

Dekra Award

G&H Elektrofachbetrieb erhielt hohe Auszeichnung



Geschäftsführer Dekra Stephan Baus, Leiter Marketing Peter Weinert, Inhaber Horst Schönfelder, Elektromeister Mario Brösel, PR- und Q-Management Wolfgang Schneider, Vorstandsvorsitzender Dekra Prof. Gerhard Zeidler (von links nach rechts)

Neue Wege beschreitet die seit 32 Jahren in Bad Reichenhall ansässige Firma Ziemer Elektrotechnik & EDV-Systeme, der erste G&H Elektrofachbetrieb in Deutschland. Nach der Übernahme der Firma 1992 durch den jetzigen Inhaber, Horst Schönfelder, hat das Unternehmen nicht nur versucht, sich dem ständig wandelnden Markt anzupassen, sondern die Bedingungen des zukünftigen Marktes im Handwerk analysiert und die entsprechenden Schlußfolgerungen gezogen. Die Anstrengungen wurden jetzt mit dem Dekra Award belohnt.

Die Situation des Handwerks in Deutschland und die Situation des Elektrohandwerks im Besonderen veranlaßten das Unternehmen Ziemer aus Bad Reichenhall, eine grundlegende Restrukturierung des eigenen Betriebs vorzunehmen.

Das erforderte die Orientierung des gesamten Unternehmens auf die Forderungen der Kunden und des Marktes. Die ist dem Unternehmen in einem kontinuierlichen Veränderungsprozeß der eigenen Betriebsorganisation und des dazu notwendigen Instrumentariums der Betriebsstrategie gelungen.

Das in diesem Prozeß erarbeitete exemplarische Wissen für den eigenen Betrieb eröffnete dem Unternehmen jedoch weitere Geschäftsfelder. Neben dem Handwerkerbereich entstand zusätzlich der Bereich Betriebsorganisation. Dieser gliedert sich in den Bereich

Schulung/Beratung, Handwerksmarketing sowie Software-Entwicklung.

Eigene Softwareentwicklung im Haus

Die Softwareprodukte SCC-QM, SCC-Control, SCC-CAD und SCC-CALC werden bundesweit für den Bereich des Elektrohandwerks angeboten. Es handelt sich dabei um eine Software für das Qualitätsmanagement (SCC-QM), eine betriebswirtschaftliche Software (Handwerksprogramm SCC-Control), eine CAD-Software (SCC-CAD) und einen Leistungskatalog für das Elektroinstallationshandwerk (SCC-CALC).

In Ihrer Gesamtheit stellen die Softwarelösungen die Werkzeuge zur Umsetzung einer modernen qualitätsorientierten Betriebsführung dar. Das von Ziemer entwickelte Betriebsorganisati-

ons-Modell für den Elektrohandwerksbetrieb ist geprägt von den Instrumentarien moderner Betriebsführung:

Standardisierung der Betriebsprozesse, delegieren der Arbeitsprozesse in der Verwaltung von der Führungsebene auf die Mitarbeiterebene, teilautomatisiertes Controlling für die Unternehmensleitung, Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeiter für ihre Unternehmensbereiche (vom Mitarbeiter zum Mitunternehmer) und leistungsorientierte Lohnsysteme.

Die Entlastung des Chefs im Visier

Die von Ziemer entwickelte Organisationslösung für das Elektrohandwerk hat deshalb ganz gezielt die Entlastung des Unternehmers – des Chefs, und/oder der Abteilungsleiter – im Visier.

Routineprozesse im Unternehmen, die zur Vorbereitung von Projekten oder



Bilder: Ziener

In das Managementsystem eingebunden sind auch die Schulungsmaßnahmen

auch in der Umsetzungsphase zum Tragen kommen, wie Angebot und Auftrag oder Beschaffung, sind nicht unbedingt „Chefsache“. Der überwiegende Arbeitsanteil an diesen Prozessen muß durch die Sachbearbeiterebene erledigt

werden. Wesentlich dafür ist jedoch ein funktionierendes Controlling, das natürlich auch in die Führungsebene greift.

Voraussetzung hierfür ist die Transparenz der Betriebsabläufe für alle, die

Der Dekra Award

■ Der Dekra Award ist eine branchenunabhängige Auszeichnung, die jährlich an die Spitzenunternehmen für hervorragende, beispielgebende Ergebnisse bei der Verwirklichung eines „umfassenden Managementsystems“ vergeben wird. Der Award gehört zu den Auszeichnungen, die von Groß- bis Kleinunternehmen in Europa angestrebt, aber nur von wenigen erobert werden können.

Er wird jährlich an die Unternehmen vergeben, die die hohen Anforderungen des Bewertungsmodells am Besten erfüllen. Die Bewertung der Finalteilnehmer erfolgt der Bedeutung entsprechend durch ein unabhängiges Gremium hochkarätiger Experten aus Wissenschaft und Wirtschaft.

Um dies zu verdeutlichen: „In Amerika ist der Award (National Quality Award) der „Oscar“ der Industrie und wurde 2000 von Präsident Clinton persönlich den Siegern übergeben.

Basis der Bewertung ist das Business Excellence, die nach oben offene Skala der Qualitätsbewertung. Die Auszeichnung und die damit zusammenhängende Bewertung bietet den teilnehmenden Unternehmen gleichzeitig die Möglichkeit eines internationalen Leistungsvergleichs im europäischen Wirtschaftsraum.

Der Award dient zur Prüfung, um die eigenen Stärken und Potentiale umfassend und objektiv zu ermitteln.

Bewertet werden solche Kriterien wie die strategische Ausrichtung des Unternehmensmanagement und deren Prozesse, Führung und Strategie des Unternehmens, die optimale Struktur des Mitarbeiterpotentials, oder die umfassende Kundenzufriedenheit.

Die Vorteile:

- ▶ grundlegende, regelmäßige Analyse des gesamten Management im Unternehmen,
- ▶ sofortige Erkennung von Stärken und Verbesserungspotentialen,
- ▶ schnelle Reaktion auf Kundenforderungen,
- ▶ interner Wissenszuwachs,
- ▶ verstärkte Identifikation und Motivation durch die umfassende Beteiligung der Mitarbeiter,
- ▶ Basis des TQM,
- ▶ Leistungsvergleich mit den Besten im Wirtschaftsraum und
- ▶ Prestige- und Imagegewinn.

Dekra ITS, Handwerkstraße 15, 70565 Stuttgart, Nicola Baus, Anuschirawan Adel
Tel.: 07 11/78 61-25 66, Fax: 07 11/78 61-26 15



Für Horst Schönfelder (rechts im Bild) gehört das Arbeiten in einem qualitätsorientierten Umfeld zum unternehmerischen Selbstverständnis

an der Umsetzung des Prozesses beteiligt sind. Diese Transparenz wird durch eine permanente Dokumentation der Abläufe erreicht.

Das gelingt nur durch Einsatz der geeigneten Softwareinstrumente. Die Kernprozesse des Unternehmens sind vollständig in der kaufmännischen Software abgebildet und spiegeln ebenfalls die Controlling-Prozesse des Unternehmens wider.

Alle technischen Prozesse, die bei der Umsetzung des Projektes zum Tragen kommen, werden über die CAD-Software dokumentiert.

Von der technischen in die kaufmännische Software

Idealerweise lassen sich alle Planungs- und Aufmaßdaten aus der technischen Software direkt in die kaufmännische Software zur Berechnung von Angeboten und zur Abrechnung von Projekten übernehmen. Die Software von Ziemer ist vor Markteinführung nicht nur im eigenen Betrieb, sondern auch in Partnerfirmen mit unterschiedlichen Voraussetzungen deutschlandweit getestet worden.

Ziel bei allen unternehmerischen Schritten und strategischen Entscheidungen war bei Ziemer immer die Sicherung des Unternehmens und seiner Arbeitsplätze auf lange Sicht. Das letztlich erforderte die bereits erwähnte

Neuausrichtung des gesamten Unternehmens. Einer der wichtigen Schritte in diese Richtung ist die Zertifizierung der Firma nach ISO 9001:2000 gewesen – mit eigener zertifizierter Software.

Der bedeutendste Schritt für ein umfassendes Managementsystem im Unternehmen war jüngst die Bewerbung zum Award.

Ziel war vordergründig nicht die Erreichung der symbolischen Auszeichnung, sondern der effektive Nutzen der Selbstbewertung (s. Kastentext) mit anschließender Fremdbeurteilung. Durch diese Symbiose entstanden nach Angaben der Führungskräfte im Hause Ziemer neue Wertigkeiten im gesamten Managementsystem des Unternehmens.

Am 29. März 2001 war es dann soweit. Die Auszeichnungsveranstaltung in Stuttgart vereinte die Finalteilnehmer in gespannter Aufmerksamkeit. Der Vorstandsvorsitzende der Dekra, Prof. Dr.-Ing. Gerhard Zeidler, und der Geschäftsführer der Dekra ITS überreichten den Finalisten die hohe Auszeichnung.

Für die Firma Ziemer nahm stellvertretend für alle Mitarbeiter der Inhaber, Herr Horst Schönfelder, die Auszeichnung dankbar und mit Freude entgegen. Mit dem Wissen um die Anstrengungen der Mitarbeiter bei der Awardbewerbung bedankte er sich dafür bei diesen besonders. ■

Fazit:

■ Unser Beispiel zeigt, welchen Standard Handwerksbetriebe heute erreichen können, wenn sie sich den Anforderungen des Qualitätsmanagements stellen und gewachsen zeigen. Nicht vergessen werden sollte, daß Ziemer im Bewertungssystem „Managementsysteme & Prozesse“ durch seine Eigenentwicklung von Software- und Managementlösungen im Elektrohandwerk ausgezeichnet wurde, der Benchmark für dieses Kriterium.

Das alles unterstreicht die Firmenphilosophie getreu dem Motto „Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein“.

Ziemer Elektrotechnik & EDV-Systeme,
Kiblinger Straße 4, 83435 Bad Reichenhall, Herr Wolfgang Schneider,
Tel. 0 86 51/98 23-20, Fax: 0 86 51/98 23-21, www.ziemer.de