

## **Intelligentes Qualitätsmanagement (QM) für ein gesundes Unternehmen**

Genauso wie der Wunsch eines jeden von uns, in einem gesunden und „funktionierenden“ Körper zu leben, wünscht sich wohl jeder Unternehmer, dass seine Firma reibungslos arbeitet. In Analogie zu Vorsorgemaßnahmen beim „System Mensch“ kann hier ein Qualitätsmanagement maßgeblich dazu beitragen.

### **Prinzipien und Instrumente des Qualitätsmanagements - Worum geht es?**

Trotz unterschiedlichem Verständnis für „Qualität“ und unterschiedlichsten QM-Modellen lassen sich für alle die gleichen Elemente identifizieren, unabhängig von der Branche und Größe der Organisation.

Diese sind:

- **Strukturqualität**, wie z. B. Unternehmensstandort, Personal incl. Qualifikation, technische Ausstattung
- Durchführungs- oder **Prozessqualität**, wie z.B. Organisation, Produktions- und Dienstleistungsprozesse, Bestellwesen und
- **Ergebnisqualität**, wie z. B. Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, Umgang mit Beschwerden

Instrumente des QMs sind u. a. Kunden- sowie Mitarbeiterbefragungen, Prozess- und Ablaufbeschreibungen oder ein dokumentiertes Beschwerdemanagement.

### **Nutzen eines Qualitätsmanagements**

Qualitätsmanagement hinterfragt systematisch sowohl die Kundenversorgung als auch Unternehmensorganisation mit der Zielsetzung, diese laufend zu verbessern. Es unterstützt bei der Identifikation, Strukturierung und Dokumentation relevanter bzw. kritischer Vorgänge. Werden diese Prozesse planvoll und mit geklärten Verantwortlichkeiten durchgeführt, trägt dies erheblich zur Stabilisierung der Firma bei. Dies wiederum ist Grundlage für beste Produkt- bzw. Dienstleistungsqualität und damit hohe Kundenzufriedenheit, für die Vermeidung potenzieller Fehler sowie für den optimalen und damit wirtschaftlichen Einsatz von Ressourcen. Nicht zuletzt betrachtet Qualitätsmanagement auch die Motivation und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter, die nicht unwesentlich am Erfolg eines Unternehmens beteiligt sind.

### **Unterstützung durch die Noris Treuhand Unternehmensberatung GmbH**

Intelligentes QM ist kein Selbstzweck. Zusätzlicher Verwaltungsaufwand ohne Mehrwert für das Unternehmen ist nicht in dessen Sinne. Es muss vielmehr für die Anwender einfach zu handhaben, leicht verständlich, in kurzer Zeit umsetzbar und finanzierbar sein. Intelligente QM-Maßnahmen amortisieren sich schnell. Kompetente Beratung kann hierzu einen wesentlichen Beitrag leisten.

Birgit Jehle

Geschäftsführerin Noris Treuhand Unternehmensberatung GmbH

[www.noris-treuhand.com](http://www.noris-treuhand.com)

Tel: 0911/51 94 79 0