

Fördeküchen setzt auf Spitzenleistung

Lösungen zur Implementierung von Qualitätsmodellen im Mittelstand

C.-Andreas Dalluege

In den heutigen immer schwerer werdenden wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und einer zunehmend härter werdenden Konkurrenzsituation, ist die Firma Fördeküchen ständig auf der Suche nach Möglichkeiten zur Optimierung der betrieblichen Abläufe, zur Etablierung einer neu angepassten Unternehmenskultur und zur Entwicklung eines Mehrwertes für den Kunden und die Gesellschaft. Bei der Suche nach einem geeigneten System stieß das Management auf den Ansatz des TQM und hat diesen als optimale Grundlage zum Umsetzen dieses Gedankens befunden.



Manfred Kania, Geschäftsführer der Fördeküchen: „In Zukunft werden wir das GOA Tool weiterhin bei unserer erfolgreichen Umsetzung von TQM und des EFQM Modells einsetzen.“

Fördeküchen ist ein Inhabergeführtes Unternehmen mit flachen hierarchischen Strukturen. Da die Firma in jeder Abteilung des Unternehmens ständig auf der Suche nach Verbesserungspotentialen ist, bot der Ansatz des umfassenden Qualitätsmanagement - oder „TQM“ - die Möglichkeit mehr Potentiale aufdecken zu können und diese effektiver zu nutzen.

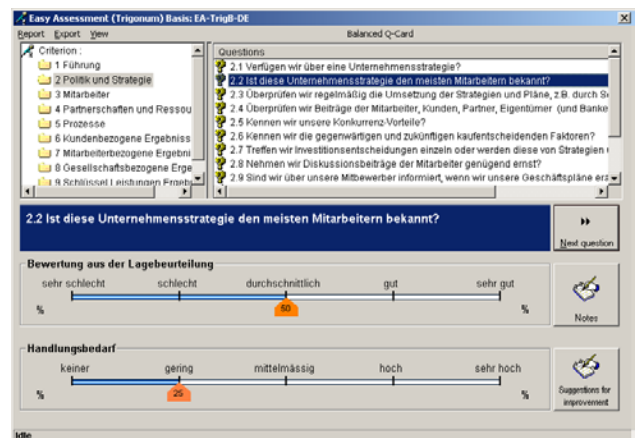
„Das EFQM-Modell ist für jedes Unternehmen, welches sich mit dem TQM- Gedanken befasst, ein besonders geeignetes Hilfsmittel“ sagt hierzu Manfred Kania, Geschäftsführer der Fördeküchen. „Da es eine extrem umfassende Unternehmensbewertungsmatrix darstellt, bietet das Modell bei richtiger Anwendung die Möglichkeit alle Stärken und alle Schwächen, alle genutzten und alle nicht genutzten Potentiale im Unternehmen aufzudecken, und diese auch qualitativ zu bewerten. Es ist eine geeignete Methode um den Grad der Excellence in einem Unternehmen festzustellen.“

Die Einführung von TQM b.z.w dem EFQM-Modell fand über eine Strategietagung und Gespräche des Leitungskreises mit ihren Mitarbeitern statt. „Es begann mit der Sensibilisierungsphase durch Vorträge, Gespräche und ist nach wie vor nicht abgeschlossen,“ erklärt Kania. „Ein erfolgreiches Pauschalmodell zur EFQM Einführung kann es meiner Meinung nach nicht geben. Jede Organisation muss für sich eine Individuallösung erarbeiten.“

Aus diesem Grund wurde für die erste Einführungsrunde auch nicht das Modell in seinem vollen Umfang verwendet, sondern eine in Kooperation mit der EFQM entwickelte Vereinfachung, die vor allem in der Schweiz Anwendung findet und „Fit für Spitzenleistung“ genannt wird.

Dabei sind alle Kriterien und Ansatzpunkte des EFQM-Modells in einfach verständliche und an den Mittelstand angepasste Fragen „übersetzt“.

Zusätzlich wurde die Methodeneinführung durch ein Softwaretool unterstützt, dass Module für alle Phasen der Selbstbewertung und der Zufriedenheitserhebungen anbietet.



Manfred Kania zeigt sich sehr zufrieden mit dieser Toolauswahl: „Die GOA-WorkBench war bei der Einführung von EFQM sehr hilfreich. In unserem Unternehmen dient dieses Programm zur Durchführung von Umfragen (Kunden/ Mitarbeiter) und zur Durchführung von Selbstbewertungen nach EFQM. Erst durch das GOA-Programm erhalten mittelständische Betriebe wie wir, die Möglichkeit, kostengünstig Mitarbeiter und Kundenumfragen, die bei der Umsetzung von TQM oder der EFQM Einführung unab-

dingbar sind, durchzuführen. GOA bietet zudem einen „Roten Faden“ bei der Umsetzung des doch sehr komplexen EFQM Modells.“

Gefunden hat Fördeküchen das Programm durch eine Internetrecherche und dann anhand eines kostenlosen Downloadprogramms getestet und bewertet bevor überhaupt ein Kontakt zum Hersteller gesucht wurde.

Anfangs wurden regelmäßige Kundenbefragungen, jährliche Befragungen zur Mitarbeiterzufriedenheit und Selbstbewertungen für das Unternehmen durchgeführt. Dabei erlaubte es die Software die Selbstbewertung so durchzuführen, dass alle betroffenen Mitarbeiter jeden Tag ein anderes Thema kurz bearbeiteten, ohne durch eine volle Selbstbewertung für längere Zeit aus dem Tagesbetrieb gerissen zu werden. Trotzdem kam nach kurzer Zeit ein umfassendes Assessment zustande, dass den ganzen Betrieb aus der Sicht aller Prozesseigentümer umfasste und als in sich geschlossene Selbstbewertung ausgewertet und zur Diskussion gestellt werden konnte.

„Es wurden in allen relevanten Bereichen Verbesserungen erzielt,“ sagt Manfred Kania. „Hervorzuheben sind die Ergebnisse bei der Kundenbefragung. Hier wird nicht nur erkannt, in welchen Bereichen Verbesserungspotential besteht, sondern auch welche Leistungen (und Kosten) eingespart werden können, da sie von Kunden nicht wahrgenommen oder honoriert werden.“

Alle Arten statistischer Auswertungen von Befragungen und Selbstbewertungen sind mit nur geringem Aufwand auswertbar. Die Vorarbeit zur Durchführung von Befragungen und insbesondere von Selbstbewertungen und EFQM- Assessments ist durch das GOA-Programm sehr erleichtert.“

Durch den stark gesunkenen Faktor Zeit bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Befragungen, Bewertungen etc. und den Umfang der Ergebnisse können erhebliche Kosten eingespart werden. Zusätzlich werden durch die umfangreiche Unternehmensbewertung des EFQM Modells unnötige Kostenfaktoren schneller aufgedeckt und Sparpotentiale werden deutlicher sichtbar.

Nachdem inzwischen alle Mitarbeiter gute Erfahrungen mit dem Ansatz der Selbstbewertung machen konnten, sieht der nächste Schritt jetzt vor, von „Fit für Spitzenleistung“ auf das volle EFQM-Modell umzusteigen.

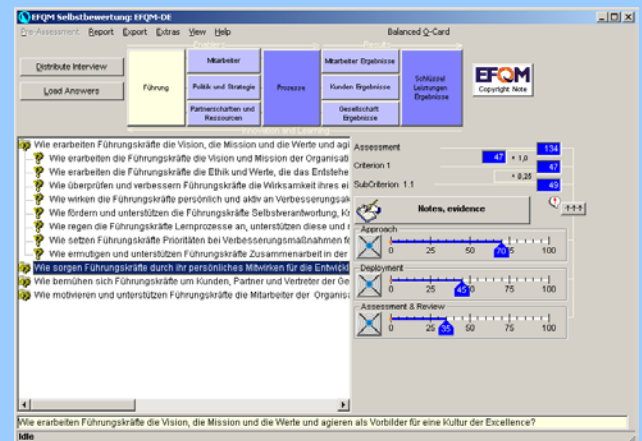


Die Firma Förde-Küchen M. Kania GmbH & Co. KG ist ein Einzelhandelsbetrieb in der Küchenbranche mit Filialen an fünf Standorten im Norden Deutschlands und rund 150 Mitarbeitern.

Fördeküchen arbeitet mit rund zehn deutschen Herstellern zusammen und liefert und montiert pro Jahr ca. 4000 Küchen.

GOA-WorkBench®

Das auf dem EFQM Excellence-Modell aufbauende GOA-Modul ist modellkonform und von der European Foundation for Quality Management lizenziert.



Die GOA-WorkBench 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. Sie 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) 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.