

Beschwerdemanagement und Fehlerkultur

Auf dem Qualitätskongress Topit sind Ende Januar in Wiesbaden die Topit Quality Awards verliehen worden. Den ersten Platz erreichte die Infineon Technologies AG mit dem Qualitätsmanagement-Programm „Automotive-Excellence“, gefolgt von dem Automobilzulieferer SEW-EURODRIVE und der Asklepios Klinik Altona-Hamburg. Der Wettbewerb wurde ausgeschrieben vom Veranstalter des Topit-Kongresses, der IIR Deutschland GmbH.



Bernd von Regius, Qualitätsmanager von Ford, stellt die diesjährigen Gewinner des Topit-Awards vor. Es sind dies die Teams von Asklepios Klinik Hamburg-Altona, SEW-EURODRIVE sowie Infineon Technologies

Null-Fehler-Kultur: Infineon Technologies

Mit seinem Programm „Automotive Excellence“ hat der Halbleiter- und Chiphersteller Infineon nach eigener Aussage den „Weg zur Null-Fehler-Kultur“ eingeschlagen. Über eine dezidierte Projektstruktur bezieht das Unternehmen alle Geschäftsbereiche des Automotive-Segments, alle Produktionseinheiten sowie zentrale Abteilungen wie Vertrieb und Logistik in das Programm mit ein. Neben einem Leitkunden sind mehr als 1 000 Mitarbeiter über Subprojekte beteiligt. Eine einheitliche Methodik sorgt für eine Standardisierung aller Teilergebnisse aus den einzelnen Projekten. Nach vier Jahren „Automotive Excellence“ hat Infineon das Qualitätsbewusstsein in der gesamten Organisation gestärkt, die Ausfallraten bei seinen Kunden verbessert und dafür gesorgt, dass sich Probleme weniger oft wiederholen. Heute sagt das Unternehmen: „Die Änderung des Qualitätsbewusstseins ist das Fundament aller Aktivitäten.“

Beschwerden optimal managen...

Mit einem Projekt zur besseren Bearbeitung von Reklamationen erreichte der Automobilzulieferer SEW-EURODRIVE den zweiten Platz im Wettbewerb um den Topit-Award. Unterstützt durch das Konzept „Global Complaint Management“ kann das Unternehmen schneller auf Beschwerden reagieren und die Informationen daraus für eine Optimierung seiner Produkte und Prozesse auf internationaler Ebene nutzen. Auch für Transparenz ist gesorgt: Über ein so genanntes Geschäftspartner-Cockpit haben alle Beteiligten Zugriff auf die Daten und können stets den aktuellen Status der Beschwerde nachvollziehen.

Die Bearbeitungszeit konnte um rund 30 Prozent reduziert werden. Ein internationaler Rollout ist bereits geplant: Das System soll demnächst in den Niederlassungen in Frankreich, den Niederlanden und Belgien eingeführt werden.

...und vermeiden

Auch der Drittplatzierte, die Asklepios Klinik Altona-Hamburg, beschäftigte sich mit dem Thema Beschwerdemanagement. Kern dieses Projekts waren jedoch Maßnahmen, mit denen Beschwerdegründe vermieden werden sollten. „Während in anderen Wirtschaftsfeldern der Fokus der Qualitätsarbeit auf der Produktverbesserung liegt, geht es im Gesundheitswesen darum, Fehler von vornherein zu vermeiden“, so die Erläuterung der Klinik. Das gelingt dem Haus mit einem festgelegten Prozess aus Zielplan, Erkenntnissen aus Messungen, Instrumenten wie Knigge, Meinungskarte, Meldeformularen und Leitlinien, verschiedenen Checklisten sowie den daraus abzuleitenden Präventionsmaßnahmen.

Der Topit-Quality-Award

Mit der jährlichen Verleihung des Topit-Quality-Awards würdigt der Weiterbildungsanbieter IIR Deutschland Erfolge in der Qualitätsarbeit. Mit dem Wettbewerb werden Unternehmen angesprochen, die ein besonderes Konzept im Bereich ihres Qualitätsmanagements umgesetzt haben. Qualitätsmanager können sich ebenso bewerben wie Trainer und Berater – entscheidend ist, dass sich das Qualitätsprojekt an den Interessen des Unternehmens orientiert und nachweislich dessen Wertschöpfung erhöht hat. Außerdem werden ausschließlich Projekte bewertet, die bereits in die Praxis umgesetzt worden sind.

Der Topit Quality Award würdigt in erster Linie die Originalität und Nachhaltigkeit eines Projekts. Aber auch Gesichtspunkte wie die Umsetzung sowie der Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens sind bei der Bewertung relevant.

Der nächste „Topit“ findet vom 28. bis 30. Januar 2009 im Hotel InterContinental in Berlin statt. Auch dann wird wieder ein Qualitätsaward verliehen.

Einsendeschluss für die Awardbewerbung ist der 31. Oktober 2008.

Online-Info

QE 506

www.iir.de