

» STAATSPREIS UNTERNEHMENSQUALITÄT 2012



DIE STRAHLENDEN SIEGER des Staatspreises Unternehmensqualität 2012.

Mit Qualität für Begeisterung sorgen

DIE VERLEIHUNG DES STAATSPREISES UNTERNEHMENSQUALITÄT im Rahmen der Winners Conference brachte drei strahlende Sieger, *den wissenschaftlichen Nachweis*, dass Unternehmensqualität wirkt und die Erkenntnis, dass mit Engagement und Begeisterung vieles möglich ist.

VON BERND AFFENZELLER

ZUM BEREITS 17. Mal wurde am 11. Oktober im Rahmen der Winners Conference der vom Wirtschaftsministerium in Kooperation mit der Quality Austria verliehene Staatspreis Unternehmensqualität vergeben. Aber selten zuvor hat es ein Keynote Speaker geschafft, die Auswirkungen des Qualitäts- und Exzellenzgedankens auf die unternehmerische Praxis so auf den Punkt zu bringen wie Günter Schmitz. Der Gründer und Inhaber des luxemburger Fensterspezialisten Coplaning hat die Kunden- und Mitarbeiterbegeisterung zum obersten Unternehmensprinzip gemacht. »Unser erklärtes Ziel ist es, den Kunden qualitativ hochwertigste Produkte im Bereich Fenster und Türen anzubieten und dabei Dienstleistungsqualität auf höchstem Niveau zu gewährleisten«, erklärt Schmitz. In der Praxis zeigt sich das unter anderem dadurch, dass beim Einbau der Fenster peinlichst genau auf Sauberkeit geachtet wird und den Kunden nach Abschluss der Montagearbeiten sogar die Fenster geputzt werden. »Wenn wir fertig sind, soll der Kunde gar nicht merken, dass wir



INFINEON-VORSTANDSVORSITZENDE MONIKA KIRCHER mit der Trophäe für den Staatspreis Unternehmensqualität, flankiert von AFQM-Präsident David Kelly, Sektionschef Christian Schönbauer vom Wirtschaftsministerium und Quality Austria-CEO Konrad Scheiber (v.l.).

da waren«, sagt Schmitz. Bei den Mitarbeitern sorgt Schmitz mit Gratisfrühstück und Morgenzeitungen in mehreren Sprachen für Begeisterung. Die unmittelbare Folge dieses unternehmerischen Handelns: Die Weiter-

empfehlungsbereitschaft der Kunden liegt bei 98 % und 92 % der Mitarbeiter empfehlen Coplaning als Arbeitgeber weiter. Dafür wurde Coplaning im letzten Jahr mit dem EFQM-Award, dem europäischen Pendant



FÜR ÖWS-GESCHÄFTSFÜHRER MARTIN HÖDL gibt's von Konrad Scheiber, CEO Quality Austria, David Kelly, Präsident AFQM, und Sektionschef Christian Schönbauer (v.l.) eine Nominierung und einen Jurypreis.

zum Staatspreis Unternehmensqualität, ausgezeichnet.

» Qualität made in Austria «

Die nationale Trophäe ging in diesem Jahr an die Infineon Technologies Austria AG. Bereits 2011 wurde Infineon mit einem Jurypreis gewürdigt, in diesem Jahr hat der Hersteller von Halbleitern und Mikrochips noch einmal einen Sprung nach vorne gemacht. »Das durchgängig hohe Gesamtniveau in allen Bereichen der Excellence bei Infineon, das über die Jahre noch stark gesteigert wurde, war in diesem Jahr ausschlaggebend für die Auszeichnung mit

dem Staatspreis«, so die Jurybegründung. Seit 1998 wird bei Infineon entlang der Grundsätze des EFQM-Excellence-Modells gearbeitet. »Die Würdigung durch die Jury im Jahr 2011 war für uns Motivation, dieses Jahr noch besser balancierte Ergebnisse zu erreichen«, sagt Monika Kircher, Vorstandsvorsitzende von Infineon Technologies Austria. Zusätzlich zum Staatspreis Unternehmensqualität durfte sich Infineon über eine Nominierung in der Kategorie Großunternehmen freuen. Dabei wurde die Jury vom positiven Teamgeist, dem familiären Umfeld sowie einer hochgradig positiven Kultur überzeugt. Außerdem bietet Infineon ⇒

EHRUNG FÜR KONRAD SCHEIBER

QUALITY AUSTRIA-CEO KONRAD SCHEIBER wurde in den Senat der Wirtschaft berufen.



» Im Beisein hochkarätiger Vertreter der österreichischen Wirtschaft wurde Konrad Scheiber, CEO und Mitgründer der Quality Austria

Trainings-, Zertifizierungs- und BegutachtungsgmbH, für seine Verdienste in den Bereichen Training und Zertifizierung von Qualitätsmanagement und Branchenstandards gewürdigt und als Senator in den Senat der Wirtschaft berufen. »Mit Konrad Scheiber haben wir einen versierten Wirtschaftsexperten in den Senat der Wirtschaft geholt, der unserer Maxime einer Gemeinwohlökonomie mehr als gerecht wird«, sagte der Vorstand des Senats der Wirtschaft, Hans Harrer, in seiner Laudatio.

Der Senat der Wirtschaft ist eine global agierende Wertegemeinschaft sowie ein Thinktank, der sich aus erfolgreichen Persönlichkeiten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft zusammensetzt. Der Senat organisiert Politikberatung im Sinne des Gemeinwohls. Zur Lösung wichtiger Zukunftsfragen unterhält der Senat der Wirtschaft einen vertrauensvollen Dialog mit der Politik und bringt hierzu die Kompetenz seiner Mitglieder und Einrichtungen ein.

■ SIEGER STAATSPREIS UNTERNEHMENSQUALITÄT: INFINEON

»Wir werden am Thema dran bleiben«

Monika Kircher, Vorstandsvorsitzende Infineon Technologies Austria AG, im Kurzinterview.



(+) PLUS: Vor einem Jahr wurde Infineon Technologies Austria mit dem Jurypreis ausgezeichnet. Heuer fahren Sie mit dem Staatspreis zurück nach Villach. Was hat sich im letzten Jahr geändert,

dass noch einmal ein Sprung nach oben gelungen ist?

Monika Kircher: Wir haben uns im Vorjahr sehr über die Auszeichnung der Jury gefreut. Besonders wertvoll war auch das gut aufgeschlüsselte Feedback der Jury. Wir konnten hier z.B. sehen, wie wichtig es ist vorhandenes Potential deutlich sichtbar zu machen.

(+) PLUS: Wie soll es jetzt bei Infineon nach dem Gewinn des Staatspreises weitergehen?

Kircher: Wir wissen, dass wir am Thema dran bleiben müssen und haben auch schon ganz konkrete Maßnahmen geplant. Wir wollen unsere Qualitäts- und Innova-

tionskultur durch zukunftsorientierte Initiativen weiter entwickeln und zudem ein Führungsteamassessment vorbereiten. Auch Umweltschutz- Sicherheits- und Gesundheitsthemen behalten weiterhin ihren hohen Stellenwert, eine Zertifizierung unserer Energieeffizienz ist in Vorbereitung.

(+) PLUS: Wie wird der Exzellenzgedanke von Ihren Mitarbeitern gelebt und an die Kunden weitergegeben?

Kircher: Als B2B-Unternehmen überzeugen wir unsere Kunden in erster Linie mit einer hohen Produktqualität. Der Servicegedanke steht dabei nicht so im Vordergrund wie in anderen Branchen. Wir wissen jedoch, das der Exzellenzgedanke, den unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer Zusammenarbeit mit Kunden weiter geben, besonders honoriert wird.

⇒ zahlreiche Arbeits- und Dienstmodelle an, durch die sich Beruf, Karriere und Privatleben besser vereinbaren lassen.

» Wertpapiere und Tourismus «

Neben Infineon wurden auch die Österreichische Wertpapierdaten Service GmbH und das Alpenresort Schwarz mit je einer Nominierung und einem Jurypreis geehrt. Die ÖWS als österreichische Datendrehscheibe für Wertpapiere wurde für ihren



COPLANING-GRÜNDER UND INHABER GÜNTER SCHMITZ zeigte in seiner Keynote eindrucksvoll die positiven Auswirkungen des Qualitäts- und Exzellenzgedankens auf die unternehmerische Praxis auf.

Anspruch stetiger Verbesserung in allen Organisationsbereichen sowohl in der Kategorie Tochterunternehmen für den Staatspreis nominiert als auch mit einem Jurypreis geehrt. »Die Organisation besticht mit durchgängig herausragenden und balancierten Resultaten, die sich zum Beispiel durch klare Schlüsselkennzahlen identifizieren, die



INFINEON-VORSTANDSVORSITZENDE MONIKA KIRCHER freut sich über den Staatspreis Unternehmensqualität, ÖWS-Geschäftsführer **Martin Hödl** darf ebenso wie die geschäftsführenden Brüder **Thomas** und **Franz-Josef Pirkel** vom Alpenresort Schwarz eine Nominierung und einen Jurypreis mit nach Hause nehmen.

zur laufenden Bewertung der Erfüllung von Strategieanforderungen dienen«, so die Jurybegründung. Das familiengeführte Alpenresort Schwarz schließlich zählt zu den führenden 5-Sterne-Häusern Österreichs und zeichnet sich durch ein klares und seit vielen Jahren auch gut nachvollziehbares und dokumentiertes Bekenntnis zum Excellence-Gedanken aus. »Das Alpenresort Schwarz erreicht seit einem langen Zeitraum beeindruckende Ergebnisse auf allen Ebenen hinsichtlich Mitarbeitern, Kunden, Gesellschaft

und Finanzen, wobei kontinuierlich Werkzeuge angewandt und Vorgehensweisen implementiert wurden, die in der Branche bei weitem noch nicht als Standard gelten«, so die Jurybegründung.

» Qualität als nachweisbarer Erfolgsfaktor «

Ebenfalls im Rahmen der Winners Conference präsentierte Armin Wiedenegger seine Studie zum Nutzen von Unternehmensqualität. Die in Kooperation mit Quality Austria und der Wirtschaftsuniversität

■ JURYPREIS & NOMINIERUNG: ÖWS

» Fehlerminimierung und Kostenreduktion «

Martin Hödl, Geschäftsführer Österreichische Wertpapier Service GmbH, im Kurzinterview.



(+) PLUS: Welchen Mehrwert haben die ÖWS-Kunden von Ihrer Qualitätsoffensive?

Martin Hödl: Unsere direkten Kunden sind die Banken, die größten Nutznießer unserer Qualitätsoffensive sind

aber Bankkunden, die in Wertpapiere investieren. Durch die Steigerung unserer Unternehmensqualität konnten wir nicht nur die Produktqualität verbessern, son-

dern auch die Kosten senken. Das bedeutet für den Endkonsumenten weniger Fehler und geringere Gebühren.

(+) PLUS: Was war für Sie ausschlaggebend, sich intensiver mit dem Qualitäts- und Exzellenzgedanken auseinander zu setzen?

Hödl: Es hat in der Vergangenheit Phasen gegeben, wo aufgrund externer Rahmenbedingungen wie etwa der aufwendigen Y2K-Umstellung die Qualität etwas auf der Strecke geblieben ist. Daraus resultierend sind dann natürlich auch Fehler passiert.

Nach dem Aufbau eines Reklamationsmanagements hat man über ISO, TQM

und EFQM sukzessive auf eine stärkere Systematisierung des Qualitätsgedanken zur Fehlerminimierung gesetzt. Das Ergebnis sieht man heute mit dieser Auszeichnung.

(+) PLUS: Gab es interne Widerstände, nachdem sich die Unternehmensführung zur Implementierung des EFQM-Modells entschieden hat?

Hödl: Wichtig ist, den Mitarbeitern das Modell zu erklären und den unmittelbaren Mehrwert darzustellen. Einfacher war es bei unseren Eigentümern, den Banken, die auch gleichzeitig unsere Kunden sind. Die haben uns auf dem Weg zur Exzellenz vorbildlich unterstützt. Und davon profitieren sie jetzt auch durch einen rascheren Informationsfluss und eine minimale Fehlerquote.

FOTO: ANNA RAUCHENBERGER FÜR QUALITY AUSTRIA.

■ JURYPREIS & NOMINIERUNG: ALPENRESORT SCHWARZ

»Wir wollen für Begeisterung sorgen«

Franz-Josef Pirktl und Thomas Pirktl, Geschäftsführer Alpenresort Schwarz, im Kurzinterview.

(+) PLUS: Seit wann arbeitet das Alpenresort Schwarz mit dem EFQM-Modell?

T. Pirktl: Wir beschäftigen uns seit rund zehn Jahren intensiv mit dem Thema Qualität. Über Kaizen und TQM sind wir schließlich beim EFQM-Modell gelandet. Uns war immer der systematische Ansatz wichtig, deshalb sind wir auch hellhörig geworden, als uns ein Gast vom EFQM-Modell erzählt hat.

(+) PLUS: Welche Auswirkungen hat die Fokussierung auf den Exzellenzgedanken?

F.-J. Pirktl: Unser Streben nach Excellence wird vom EFQM-Modell unterstützt, dient uns als Orientierung und gibt uns Feedback über den Status quo des Unternehmens. Wir arbeiten in einer sehr unmittelbaren Branche. An den Reaktionen unserer Gäste kann man direkt erkennen, ob wir auf dem richtigen Weg sind. Und dieses Feedback bekommen wir, seit wir mit dem EFQM-Modell arbeiten.

(+) PLUS: Was genau darf der Gast im Alpenresort Schwarz an Unternehmensexzel-



lenz erwarten?

T. Pirktl: Unser Ziel ist es, herzliche Gastgeber zu sein und eine gute Atmosphäre zu schaffen. Es gibt Qualitätsstandards, darüber brauchen wir nicht reden, die müssen selbstverständlich sein. Dann gibt es unsere Standards, wir nennen sie 5-Sterne-Superior-Standards.

Und dann gibt es noch die Begeisterungsstandards. Die versuchen wir tagtäglich zu erreichen.

Wien entstandene Studie zeigt, dass das EFQM-Modell – obwohl ursprünglich als Praxismodell konzipiert – wissenschaftlich fundiert ist. Zudem konnte Wiedenegger auch den wirtschaftlichen Nutzen des EFQM-Modells nachweisen. Dafür wurden 15 internationale Studien einer eingehenden Analyse unterzogen. In zehn Stu-

dien konnte ein signifikanter Zusammenhang zwischen Unternehmensqualität und der Performance eines Unternehmens hergestellt werden. »Es gibt ein deutlich positives Verhältnis zwischen der Implementierung von Unternehmensqualität und der Performance des Unternehmens, was sich auch an harten Kennzahlen zeigt. Außer-

dem liegen Hinweise vor, dass die Award Winner die Kosten erfolgreicher kontrollieren«, erklärt Wiedenegger, der erstmalig auch für den Standort Österreich in einer eigenen Untersuchung den positiven Einfluss der Umsetzung des EFQM-Modells auf den Unternehmenserfolg belegen konnte. ■

MIT EINER LEHRE IST ALLES DRIN



Eine Lehre bietet mehr Möglichkeiten, als viele denken!
Sie schafft eine fundierte Berufsausbildung, ermöglicht Matura und Studium und garantiert die besten Berufschancen.
Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

lehreallesdrin.at