

Hintergrund: Interview EFQM®

# Qualität in Bewegung

OMICRON bringt konstanten Wandel und hohe Qualitätsstandards unter einen Hut.

Innovation, Fortschritt und globale Expansion bestimmen das tägliche Geschäft von OMICRON. Als Selbstverständlichkeit verstehen sich dabei ein einzigartiger Kundenservice und Produkte, die sich durch Anwenderfreundlichkeit und Langlebigkeit auszeichnen. Wie OMICRON Schwerpunkte im Qualitätsmanagement setzt und welche Rolle dabei das EFQM®-Modell spielt, erzählt uns Manfred Vith, Quality Manager bei OMICRON.

»Teile der Organisation sind immer in Bewegung, in Veränderung.«

## Springen wir gleich mitten ins Thema: Was bedeutet Qualität für OMICRON?

Unser Qualitätsverständnis richtet sich nach den drei Säulen unserer Mission, die zentral im Unternehmen verankert sind: »Extraordinary Customer Support«, »Deep Application Know-how« und »Continuous Innovation«. Qualität heißt für uns, dass der Kunde auf seine Fragestellungen eine fachlich exzellente und praktikable Antwort bekommt – und das natürlich in kurzer Zeit. Die hohe Produktqualität spricht dabei für sich. Der Kunde kann damit kalkulieren, dass wir auch seine Probleme von morgen lösen werden. Aus einem anderen Blickwinkel könnte man auch sagen: Qualität ist für OMICRON mit einer hohen Bereitschaft zur konstanten Veränderung verbunden, ohne dabei Qualitätseinbußen in Kauf zu nehmen. Das ist eine besondere Kompetenz von OMICRON.

## Wie ist das zu verstehen?

OMICRON stellt an sich selbst den Anspruch, bei Innovationen ganz vorne mit dabei zu sein. Dafür brauchen wir eine sehr flexible

Haltung. Das bedeutet: Teile der Organisation sind immer in Bewegung, in Veränderung. Dies mit gleichbleibender Qualität zu verbinden ist dabei die Herausforderung. Daher sind die Bereiche Organisationsentwicklung, Personalentwicklung und Qualitätsmanagement bei uns eng miteinander verbunden. Man kann das mit einer Klettertour vergleichen – um nicht abzustürzen, benötigt man die geeignete Sicherung. Legen wir aber zu viele Sicherungen ein, kommen wir nicht voran. Die Tour ist somit nicht machbar. Um das Ziel zu erreichen, ist also ein gutes Gefühl für die richtige Mischung aus Absicherung und Risiko nötig. Diese Kompetenzen und Erfahrungen bringen unsere Mitarbeitenden mit.

**Lässt sich auch die Qualität von Innovation managen?**

Innovation ist immer auch das Ergebnis von »Trial and Error«. Es ist bei OMICRON durchaus gewünscht, vieles auszuprobieren, ohne das gewünschte Ergebnis zu erreichen. Das ist möglich, weil die Mitarbeitenden durch ihre Motivation die Bereitschaft mitbringen,

»EFQM® verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz und fragt auch nach dem Daseins-Zweck des Unternehmens.«

es immer wieder neu zu versuchen. So lernen wir auch die Risiken besser kennen. Im übertragenen Sinn: Wir gehen die schwierige Klettertour öfters an, bis wir die Schlüsselstelle durchsteigen können. Das Ergebnis: Einmalige Lösungen für unsere Kunden und somit eine hohe Innovationsqualität.

**Bei der Weiterentwicklung der Unternehmensqualität geht OMICRON nach dem Excellence Model von EFQM® vor. Warum hat sich OMICRON für dieses System entschieden?**

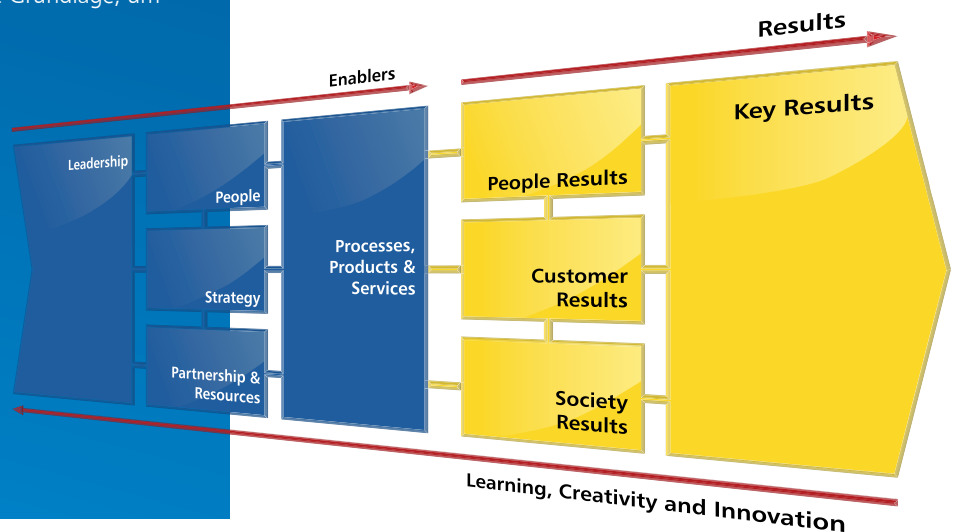
EFQM® verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz und fragt auch nach dem Daseins-Zweck des Unternehmens. Es geht nicht nur um die reine Produktqualität, sondern auch um die Business Excellence, die Unternehmensqualität. Nicht die Abarbeitung eines standardisierten Maßnahmenkataloges steht im Vordergrund, sondern wir richten unser Augenmerk auf die individuell

**Was ist EFQM®?**

Die European Foundation for Quality Management EFQM® (Europäische Stiftung für Qualitätsmanagement) ist eine global tätige, gemeinnützige Stiftung mit Sitz in Brüssel, Belgien. Mit mehr als 500 Mitgliedern aus 55 Ländern und 50 Branchen bietet sie Organisationen eine einzigartige Plattform, um voneinander zu lernen und ihre Leistungen zu verbessern.

Das Bewertungsverfahren richtet sich nach dem Excellence-Modell der EFQM®, welches auf den Grundkonzepten von Excellence basiert und durch neun Kriterien strukturiert wird (siehe Grafik). Dieses Modell bildet die Grundlage, um alle Geschäftstätigkeiten zu bewerten und mit den Ergebnissen anderer hervorragender Unternehmen zu vergleichen. Im Jahr 2010 erzielte OMICRON eine beachtliche Punktzahl im Bereich von 401–499 von 1000 möglichen Punkten. Ein durchschnittliches mit ISO 9001 zertifiziertes Unternehmen wird mit etwa 250 Punkten bewertet, die europaweiten Sieger erreichen bis zu 650–700 Punkte.

[www.efqm.org](http://www.efqm.org)





**Manfred Vith:** Quality Manager bei OMICRON

»Man kann das mit einer Klettertour vergleichen – um nicht abzustürzen, benötigt man die geeignete Sicherung. Legen wir aber zu viele Sicherungen ein, kommen wir nicht voran.«

relevanten Bereiche. Als eines der ersten Unternehmen in Österreich wurden wir Mitglied von EFQM®, um uns mit den Besten am Markt vergleichen zu können. 2010 wurden wir im Rahmen des Austrian Quality Award (AQA) für unsere einzigartige Unternehmenskultur ausgezeichnet. In diesem Bereich sind wir besonders stark und können unser Wissen an andere Firmen weitergeben. Im Gegenzug profitieren wir von den Unternehmen, die in anderen Bereichen herausragend sind.

#### Welche Rolle spielt EFQM® im Unternehmen?

Für uns ist EFQM® eine Lerneinheit. Ich denke, die Fragen zur Unternehmensqualität, die im Rahmen der Selbsteinschätzung beantwortet werden, muss man sich in einem zukunftsorientierten Unternehmen heute sowohl mit, als auch ohne EFQM® stellen. Wir verwenden das EFQM®-System und können uns so mit den Besten der Branche austauschen und voneinander lernen. Durch eine externe Bewertung durch EFQM®-Assessoren bekommen wir eine Außensicht zur Unternehmensqualität und damit verbunden wertvolle Hinweise wie: Wo fehlt es an Durchgängigkeit? Wo gibt es noch Potenzial?

Dasselbe gilt für die Mitarbeiterbefragung, die für EFQM® nötig ist. Diese Befragung verbinden wir mit der Teilnahme an »Great Place to Work®« – einem Instrument zur Erfassung der Mitarbeiterzufriedenheit. Letztes Jahr sind wir dabei als einer der besten Arbeitsplätze in Europa ausgezeichnet worden. Besonders

#### Zertifizierungen und Auszeichnungen

- > ISO 9001:2008
- > ISO 14001:2004
- > OHSAS 18001:2007
- > KTA 1401 und IAEA 50-C-Q Standard
- > EFQM – Recognised for excellence 4 star
  
- > **2010 Austrian Quality Award (AQA)**  
Jurypreis für außergewöhnliche Unternehmenskultur.
  
- > **2010 Great Place to Work® Institut**  
Bester Arbeitgeber Österreichs in der Kategorie Großunternehmen.  
Sonderpreis für die Integration von Menschen mit Handicap.  
Unter den Top 25 Arbeitgebern in Europa.

erfreulich ist, dass diese positiven Werte konstant geblieben sind – trotz Finanzkrise und großen internen strukturellen und organisatorischen Veränderungen.

### Wie wird Qualitätsmanagement ins operative Geschäft integriert?

Wir legen sehr viel Wert auf das Vorgehen, also wie ein Projekt geplant wird oder wie der Innovationsprozess aufgesetzt wird. Dabei setzen wir unter anderem auf das Stage-Gate™-Modell und auf »Scrum«. Wir setzen zu Beginn besonders hohe qualitative Maßstäbe an und benötigen so kaum »End-of-pipe«-Maßnahmen. Aber auch im Prozess überprüfen wir regelmäßig unsere Position. Bei sogenannten Produkt-Vernetzungstreffen kommen Mitarbeiter aus unterschiedlichen Bereichen zusammen, die Berührungspunkte mit dem Produkt oder den Kunden dieses Produktes haben, um sich auszutauschen. Uns interessiert: Was sind die Rückmeldungen, was fordert der Markt, wo gibt es Potenzial? Die Ergebnisse daraus fließen wieder in den Prozess ein. Letztlich ist die hohe Qualität bei OMICRON ganz eng mit den Mitarbeitenden verbunden. Wir geben ihnen sehr viel Freiraum und Vertrauen, verbunden mit einer hohen Eigenverantwortung. Dafür bekommen wir von ihnen qualitätsvolles Denken und kundenorientiertes Handeln zurück.

### Was will OMICRON in Sachen Unternehmensqualität in den nächsten Jahren erreichen?

Wir befinden uns auf einem sehr guten Stand, den wir natürlich halten wollen. Dazu gehören selbstverständlich auch verschiedenste Zertifizierungen, wie ISO 9001 und OHSAS 18001. Diese Gütesiegel sind wichtige Anhaltspunkte für unsere Kunden und haben intern eine Kontrollfunktion. Auch bei EFQM® wollen wir uns längerfristig noch steigern. Einen besonderen Fokus legen wir weiterhin auf die Kundenzufriedenheit. Speziell in diesem Bereich investieren wir ständig unsere Aktivitäten, um noch näher am Kunden dran zu sein.

### Wenn ich als Kunde zum ersten Mal auf OMICRON treffe, wo spüre ich dann Qualität?

Sie spüren die Qualität in jeder Begegnung mit den Menschen bei OMICRON. Diese werden Ihnen zuhören und sich sehr lösungsorientiert um ihr Anliegen kümmern.

»Qualität ist immer ganz eng mit den Mitarbeitenden verbunden.«



### CT Analyzer – Markterfolg als Herausforderung an die Qualität

Der CT Analyzer übertraf mit seinen positiven Absatzzahlen alle Erwartungen. Schon nach den ersten Produktionsserien musste die geplante Chargengröße um mehr als das Dreifache angehoben werden. Völlig unerwartet verschlechterte sich dadurch die Produktionsqualität signifikant und die Produktionszeiten wurden inakzeptabel.

Ein Team von internen Experten aus unterschiedlichen Bereichen startete daraufhin gemeinsam mit Vertretern der externen Lieferanten ein umfassendes Qualitätssicherungsprojekt. Innerhalb kurzer Zeit konnte mit einer Vielzahl von Maßnahmen ein bemerkenswertes Ergebnis erreicht werden: Der Produktionsfehler des CT Analyzers beträgt heute unter zwei Prozent, die Produktionszeit wurde um sieben Stunden pro Einheit reduziert. »Es macht jetzt einfach noch mehr Freude, den CT Analyzer zu produzieren«, wie Dietmar Gehrman, Operations Manager, zusammenfasst. »Wir mögen Produkte, die von Anfang an und für eine lange Zeit perfekt arbeiten.«