

Zertifizierung und der Weg zur Business Excellence

Eine Bestandsaufnahme über die Zertifizierung und
Qualitätsmanagementsysteme in der Region Berlin
Brandenburg

Vortrag bei der
Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. - Regionalkreis Berlin

13. Dezember 2006

Zertifizierung und der Weg zur Business Excellence

Agenda

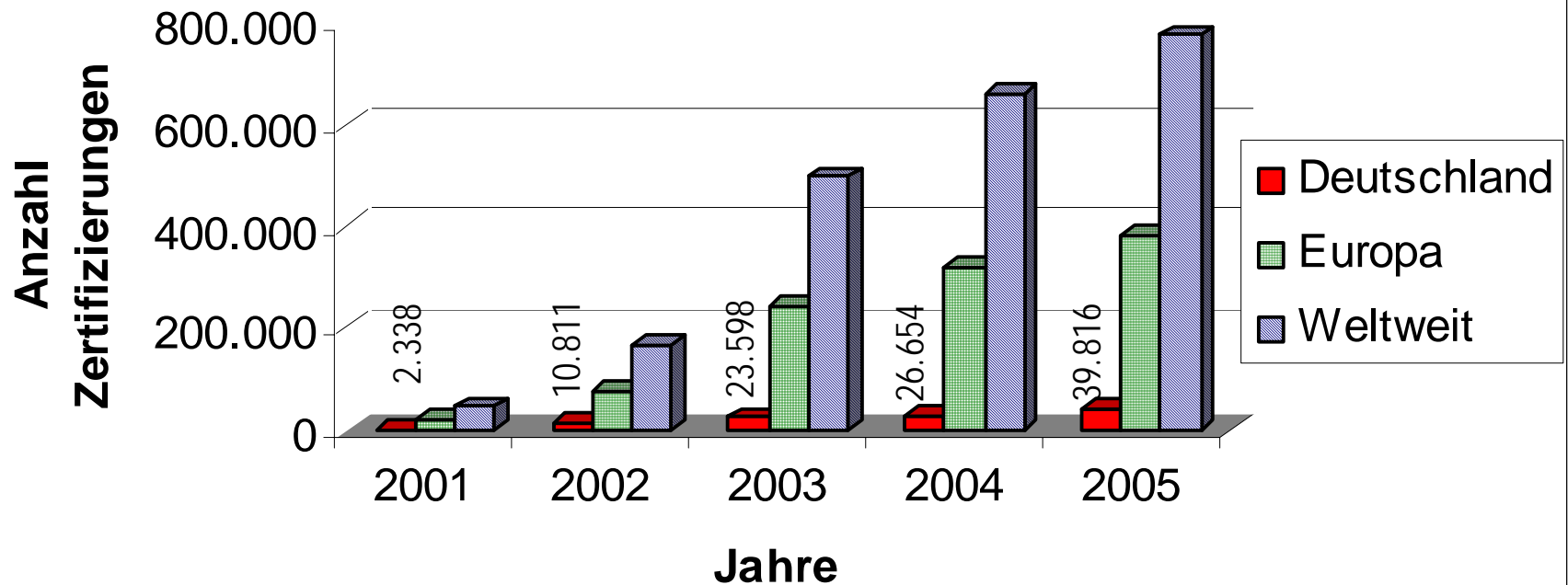
- Einführung und Grundsätzliches zur Durchführung der Untersuchung
- Ergebnispräsentation
 - Einordnung des Qualitätsmanagementsystems (QMS)
 - Motive für die Zertifizierung
 - Zielerreichung mit dem QMS
 - Weiterer Ausbau der QM – Aktivitäten
 - Signifikanzen in der Logistikbranche
- Fragen / Diskussion

Einführung

und

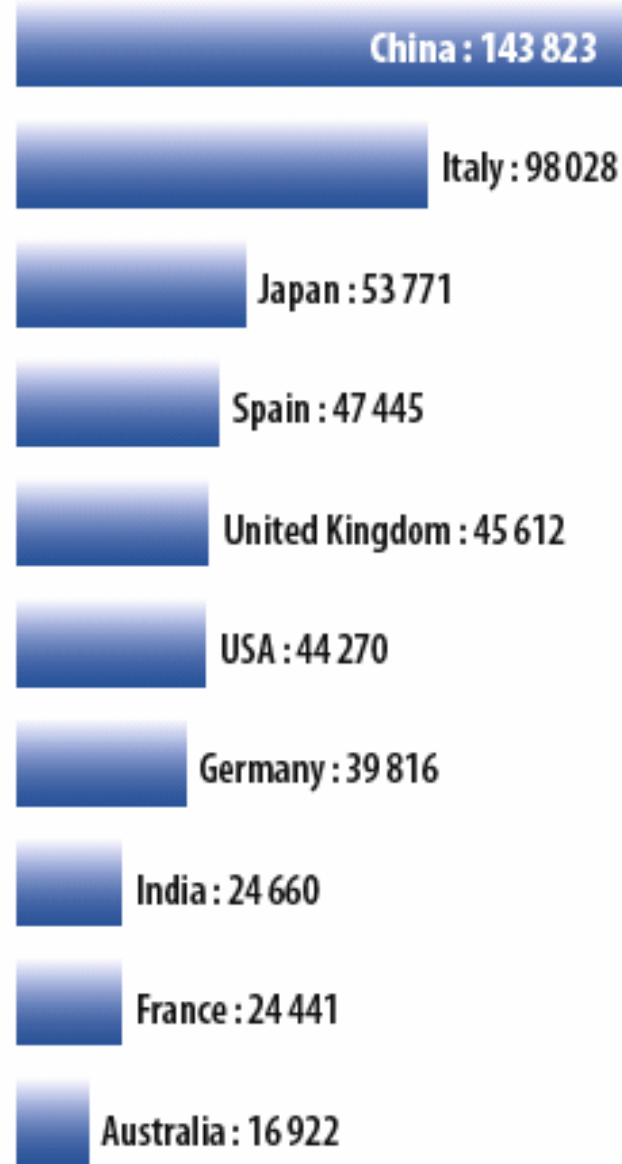
**Grundsätzliches
zur durchgeführten
Untersuchung**

Anzahl der nach DIN ISO 9001:2000 zertifizierten Unternehmen



Quelle: The ISO Survey of Certifications 2005

Top 10 countries for ISO 9001:2000 certificates

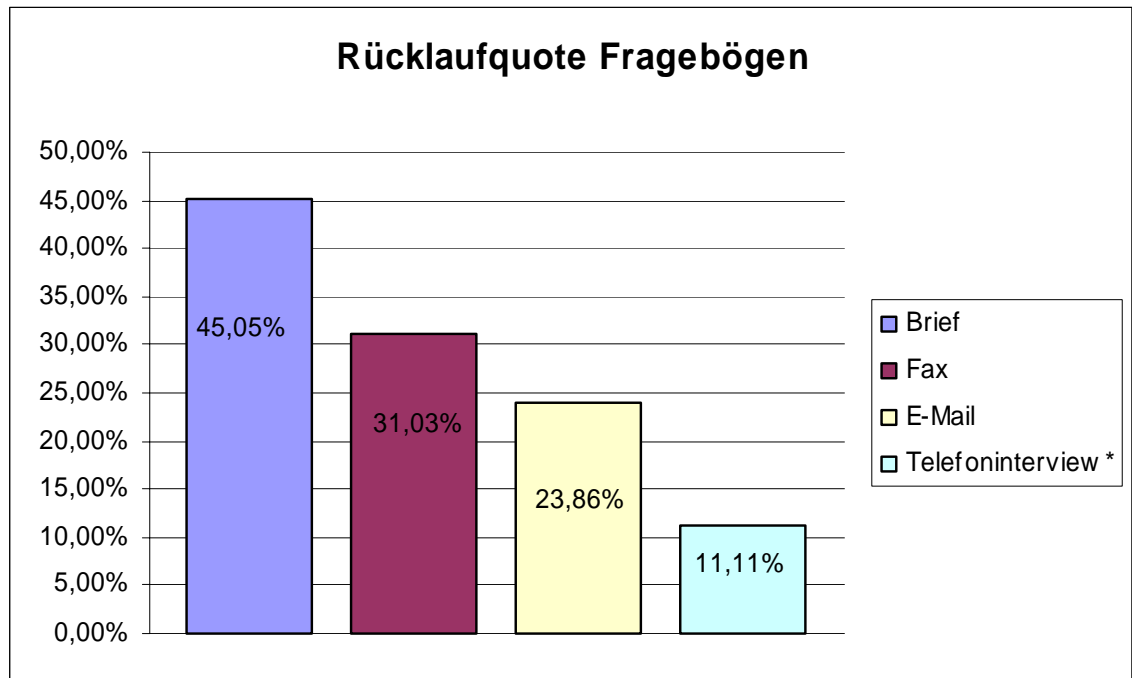


Quelle: The ISO Survey of Certifications 2005

Untersuchungsumfang

321 Unternehmen
der Region Berlin/Brandenburg

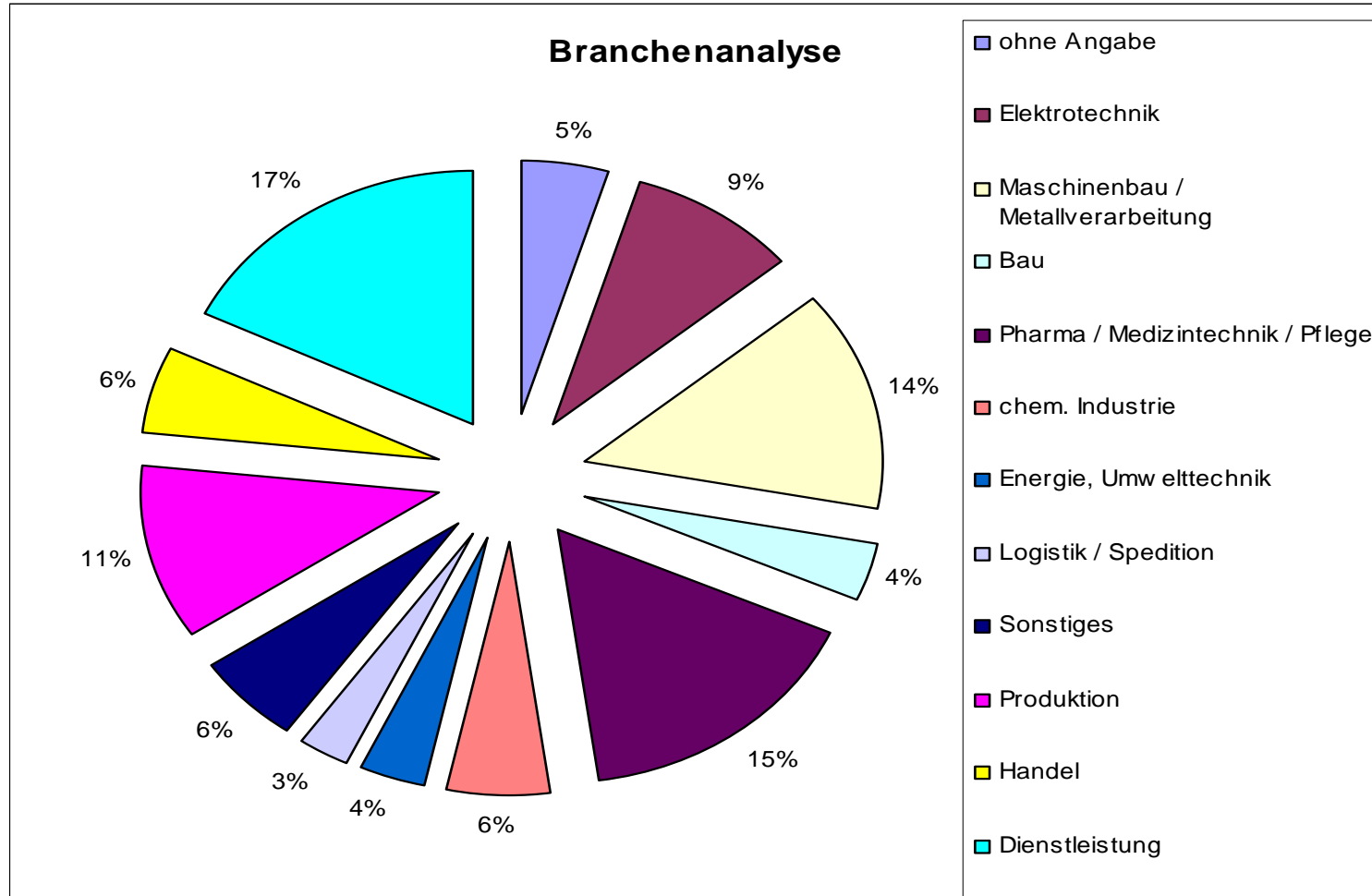
- Die Fragebögen wurden
 - per Post (114)
 - per Fax (30)
 - per E-Mail (177)
 an die zertifizierten Unternehmen im Raum Berlin-Brandenburg versandt
- Die Rücklaufquote befindet sich mit 33 % in einem zu erwartenden Mittel
- Zusätzl. wurden 56 Teilnehmer** per Telefon erneut auf den Fragebogen aufmerksam gemacht



* 1 auf Basis aller Telefonate

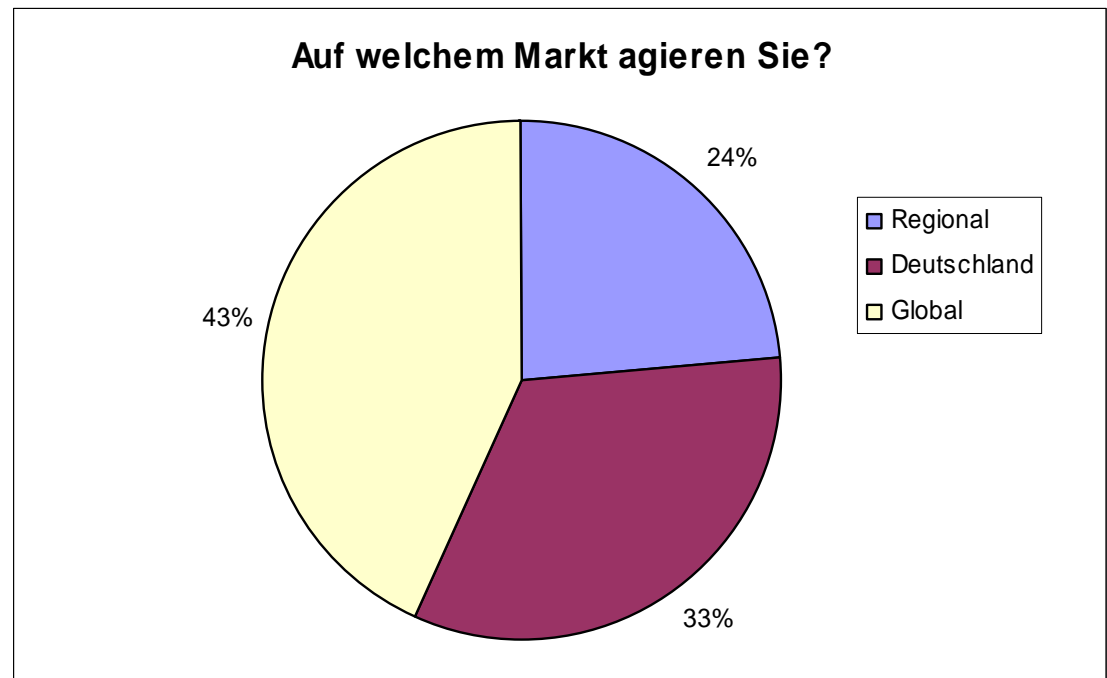
** angeschriebene Unternehmen, die bis dato nicht geantwortet hatten

Beteiligte Branchen



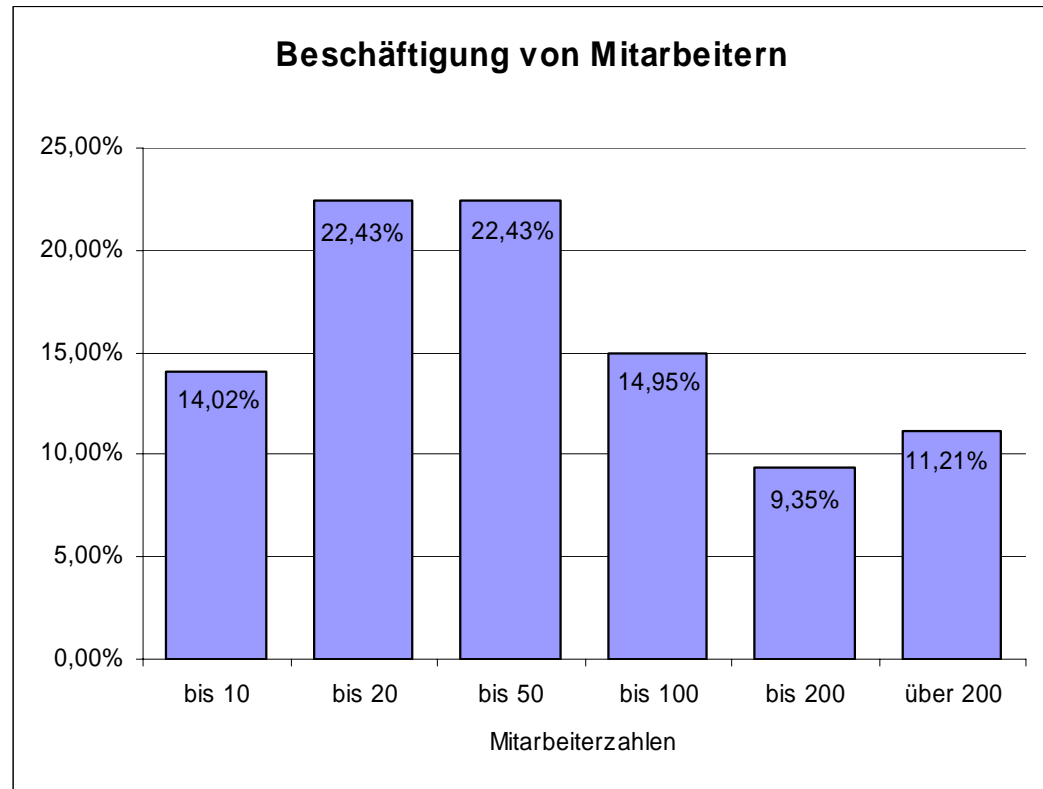
Aktionsraum der befragten Unternehmen

- 43% der befragten Unternehmen gaben an weltweit zu agieren
- Auf dem deutschen Markt sind rund ein Drittel der befragten Unternehmen tätig
- Etwa jedes vierte der befragten Unternehmen bieten ihre Leistung auf dem regionalen Markt an



Unternehmensgröße

- In Berlin und Brandenburg sind hauptsächlich KMU*¹ zertifiziert




*¹ KMU = Kleine und mittelständische Unternehmen

Thesen bezüglich des Umfrageergebnisses

- Die äußeren Einflüsse überwiegen bei der Entscheidung zur Zertifizierung. ?
- Durch die Zertifizierung erhofft man sich hauptsächlich Wettbewerbsvorteile. ?
- Es wird nicht sehr viele Unternehmen geben, die weitergehende Pläne mit ihrem zertifizierten QMS haben. ?
- Business Excellence ist noch nicht sehr verbreitet. ?
- Je größer ein Unternehmen ist, desto wahrscheinlicher ist die Bereitschaft das QMS über die Norm hinaus weiterzuentwickeln. ?
- Je größer der Markt ist, auf dem ein Unternehmen agiert, um so größer ist der Konkurrenzdruck. Und je mehr Wettbewerb, desto eher wird man sich mit Themen wie Business Excellence auseinandersetzen. ?

Die Ergebnisse

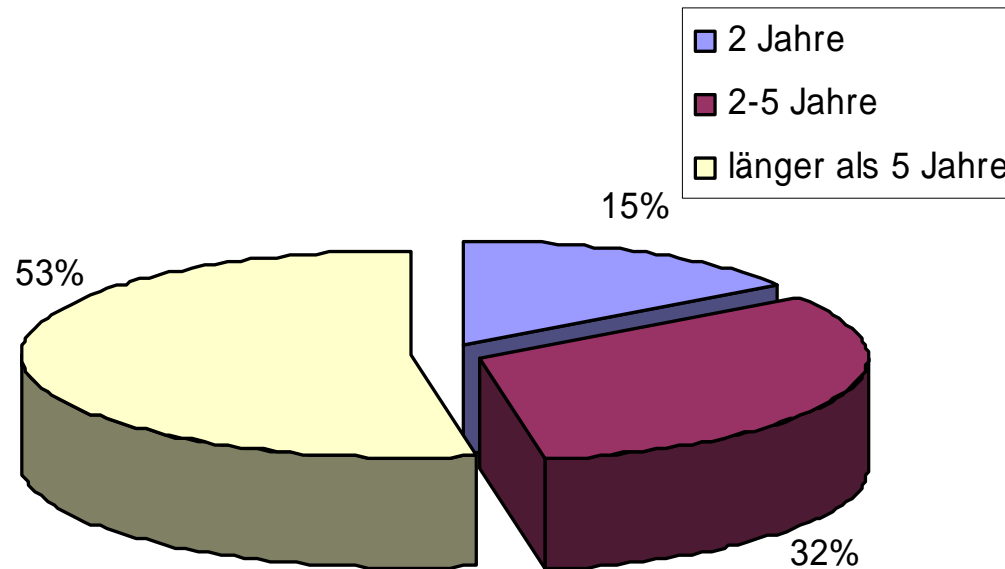




**Einordnung des
Qualitätsmanagement-
systems**

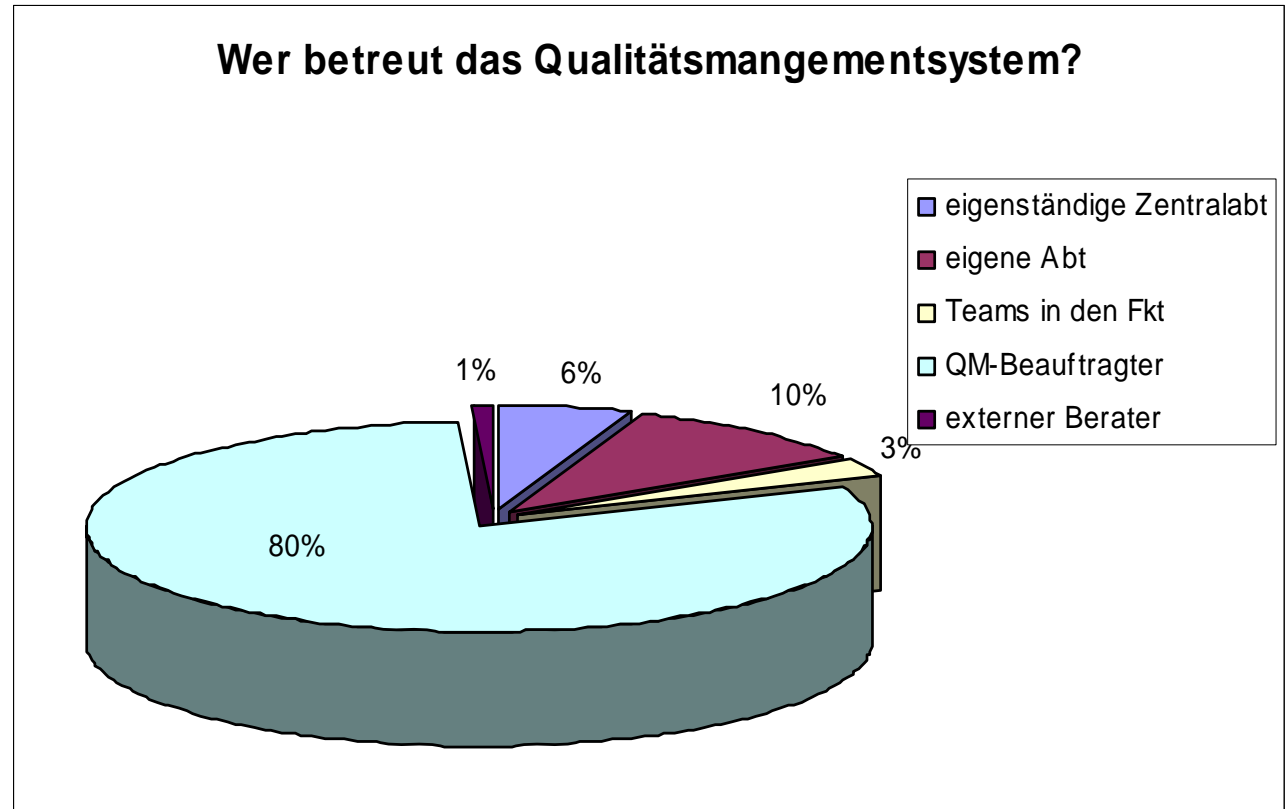
Erfahrung mit QMS

Seit wann betreiben Sie Qualitätsmanagement?



Einordnung des QMS im Unternehmen

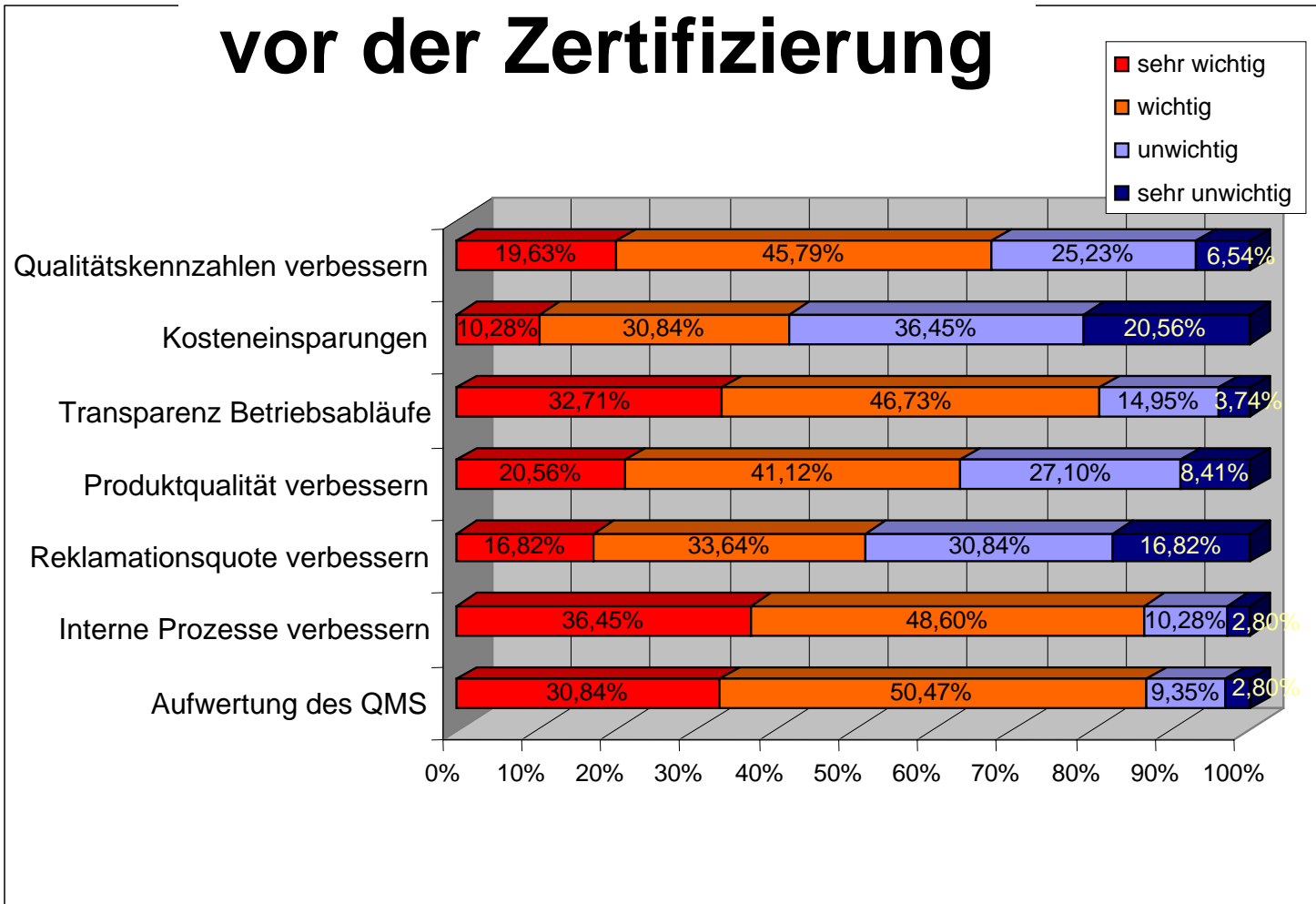
- Von hundert QMS werden 80 durch einen sog. QM-Beauftragten betreut
- Bei KMU ist diese Entscheidung nachvollziehbar (organisatorische Gründe)



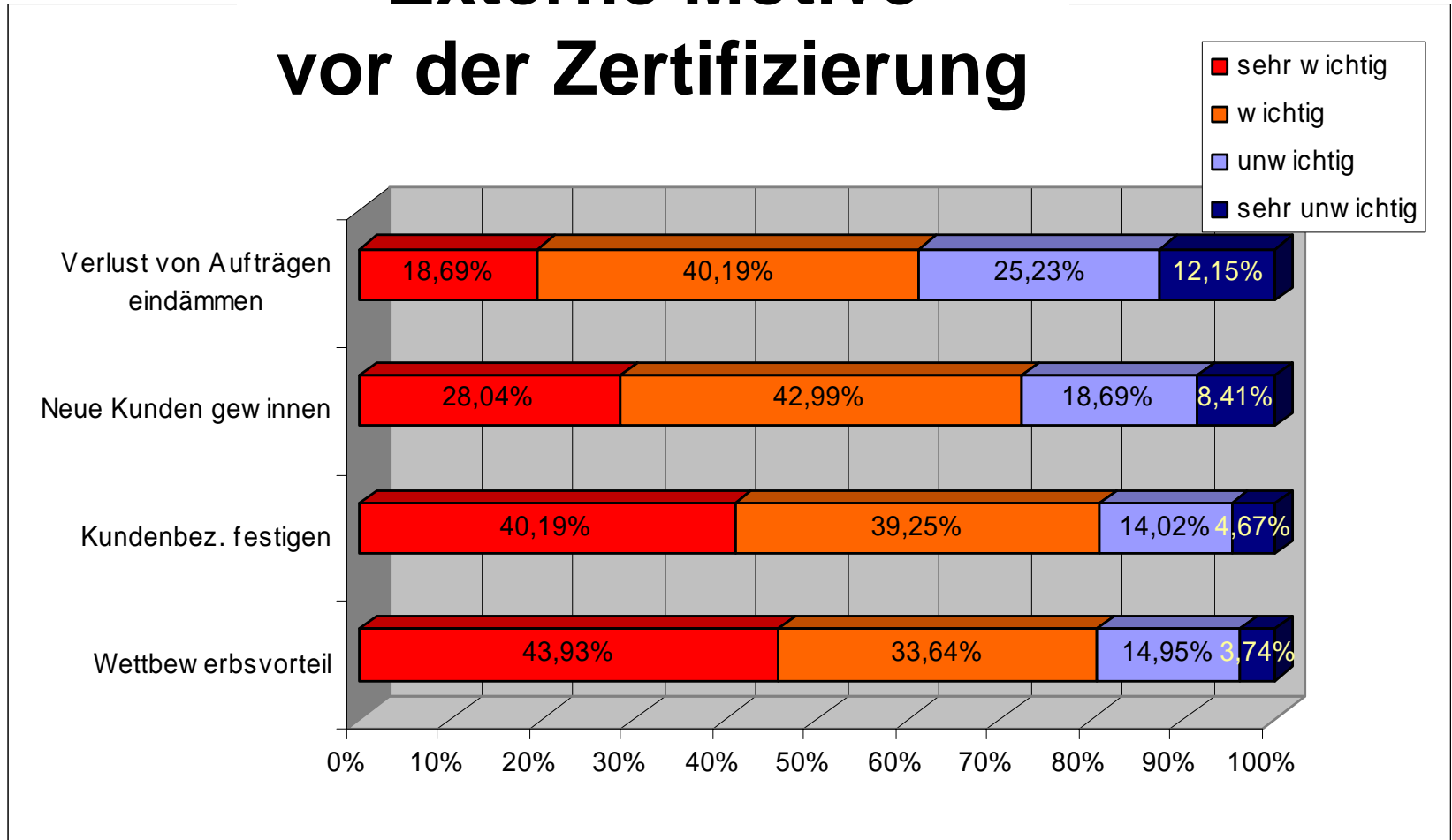
Motive für die Zertifizierung

- Einschätzungen vor der Zertifizierung
- Frage: Welche der nachstehenden Zielstellungen haben Sie sich mit der Zertifizierung erhofft?

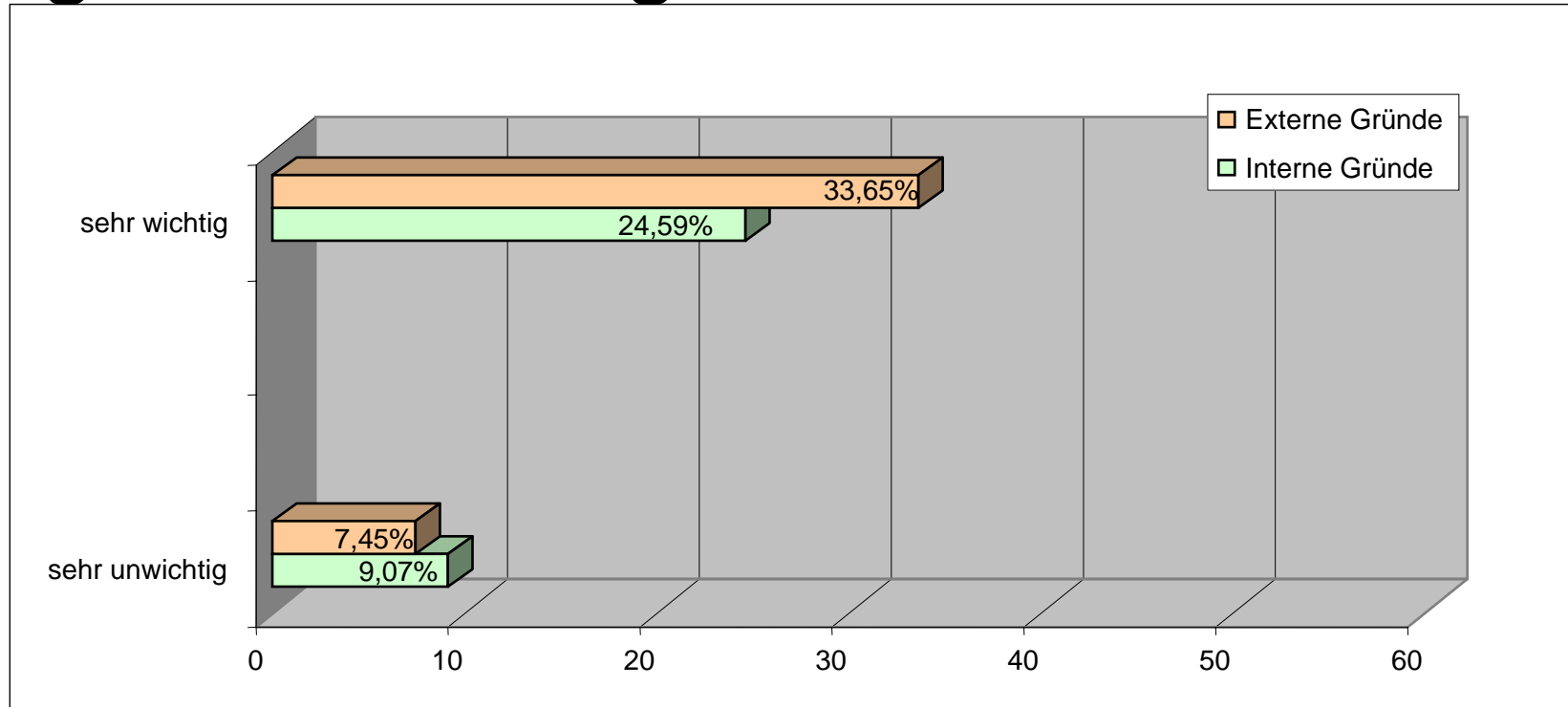
Interne Motive vor der Zertifizierung



Externe Motive vor der Zertifizierung



Gegenüberstellung Externe / Interne Motive



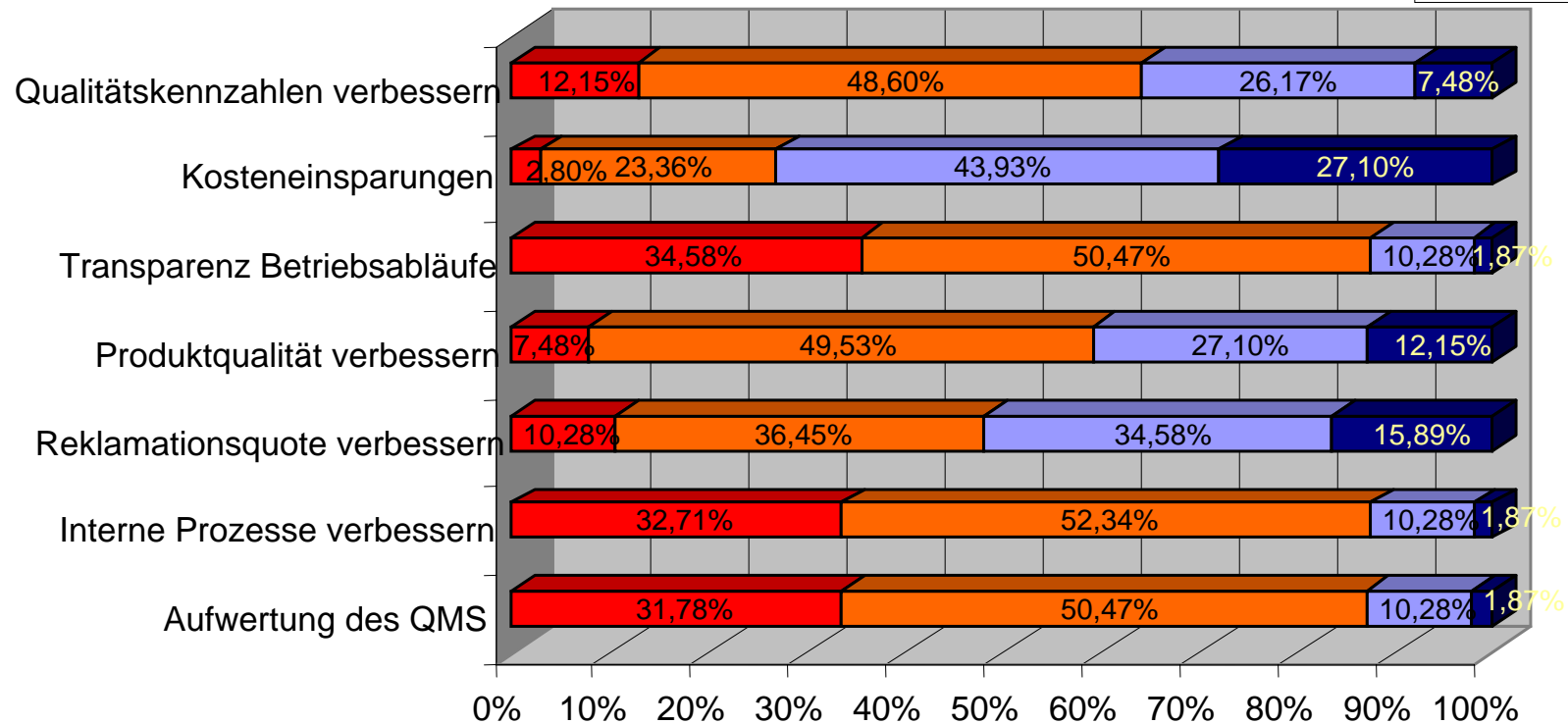
- Tendenziell wurden die externen Gründe eher mit „sehr wichtig“ bewertet wie die internen Gründe → externen Gründe spielten bei der Entscheidung zur Zertifizierung eine größere Rolle

Zielerreichung mit dem QMS

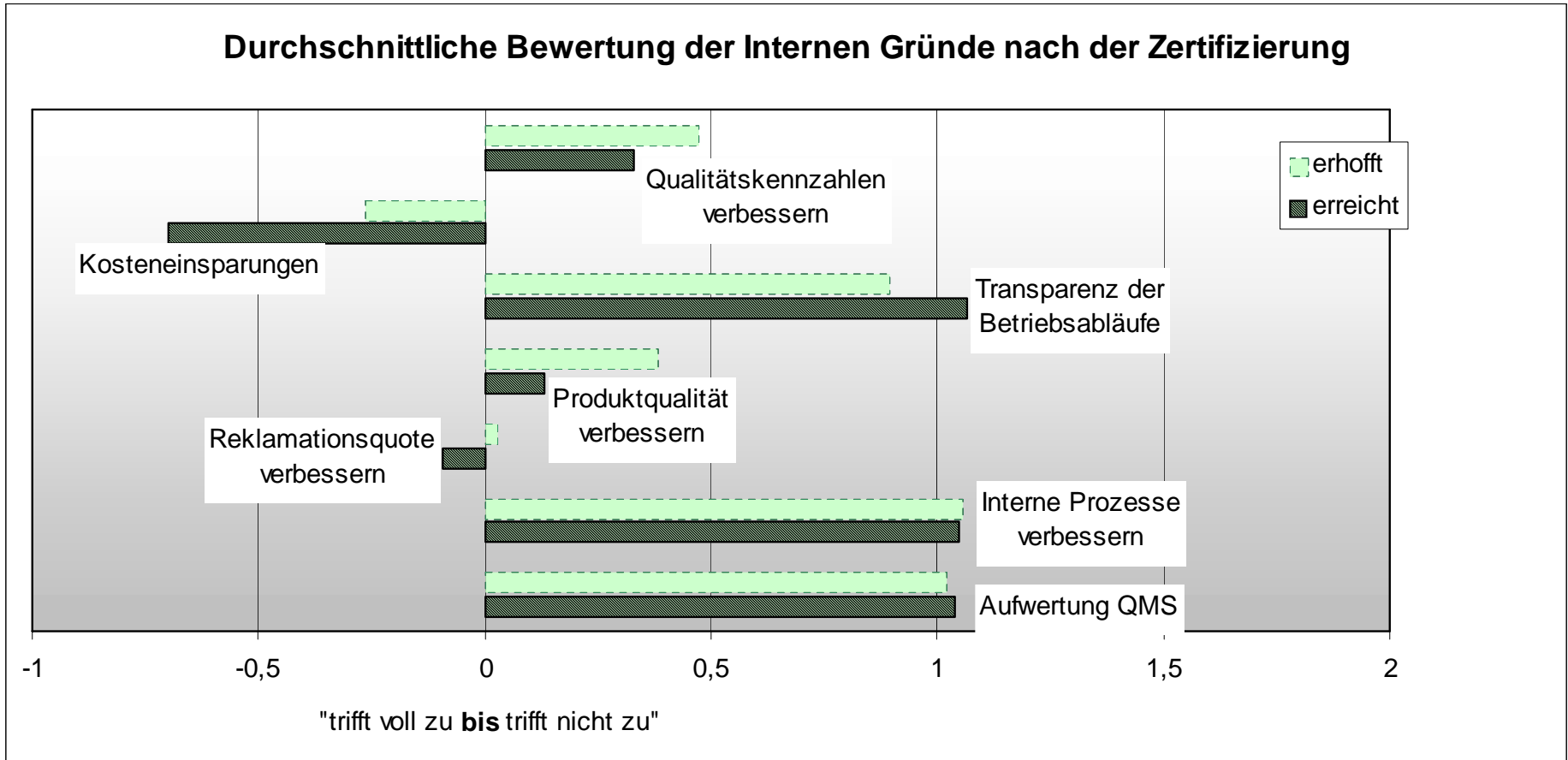
- Einschätzungen nach der Zertifizierung
- Frage: Welche der nachstehenden Zielstellungen haben Sie durch die Zertifizierung erreicht?

Bewertung der internen Zielerreichung nach der Zertifizierung

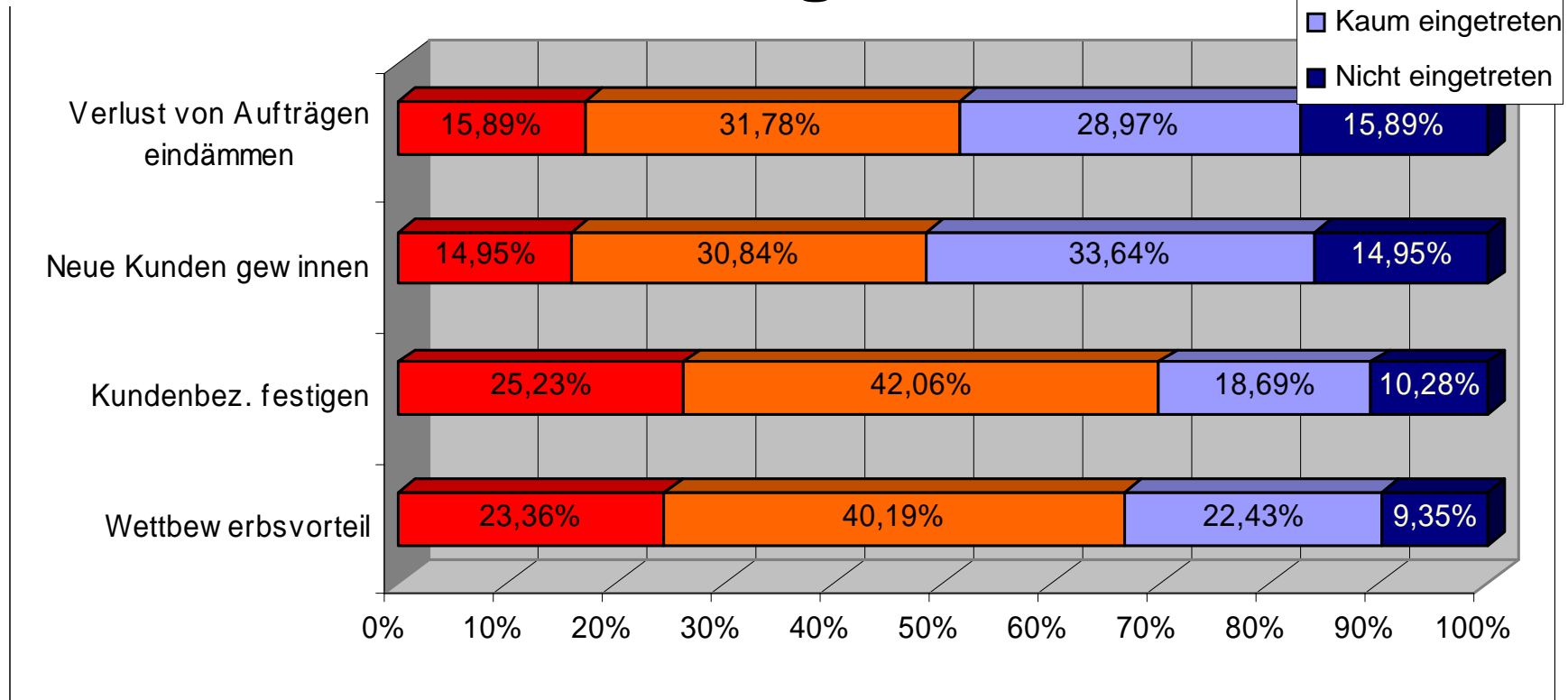
- voll eingetreten
- Teilw. eingetreten
- Kaum eingetreten
- Nicht eingetreten

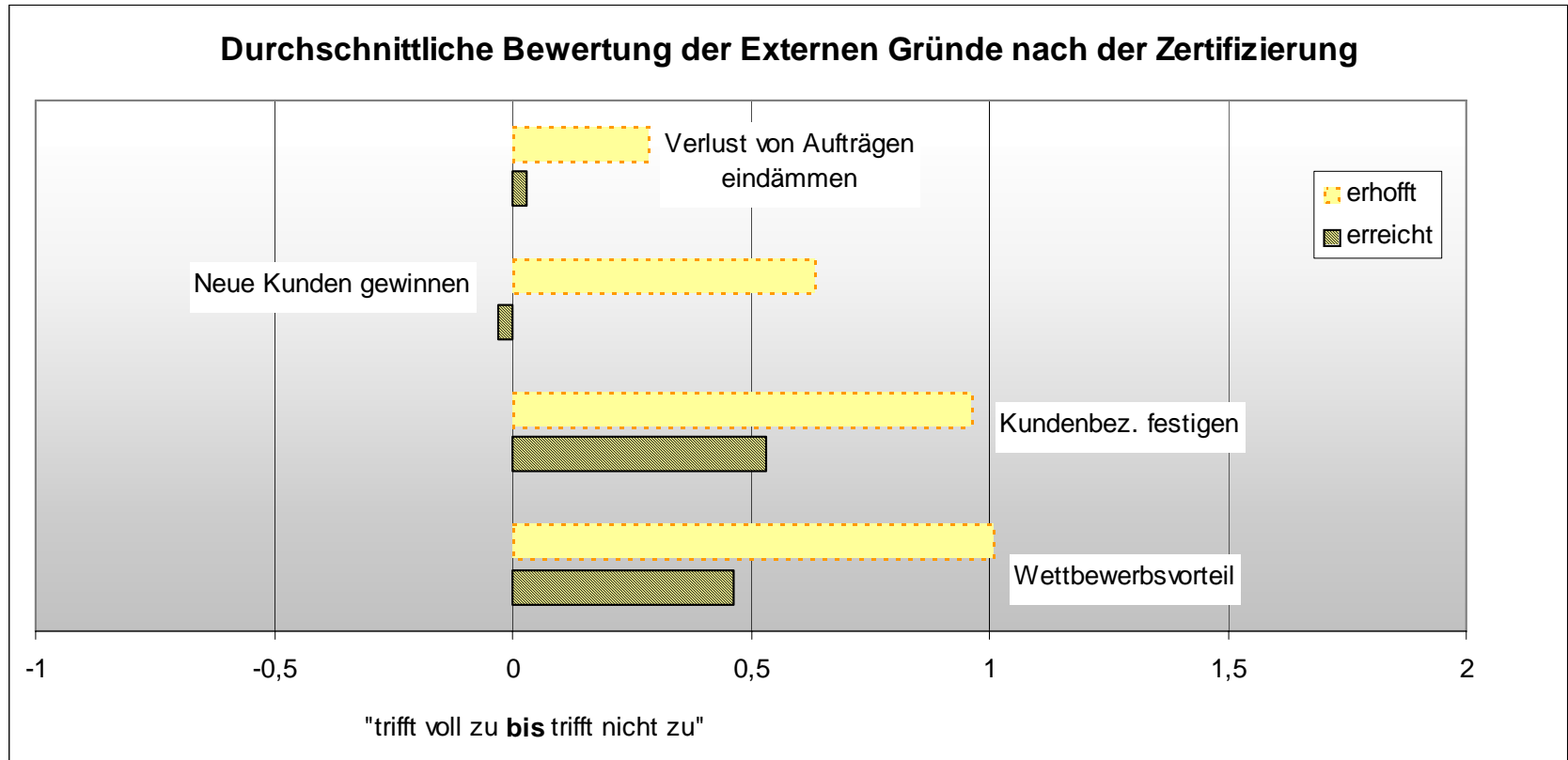


Durchschnittliche Bewertung der Internen Gründe nach der Zertifizierung



Bewertung der externen Zielerreichung nach der Zertifizierung





FAZIT

- Hauptargument: Aufwertung Ihres QMS
- Über 3/4 aller Befragten hielten „Wettbewerbsvorteile“ für ein sehr wichtiges bzw. wichtiges Argument für die Zertifizierung
- das Argument „Kundenbeziehungen festigen“ ähnlich bewertet
- ☞ Nach Zertifizierung bestätigen sich diese Argumente der internen Zielerreichung
- Unerfüllt blieben Erwartungen an externe Effekte

Weiterer Ausbau der QM-Aktivitäten

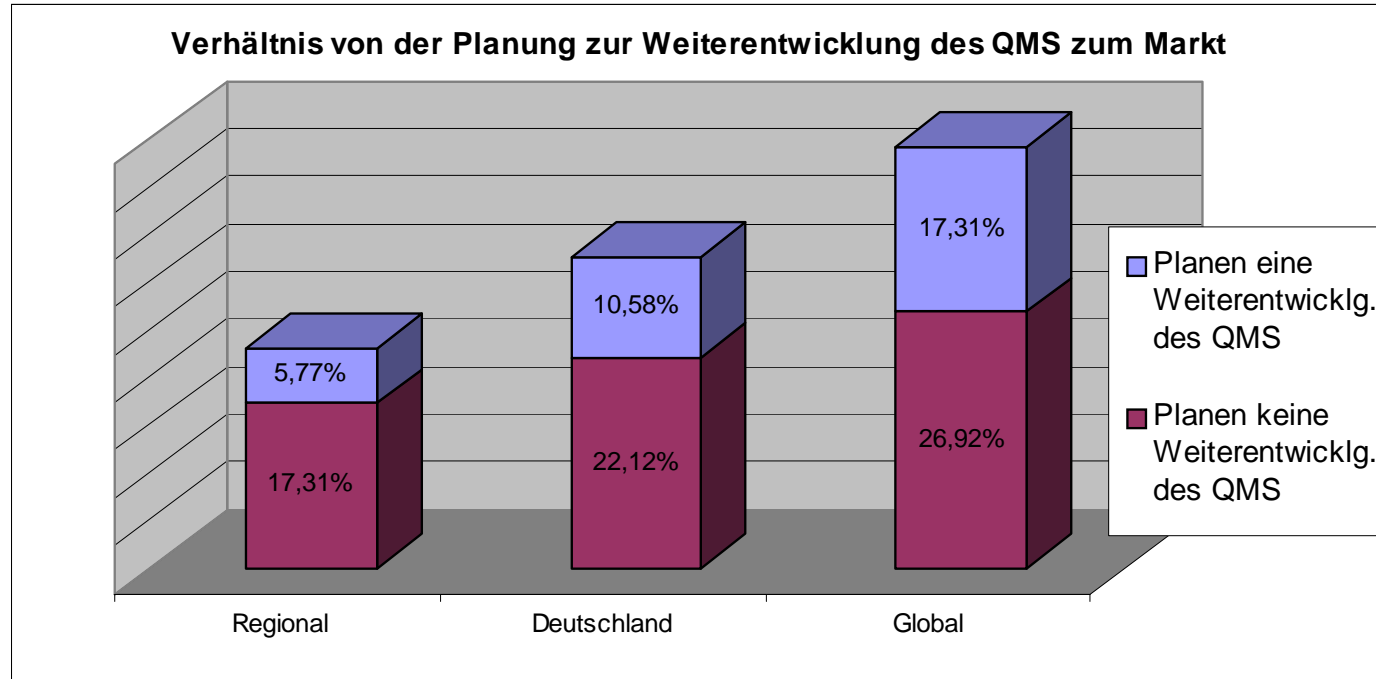
- Visionen der Unternehmen mit QMS
- Frage: ... Und was kommt nach dem Zertifikat?

Weiterentwicklung des heutigen QMS



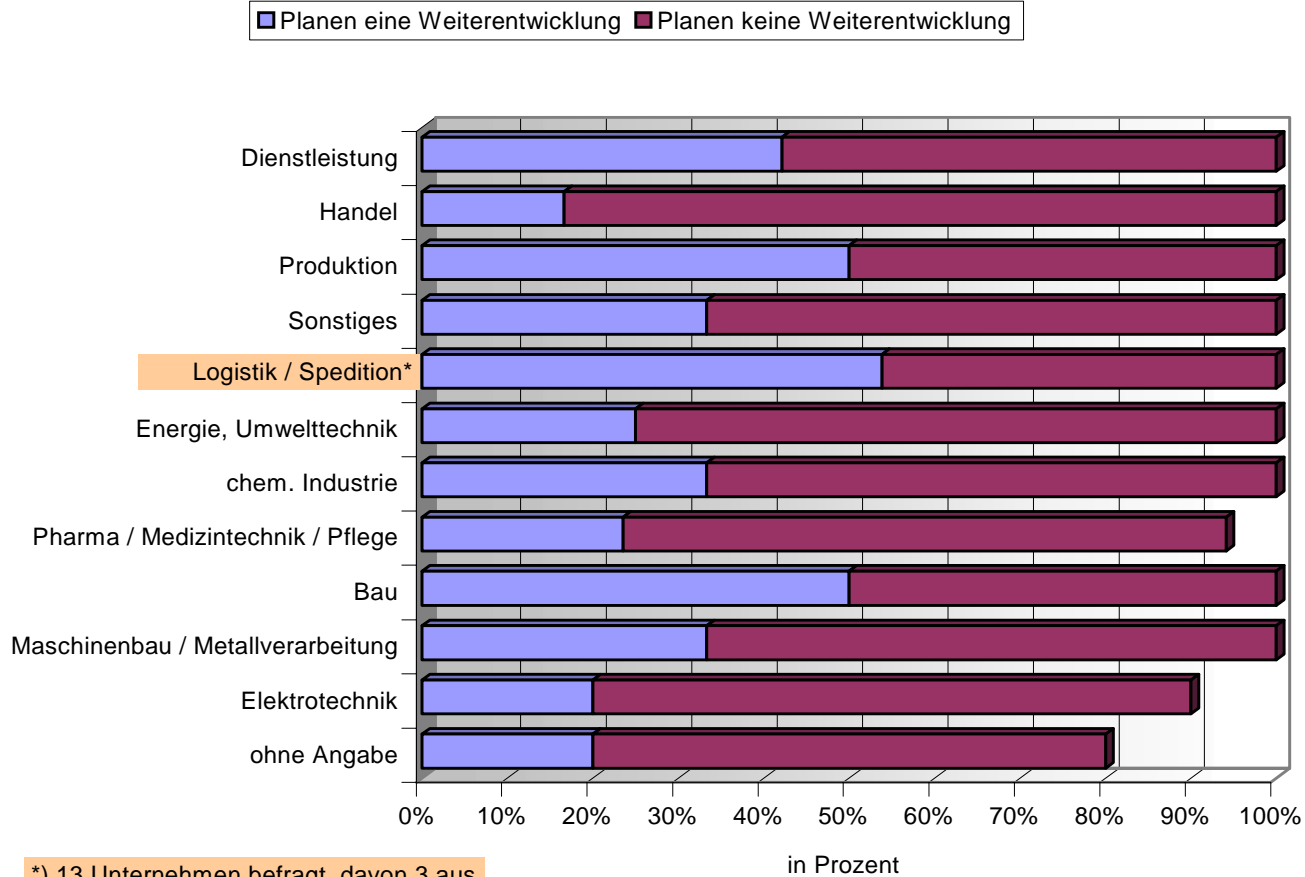
- Ergebnis sehr ernüchternd
- Die meisten Unternehmen im Raum Berlin & Brandenburg geben sich mit dem Zertifikat zufrieden
- Nur ca. ein Drittel plant eine Weiterentwicklung des bestehenden QMS über die Normanforderungen hinaus

Weiterentwicklung des heutigen QMS

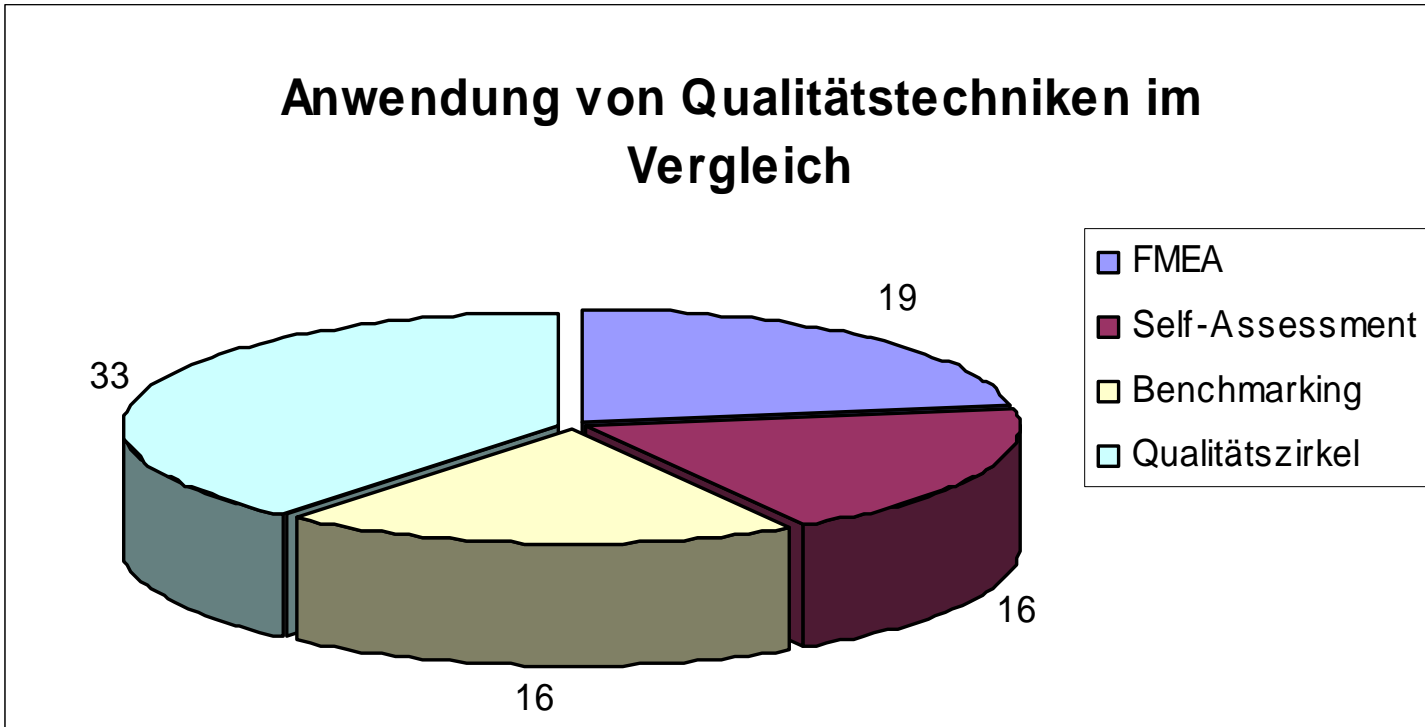


- Es besteht ein leichter Zusammenhang zwischen dem Markt auf dem, die Unternehmen agieren und der Planung einer Weiterentwicklung den QMS
- Um so größer der Markt auf den die Unternehmen agieren, um so höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie über die Zertifizierung hinaus ihr QMS ausbauen möchten

Geplante Weiterentwicklung des QMS nach Branchen



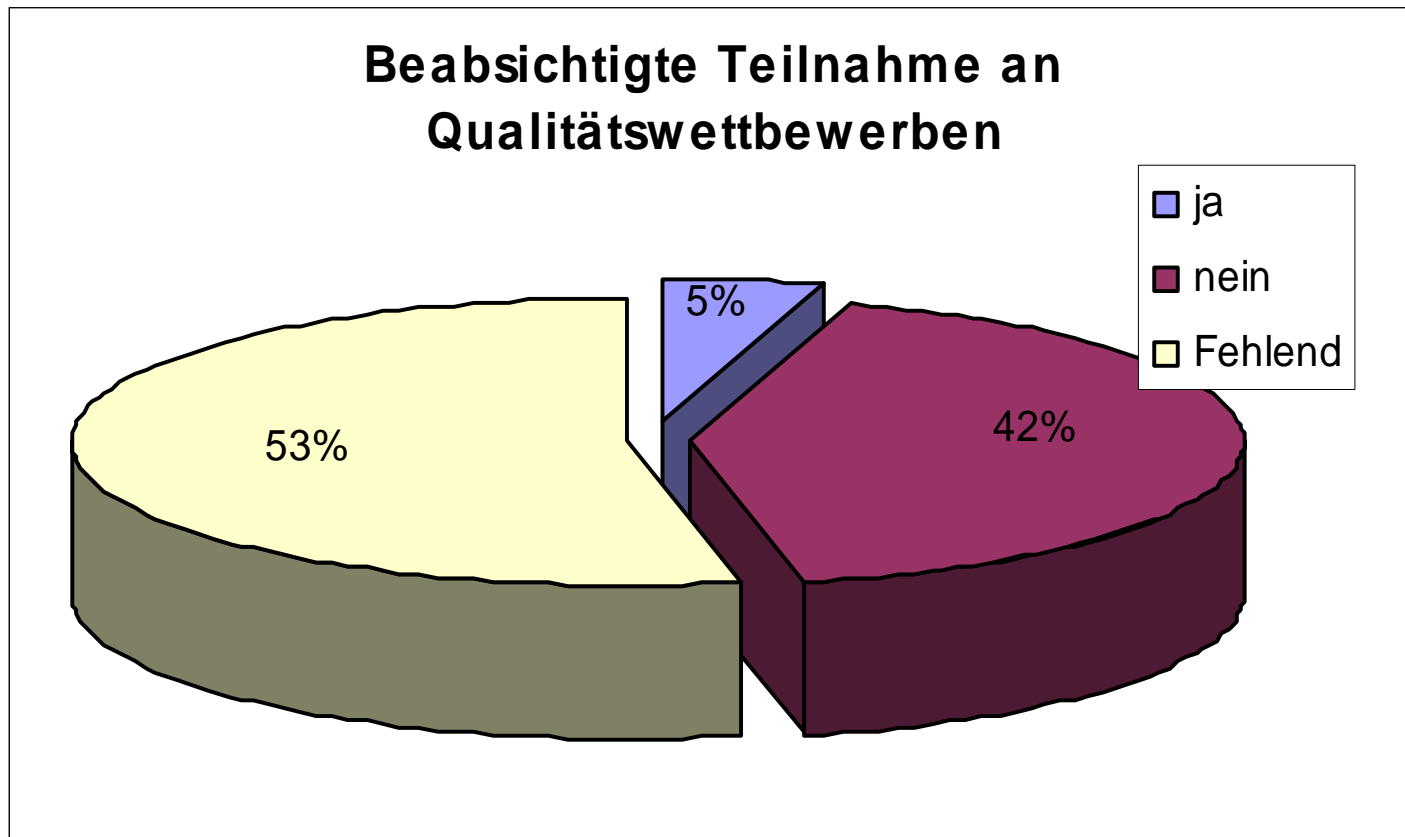
Angewandte QM-Techniken



N (Grundgesamtheit) = 41

N so gering, da diese Frage fast nur von den Unternehmen beantwortet wurde, die eine Weiterentwicklung ihres QMS planen

Teilnahme an Wettbewerben



The slide features several light purple circles of varying sizes and styles. One circle is empty and positioned at the top left. Another empty circle is at the top right. A third empty circle is at the bottom right. Two solid purple circles are located at the bottom left and bottom center. The main title is centered in the upper half, and the subtitle is centered in the lower half.

Signifikanzen in der Logistikbranche

Zweite Erhebung deutschlandweit

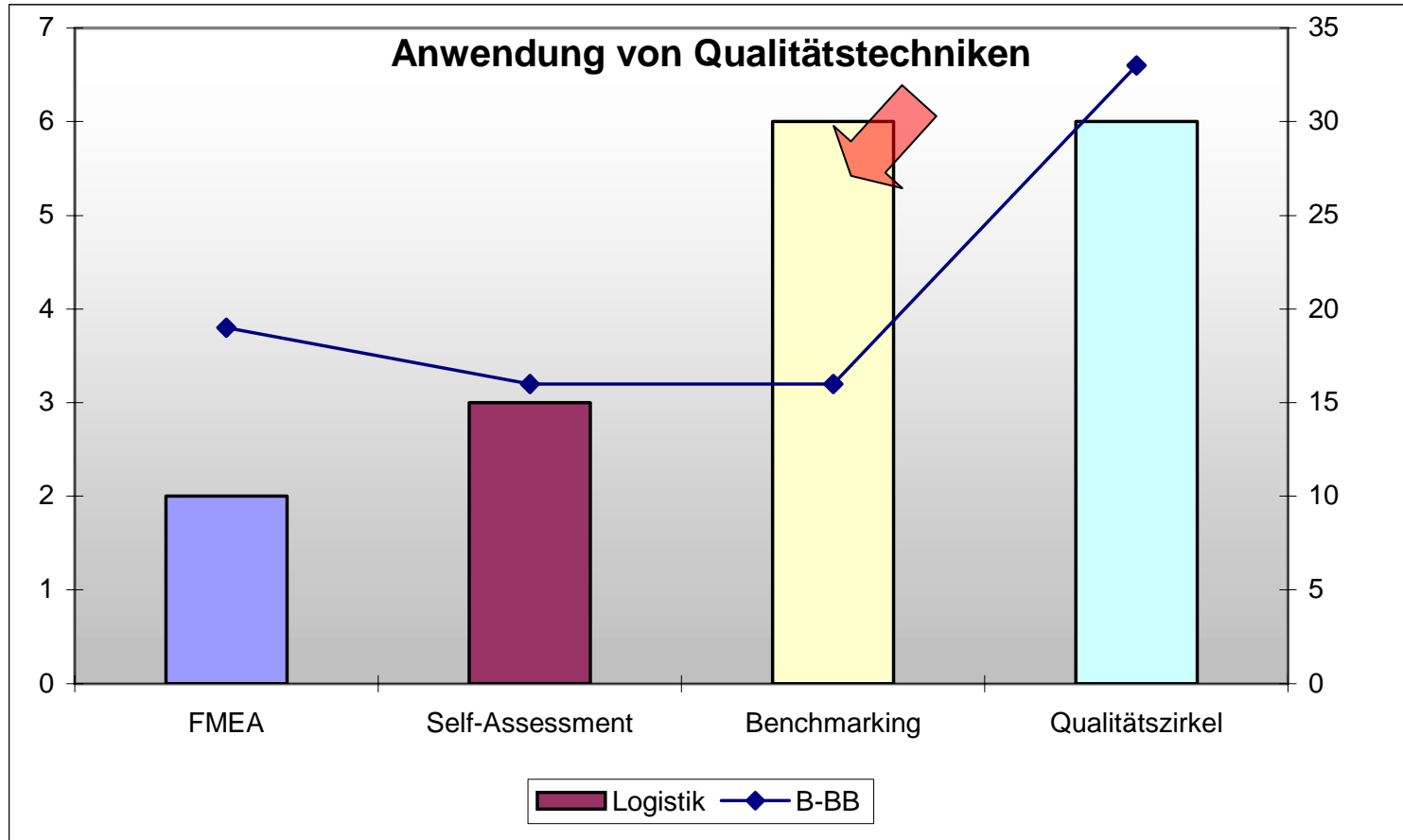
Entwicklungsstand des QMS in der Logistikbranche

Gemeinsamkeiten

- Gleiche Motive
- Transparenz der Betriebsabläufe → höchste Zustimmungswerte
- Wichtigste äußere Anreize sind
 - Wettbewerbsvorteile
 - Kundenbeziehungen festigen

Unterschiede







- Uneinigkeit bzgl. des Motivs Qualitätskennzahlen verbessern
- Reklamationsquote bemessen Logistiker höheren Stellenwert
- Verlust von Aufträgen eindämmen halten die meisten Unternehmen für ein unwichtiges Argument
- 60% planen eine Weiterentwicklung des QMS



Ursachen für die Unterschiede

- Unterschiedliche Strukturdaten der Unternehmen
 - Befragte Logistikunternehmen = Großunternehmen
 - 80% der Logistikunter. agieren auf dem globalen Markt
 - Bei 40% der Logistikunter. wird das QM von einer Zentralabtl. geführt (QMS hat höheren Stellenwert)

Verifizierung der Thesen

- *Die äußeren Einflüsse überwiegen bei der Entscheidung zur Zertifizierung.* 
- *Durch die Zertifizierung erhofft man sich hauptsächlich Wettbewerbsvorteile.* 
- *Es wird nicht sehr viele Unternehmen geben, die weitergehende Pläne mit ihrem zertifizierten QMS haben.* 
- *Business Excellence ist noch nicht sehr verbreitet.* 
- *Je größer ein Unternehmen ist, desto wahrscheinlicher ist die Bereitschaft das QMS über die Norm hinaus weiterzuentwickeln.* 
- *Je größer der Markt ist, auf dem ein Unternehmen agiert, um so größer ist der Konkurrenzdruck. Und je mehr Wettbewerb, desto eher wird man sich mit Themen wie Business Excellence auseinandersetzen.* 

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit !

Gerne beantworten wir Fragen



Kontaktdaten:

anna-kunze@gmx.de

Harald.Gleissner@ba-berlin.de