem Schweizer Qualitätspreis, das Finale erreicht hat. Den hohen Qualitätsstandard in Herstellung, Logistik und Verwaltung bei Chocolats Halba garantieren die Normen IFS, ISO-9001 und ISO-14001. Seit dem Frühjahr 2002 setzt der Anbieter von Schokoladeprodukten zudem das EDV-Tool GOA-WorkBench® der Wiesbadener IBK Management Solutions GmbH ein. „Wir haben mit dem Einsatz der GOA-WorkBench® ganz bewusst Neuland betreten. Sie stellt für uns ein Hilfsmittel dar, das uns unterstützen soll, unsere Vision ‚Gemeinsam an die Spitze‘ zielorientiert umzusetzen,“ erläutert Karl Zeller, Spartenleiter und Mitglied des Managements der Chocolats Halba.

Die GOA-WorkBench® (GOA = der Group Opinion Analyser) ist eine Toolbox für Qualitätsmanager, Unternehmer und Unternehmensberater, die sich mit umfrage- und assessmentgestützten Managementtechniken beschäftigen. Hierzu gehören Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsanalysen, wie sie nach ISO9000, QS9000 oder VDA 6.x gefordert werden genauso, wie die aufwändigen Erhebungen, Selbstbewertungen und Benchmarks, die zum Beispiel die Grundlage für den deutschen Ludwig-Erhard-Preis, den Austrian Quality Award oder den Schweizer ESPRIX bilden.

Die Entwicklung der GOA-WorkBench® wird von der EFQM unterstützt und für den Einsatz zur Weiterentwicklung von Organisationen in Richtung TQM empfohlen. Von der modularen Software hat die Chocolats Halba AG bereits mit den Modulen Kundenbefragung und Self-Assessment nach EFQM Erfahrungen gesammelt. Kompetente Unterstützung erhält das Unternehmen vor Ort durch einen Schweizer Vertriebspartner von IBK – der consys ag – in bezug auf Service, Ideen und Bedürfnisse, Kompetenz, sowie persönlichen Umgang.

Karl Zeller ist sehr zufrieden mit der Software, speziell mit der einfachen Handhabung: „Die Bedienung der GOA-WorkBench® ist simpel und intuitiv. Die Befragungen lassen sich an individuelle Bedürfnisse anpassen. Das Generieren und Verteilen einer

Befragung erfolgt per Knopfdruck. Das Einlesen der Antworten ist ebenso einfach. Viel Zeit lässt sich durch die automatische Auswertung einsparen. Das Programm übernimmt die Daten in eine Datenbank, berechnet die Ergebnisse und stellt sie in unterschiedlichen Detaillierungsgraden dar.“ Mit Export lassen sich zudem Texte, Tabellen und Graphiken problemlos in Word transferieren und in Berichte integrieren.



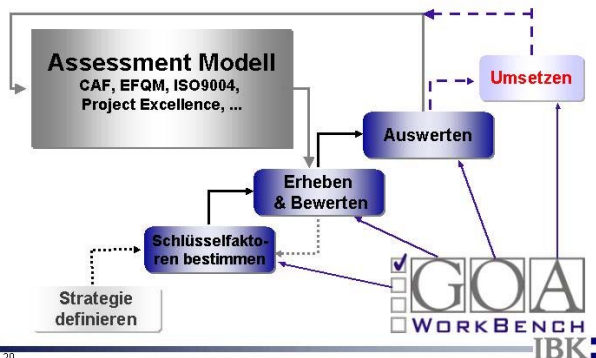
Karl Zeller, Spartenleiter und Mitglied des Managements der Chocolats Halba: „Unsere Vision ‚Gemeinsam an die Spitze‘ gilt auch in der Zusammenarbeit mit unseren Partnern.“

Als starkes Instrument für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) betrachtet man bei der Chocolats Halba die Übernahme der gesammelten Vorschläge in die Balanced Q-Card und die anschließende Priorisierung mit der Möglichkeit, hierbei wahlweise auch Ansichten der Belegschaft einzubeziehen. Das Ergebnis ist dann ein an den strategischen Zielen orientierter Aktions- und Maßnahmenplan.

Bis zur Einführung der GOA-WorkBench® haben die Schweizer Fragebögen zur Abklärung der Kundenzufriedenheitsmessung verwendet. Anschließend mussten diese Daten mühsam in eine Datenbank eingegeben und entsprechende Graphiken zur besseren visuellen Darstellung erzeugt werden. Dieser Arbeitsauf-

wand – zur Erhebung und Weiterverarbeitung der Daten – war wohl auch ein Grund dafür, dass die Kundenzufriedenheitsmessung nur einmal jährlich durchgeführt wurde. Die individuelle Gestaltung des Fragebogeninhalts innerhalb der GOA-WorkBench® ermöglicht nun auch kurzfristige Befragungen zu einem spezifischen Thema, welche sogar auch elektronisch an die Kunden der Chocolats Halba übermittelt werden können. Die zurückgesandten Antworten werden anschließend auf einfache Weise ausgewertet und in einer ansprechenden graphischen Umsetzung aussagekräftig dargestellt.

### GOA Support für die Stufen zur Excellence



Der Nutzen für Chocolats Halba und die Kunden liegt vor allem im früheren Erkennen der Bedürfnisse und Erwartungen, sowie der Umsetzung in zielgerichtete Maßnahmen mit Hilfe der Balanced Q-Card. Produkte und Dienstleistungen, wie aber auch Prozesse, können somit schneller kundenorientiert angepasst werden. Durch die Unterstützung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses erbringt die GOA-WorkBench® für die Schweizer eine wertvolle Hilfestellung auf dem Weg zu Business Excellence.

Beim bisherigen Vorgehen wurden fast ausschließlich standardisierte Fragebogen verwendet. Als nachteilig erwiesen sich dabei die starren Fragestellungen (teilweise in einem für den Befragten unverständlichen „Fachchinesisch“) und der große administrative Aufwand bei der Auswertung, Berechnung und graphischen Darstellung der Assessment-Resultate. Durch die individuelle Konfigurationsmöglichkeit der Fragestellungen, können diese mit der GOA-WorkBench® benutzerorientiert und verständlich formuliert und geändert werden, ohne dadurch die Möglichkeit des Benchmarking zu verlieren. Die grafische Darstellung der Fragen/Beantwortungsmöglichkeiten, aber auch die simultane Eingabe der Daten anlässlich des Assessment-Workshops (z.B. Notebook und Beamer), lassen eine verstärkte Teameinbindung der Teilnehmenden zu, was sich positiv auf die Konsensfindung auswirkt.

„Die Vorteile der GOA-WorkBench® kommen auch durch die Eingabemöglichkeit von Äußerungen der Teilnehmenden zu Stärken, Verbesserungspotenzialen und Nachweisen/Externe Dokumente zum Tragen. Die Fortsetzung mittels der Balanced Q-Card hilft auch hier, eine durch die Teilnehmer bewertete Aktionsliste zu erstellen, mit welcher die Maßnahmen strategienorientiert umgesetzt werden können,“ fügt Karl Zeller hinzu.

Trotz aller Zufriedenheit mit der GOA-WorkBench® sehen die Schweizer aber auch noch Potenziale zur Weiterentwicklung. Vor allem wünschen sie sich verstärkte Unterstützung durch ein benutzerfreundliches Tutorial, das auf alle Details des Software-Pakets eingeht.

Insgesamt aber zieht Karl Zeller ein sehr positives Fazit: „Der Einsatz der GOA-WorkBench® hat uns bei der Umsetzung des TQM-Gedankens einen großen Schritt nach vorne gebracht. Für die nähere Zukunft sehen wir diverse weitere Möglichkeiten, die IBK-Software zielgerichtet einzusetzen. Erwähnen möchte ich aber auch die positive Zusammenarbeit mit der consys ag, bei der Ansprechpartner für Fragen jederzeit erreichbar sind.“



Die Chocolats Halba AG hat Ihren Sitz in Wallisellen und beschäftigt rund 260 Mitarbeiter. Das 1933 gegründete Unternehmen ist ein Eigenproduktionsbetrieb der Coop-Gruppe und hat 2004 einen Bruttoerlös in Höhe von 90,5 Mio CHF erwirtschaftet.

Die Produktionspalette umfasst rund 400 verschiedene Schokoladenprodukte von Süß bis Zartbitter und von Weiss bis Schwarz. Im vergangenen Jahr hat das Gewicht der weltweit ausgelieferten Artikel 9'725 t betragen. Der wichtigste Markt ist die Schweiz, wo der Marktanteil 11,3% beträgt.

Weitere Infos: [www.halba.ch](http://www.halba.ch)

### GOA-WorkBench®

Das auf dem EFQM Excellence-Modell aufbauende GOA-Modul ist modellkonform und von der European Foundation for Quality Management lizenziert. GOA erlaubt es, Kosten und Aufwand für die Einführung und die laufenden Erhebungen des EFQM Modells erheblich zu senken und so dieses Verfahren einer breiteren Basis zugänglich zu machen. GOA ist momentan in 8 Sprachen verfügbar und kostet zwischen 680 und 8.800 Euro (zzgl. MwSt.).

IBK stellt allen Interessenten auf ihrer Website ([www.ibk-group.com](http://www.ibk-group.com)) eine Übersicht der regional zuständigen Vertriebs- und Supportpartner, sowie eine Testversion der Software bereit, die nach Installation für 30 Tage das Arbeiten mit allen angebotenen Wissensbasen erlaubt. Die Applikationen lassen sich später problemlos zu einer Vollversion freischalten, so dass alle bis dahin gesammelten Daten produktiv weitergenutzt werden können.