

Chocolats Halba setzt TQM-Konzept um

Auf dem Weg zu Excellence

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 AG, 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 AG dem Total Quality-Gedanken verschrieben und ist konsequent den Weg der kontinuierlichen Verbesserung und des Lernens gegangen. Den hohen Qualitätsstandard in Herstellung, Logistik und Verwaltung garantieren die Normen HACCP, 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 ‚wir wollen gemeinsam genussreiche und neue Produkte erfolgreich machen‘ zielorientiert umzusetzen,“ erläutert Karl Zeller, Spartenleiter und Mitglied der Geschäftsleitung der Chocolats Halba AG.

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



Karl Zeller,
Spartenleiter und
Mitglied der
Geschäftsleitung
der Chocolats
Halba AG

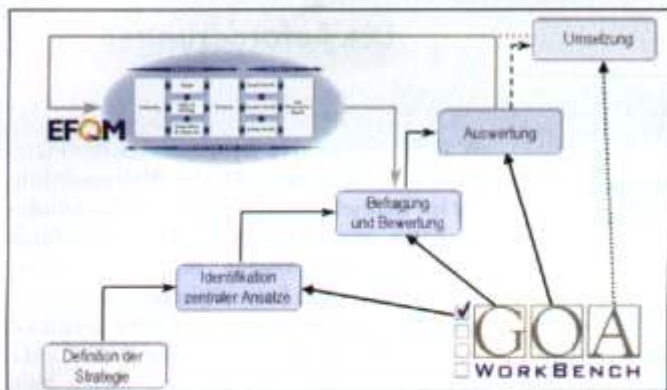
EFQM Erfahrungen gesammelt. Kompetente Unterstützung erhält das Unternehmen vor Ort durch einen Schweizer Vertriebspartner von IBK – der consys ag – in bezug auf Service, Ideen und Bedürfnisse, Kompetenz, sowie persönlichen Umgang.

Einfache intuitive Handhabung

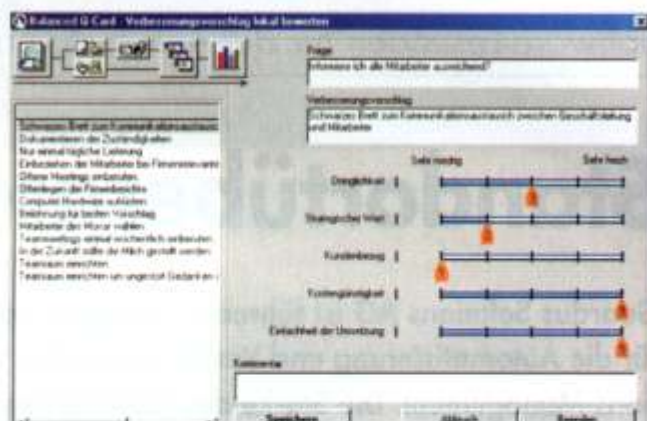
Karl Zeller ist sehr zufrieden mit der Software, speziell mit der einfachen Handhabung: „Die Bedienung der GOA-WorkBench ist simpel und intuitiv. Die Befragungen lassen sich an individuelle Bedürfnisse anpassen. Das Generieren und Verteilen einer Befragung erfolgt per Knopfdruck. Das Einlesen der Antworten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

Als starkes Instrument für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) betrachtet man bei der Chocolats Halba AG 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 Arbeitsaufwand – 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 elektro-



GOA Unterstützung beim Stufenmodell der TQM-Einführung



Balanced Q Card Verbesserungskarte

nisch an die Kunden der Chocolats Halba AG übermittelt werden können. Die zurückgesandten Antworten werden anschließend auf einfache Weise ausgewertet und in einer ansprechenden grafischen Umsetzung aussagekräftig dargestellt.

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.

Individuelle Konfiguration

Beim bisherigen Vorgehen wurden fast ausschließlich standardisierte Fragebögen 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 grafischen Darstellung der Assessment-Resultate. Durch die individu-

elle 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 strategieorientiert 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-Work-

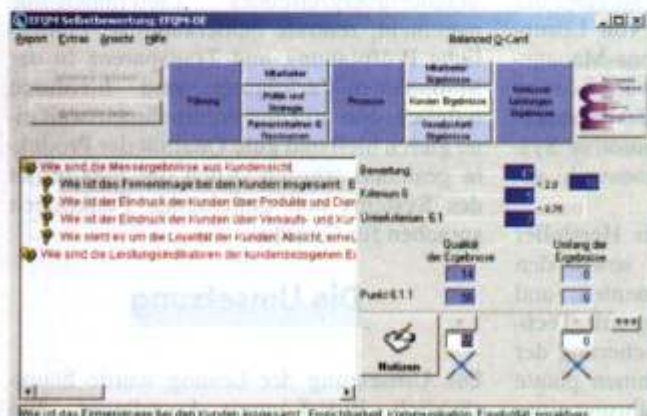
Bench hat uns bei der Umsetzung des TQM-Gedankens einen großen Schritt nach vorne gebracht. Für die nähere Zukunft sehen wir diverse weitere Möglichkeiten, die IBK-Software zielgerichtet einzusetzen. Erwähnen möchte ich aber auch die positive Zusammenarbeit mit der consys ag, bei der Ansprechpartner für Fragen jederzeit erreichbar sind...“

GOA-WorkBench

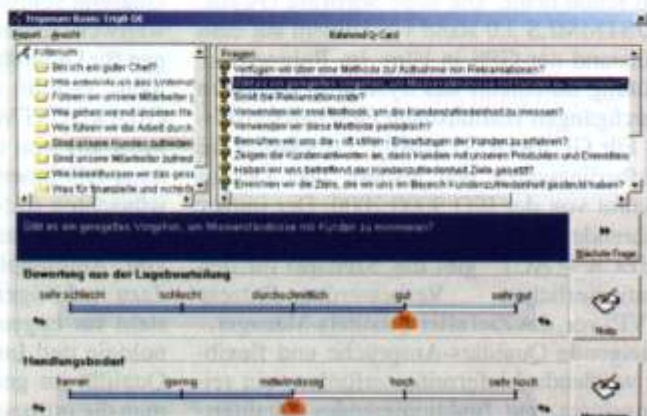
Das auf dem EFQM Excellence Modell aufbauende GOA-Modul ist voll modellkonform und von der European Foundation for Quality Management (EFQM) lizenziert worden. IBK stellt allen Interessenten auf seiner Website eine Übersicht der regional zuständigen Vertriebs- und Supportpartner, sowie eine Testversion 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.

QE 504

www.consys-ag.ch
www.ibk-group.de



Hauptfenster des GOA EFQM Assessment



Bewertungskarte bei GOA Trigonum Basis