

# Chocolats Halba setzt TQM-Konzept um

Die Bedeutung des Themas «Qualitative Weiterentwicklung» nimmt in den Unternehmen stetig zu. Deshalb kommen in Produktion und Verwaltung immer mehr Management-Tools zum Einsatz. So auch bei Chocolats Halba AG, die die Software für Business Excellence GOA-WorkBench einsetzt und damit den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) vorantreibt.

## C.-ANDREAS DALLUEGE

Seit 1997 hat sich die Chocolats Halba AG dem Total-Quality-Gedanken verschrieben und ist konsequent den Weg der kontinuierlichen Verbesserung gegangen. Den hohen Qualitätsstandard in Herstellung, Logistik und Verwaltung garantieren die Normen HACCP, ISO-9001 und ISO-14001. Seit 2002



**Karl Zeller, Spartenleiter und Mitglied der Geschäftsleitung der Chocolats Halba AG: «Unsere Vision, «Wir wollen gemeinsam genussreiche und neue Produkte erfolgreich machen», möchten wir zielorientiert umsetzen.»** (Bilder: IBK)

## GOA-WorkBench

Das auf dem EFQM-Excellence-Modell aufbauende GOA-Modul ist modellkonform und von der European Foundation for Quality Management (EFQM) lizenziert. Die GOA-WorkBench erlaubt es, Kosten und Aufwand für die Einführung und die laufenden Erhebungen des EFQM-Modells zu senken und so dieses Verfahren einer breiteren Basis zugänglich zu machen. Sie ist momentan in sieben Sprachen verfügbar und kostet zwischen 680 und 6400 Euro. IBK stellt allen Interessenten auf ihrer 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, sodass alle bis dahin gesammelten Daten produktiv weitergenutzt werden können.

setzt der Anbieter von Schokoladeprodukten das EDV-Tool GOA-WorkBench der IBK Management Solutions GmbH ein. «Wir haben mit dem Einsatz der GOA-WorkBench bewusst Neuland betreten. Sie stellt für uns ein Hilfsmittel dar, das uns unterstützen soll, unsere Vision zielorientiert umzusetzen», erläutert Karl Zeller, Spartenleiter und Mitglied der Geschäftsleitung der Chocolats Halba AG.

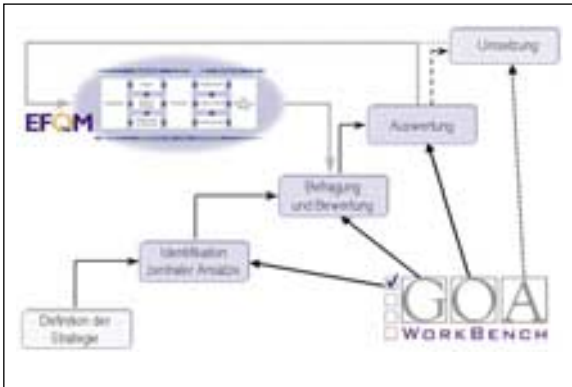
### Auf dem Weg zu TQM

Die GOA-WorkBench (Group Opinion Analyser) ist eine Toolbox für Qualitätsmanager, Unternehmer und Unternehmensberater, die sich mit umfrage- und assessment-

gestützten 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 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.

Karl Zeller ist sehr zufrieden mit



GOA-Unterstützung beim Stufenmodell der TQM-Einführung.

Die Balanced-Q-Card-Verbesserungskarte.

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 Grafiken problemlos ins Word transferieren und in Berichte integrieren.

Als starkes Instrument für den KVP betrachtet man 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 ein an

den strategischen Zielen orientierter Aktions- und Massnahmenplan.

### Signifikante Prozessvereinfachung

Bis zur Einführung der GOA-WorkBench wurden die Fragebo-

gen zur Abklärung der Kundenzufriedenheit verwendet. Anschliessend mussten diese Daten in eine Datenbank eingegeben und entsprechende Grafiken zur visuellen Darstellung erzeugt werden. Dieser Arbeitsaufwand zur Erhebung und

### Chocolats Halba AG

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 2002 einen Bruttoerlös in Höhe von 89,5 Mio CHF erwirtschaftet. Die Produktpalette umfasst rund 400 verschiedene Schokoladeprodukte von Süss bis Zartbitter und von Weiss bis Schwarz. Im vergangenen Jahr hat das Gewicht der weltweit ausgelieferten Artikel 10 335 t betragen. Der wichtigste Markt ist die Schweiz, wo der Marktanteil 11,3 % beträgt.



# Industrial<sup>IT</sup>

das Erfolgsrezept von ABB



## EFQM

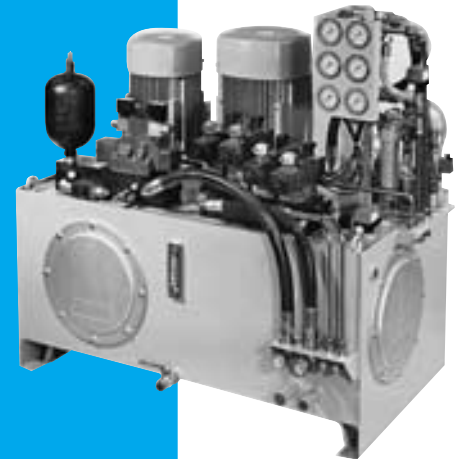
1988 wurde die Europäische Vereinigung für Qualitätsmanagement (EFQM – European Foundation for Quality Management) mit Unterstützung der Europäischen Union von 14 Unternehmen gegründet. Heute vereint die EFQM rund 900 Unternehmen, Organisationen und Universitäten aus 25 Ländern und gibt die Richtlinien für die nationalen Qualitätspreise für über 40 Länder vor. Ziel der EFQM ist es, eine europäische Qualitätskultur zu entwickeln und zu fördern, um damit die globale Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Unternehmen zu stärken.

Weiterverarbeitung der Daten war 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 auch elektronisch an die Kunden übermittelt werden können. Die Antworten werden anschliessend auf einfache Weise ausgewertet und in einer grafischen Umsetzung 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, aber auch Prozesse, können somit schneller kundenorientiert angepasst werden. Durch die Unterstützung des KVP ist die GOA-WorkBench eine wertvolle Hilfe auf dem Weg zu Business Excellence.

Beim bisherigen Vorgehen wur-

# Stark in der Disziplin Hydraulik



messbar besser

Fachwissen, Engineering und Beratung für optimale Hydrauliklösungen.

- Sie erhalten Komponenten sowie fertige Systemlösungen entsprechend Ihren Bedürfnissen
- Nutzen Sie unsere Erfahrung für Ihre hydraulischen Antriebe, Steuerungen und Systeme

Rufen Sie für detaillierte Unterlagen an.

2.02.01

Hydraulik

## BACHOFEN

Industrielle Automation

TR 39

Bachofen AG

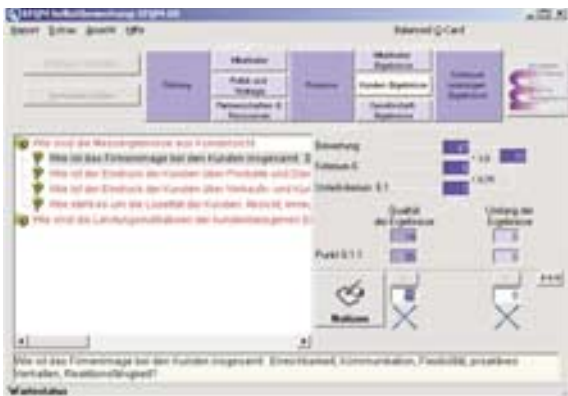
CH-8610 Uster  
CH-1023 Crissier

Telefon 01 944 11 11

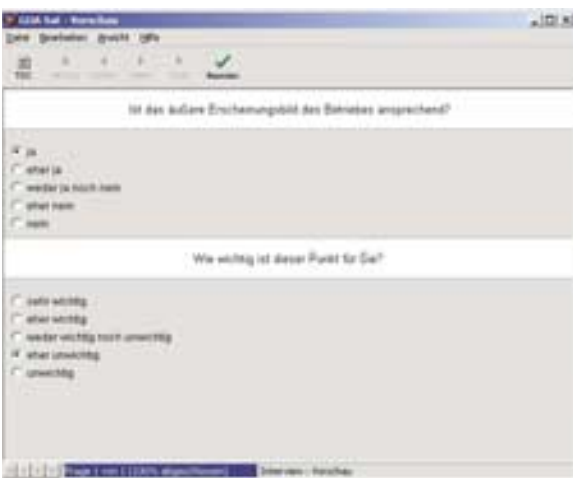
Téléphone 021 637 21 70

hy@bachofen.ch

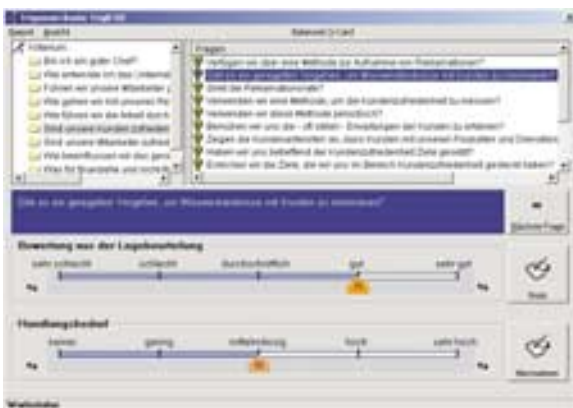
www.bachofen.ch



Hauptfenster des GOA EFQM Assessments.



Fragenmaske aus Kundensicht bei webbasierter Umfrage.



Bewertungskarte bei GOA Trigonum Basis.

den standardisierte Fragebogen verwendet. Als nachteilig erwiesen sich dabei die starren Fragestellungen und der grosse administrative Aufwand bei der Auswertung, Berechnung und grafischen Darstellung der 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 und der Beantwortungsmöglichkeiten, aber auch die simultane Eingabe der Daten anlässlich des Assessment-Workshops 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.

**Potenziale sind noch vorhanden**

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

**Mail-box**

**IBK Management Solutions GmbH, Waldstrasse 35c D-65187 Wiesbaden**  
 Tel. +49 (0)611-532 56 00  
 Fax +49 (0)611 80 64 85  
 www.ibk-group.de  
 info@ibk-group.de

**Consys AG**  
 Wildbergstrasse 13  
 9243 Jonschwil  
 Tel. 071 920 17 07  
 Fax 071 920 17 08  
 www.consys-ag.ch  
 info@consys-ag.ch

Details des Software-Pakets einget.

Insgesamt zieht Karl Zeller ein 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.» ■

Dipl.-Kfm. C.-Andreas Dalluege  
 Geschäftsführer IBK, D-65187 Wiesbaden



**www.cymax.ch**  
 Web-Katalog!

2/2wege Sitzventile halten hermetisch dicht. Hermetisch dichte Sitzventile mit sanfter Schaltcharakteristik sind Alternative und Option zu konventionellen Schieberventilen.

**Die Profis. Die denken weiter.**

**CYMAX AG • CH-8340 Hinwil**  
 Fon 0041 (0)1-938 59 60  
 Fax 0041 (0)1-938 59 79  
 Mail contact@cymax.ch

