

Meinung

Als Konsument bin ich es leid, es nimmt einfach überhand. Vor kurzem habe ich von einem Automobilhersteller, dessen Fahrzeug ich gar nicht mehr besitze, innerhalb einer Woche gleich zwei Fragebögen bekommen, einmal von der deutschen Gesellschaft des Herstellers direkt und dann einen weiteren von einem eigens beauftragten Meinungsforschungsinstitut. Insgesamt wäre ich sicher 90 Minuten mit der Beantwortung der Fragen beschäftigt gewesen. „Wäre“? Sie haben richtig gelesen, das war mir schlicht zu viel, da habe ich echt Besseres zu tun. Geht es Ihnen nicht auch so: das Hotel, die Stadtwerke, die Bank Ihres Vertrauens. Alle wollen Ihre Meinung, aber geben Sie die auch noch jedes Mal freiwillig her?

Endlich wird der gemeine Kunde ernst genommen und schon ist er genervt, könnte man meinen. So einfach ist es aber nicht. Sicher nerven auch die meist wenig durchdachten Fragen, aber haben Sie schon einmal festgestellt, dass sich nach einer kritischen

Beantwortung etwas zum Besseren gewandt hat? (Kunden-)Zufriedenheit ergibt sich, wenn Erwartungen erfüllt werden. Auch Befragungen können Erwartungen schüren, wenn der Befragte Anregungen gibt. Falls diese Anregungen nicht aufgenommen werden (können), aus welchen Gründen auch immer, können Sie sich die Motivation für weitere Befragungen sicher vorstellen.

Das oben genannte Meinungsforschungsinstitut mit dem Namen "Ipsos Loyalty" hat mich mittlerweile schon zum zweiten Mal angemahnt. Der Kunde erwarte die Ergebnisse im September und ich soll den Fragebogen doch bitte bis 31. August zurückschicken.

Druck ausüben und Fristen setzen kenne ich von den Automobilisten als ISO TS-Auditor zur Genüge. Als Kunde reagiere ich da ganz sensibel.

Ihr
Christian Nau

August 2010
Ausgabe 2

Inhalt

Meinung	1
Was ist eigentlich ...	1
Fortsetzung folgt	2
Aktuelles	2
Tipp	2
Ein Spruch kurz vor Schluss	3

Themen

- Das Leid mit den Kundenbefragungen
- Die Arbeit mit Schildkröten
- Von einem, der auch etwas über Gänse herausgefunden hat
- Bücher in orange und gelb
- Ergänzende Anforderungen an Managementsysteme
- iTurtle

Was ist eigentlich ...

eine Turtle...?

Im Falle der ISO TS 16 949 ist es eine erstmals mit der 2002er Version aufgetauchte Spezies der Gattung „Amerikanische Beratersimplifizierung“. In der freien Wildbahn der Unternehmensprozesse „verkörpert“ die Turtle die Transformation von Input zu Output (raten Sie mal, an welchen Enden das eine bzw. das andere zu finden ist). Mit ihren (Stummel-)beinchen trägt die Turtle den Prozess durch die Prozesslandschaft. In der Mythologie der Automobil-Qualität ste-

hen die Beinchen für Menschen, Material / Mittel, Methoden und Messungen, die ja auch jeden Prozess stützen sollen.

Der gewiefte Auditor nutzt die so domestizierte Turtle, um Prozessrisiken zu identifizieren. Mit welchen Beinchen könnte sie stolpern? Wer oder was bringt sie vielleicht zu Fall? Wie schnell oder wie langsam kommt sie voran? Welches "Fresschen" wird ihr nicht bekommen? Was passiert bei Durchfall oder Verstopfung?

Neuerdings wurde das possierliche

Tierchen auch schon in deutschen Gefilden nachgewiesen. Im neuen VDA Band 6.3, 2010 hat es sich eingenistet, nicht ohne sich vorher dieser speziellen Nische fast schon mutativ anzupassen. Geblieben ist ihr dabei die fast schon legendäre Trägheit, gepaart hat sie sich jetzt mit einer neuen Komplexität in der Nutzung durch den Auditor. Der VDA, der nicht ganz unschuldig an der entstandenen Mutation ist, hat pflichtschuldigerweise eine neue Seminarreihe entwickelt.



Kommunikation und Logistik bei diesen südfranzösischen Ameisen funktionieren irgendwie, aber effektiv: auch dieser Brocken landet im Ameisenbau.

Fortsetzung folgt

Von Konrad Lorenz ist u.a. folgende Erkenntnis überliefert:

*„Gesagt ist nicht gehört,
gehört ist nicht verstanden,
verstanden ist nicht einverstanden,
einverstanden ist nicht gemacht,
gemacht ist nicht beibehalten.“*

Es ist für den gemeinen Manager ja schon schwer genug, sicherzustellen, verstanden zu werden, aber dass das nicht ausreichen soll!? Wer hat sich das bloß ausgedacht? Mühsam ernährt sich das Eichhörnchen. Aber die Mühe lohnt sich, wie das Schärpen der Säge vor dem Bäumefällen.

Wenn Ihr letztes Vorhaben nicht geklappt hat oder nach kurzem wieder eingeschlafen ist, analysieren Sie doch mal nach dem obigen Ansatz, nach welchem Schritt es gescheitert ist. Wenn Sie die Ursache dort nicht finden, setze ich noch einen drauf: „Gemeint ist noch nicht gesagt.“

Bei der Dauerhaftigkeit, dem „Beibehalten“, ist eine originäre Führungsaufgabe gefragt, die gemeinhin etwas unbeliebt ist, ohne die beim Managen nichts, aber auch gar nichts geht. Dazu an gleicher Stelle mehr beim nächsten Mal.

Aktuelles

Neue VDA-Bände

Der **VDA-Band 6 Teil 3 "Prozessaudits"**, 2. vollständig überarbeitete Auflage, Juni 2010, wurde offiziell veröffentlicht und darf damit Orange tragen. Er kann noch bis 31. August als Einführungsangebot des VDA-QMC für € 30,- bestellt werden, ab 1. September kostet er dann stolze € 45,-. Alternativ bietet es sich für den Anwender an, eines der speziell aufgelegten Seminare des VDA-QMC zu besuchen. Dort bekommt man das Büchlein als Beigabe, und was vielleicht noch viel wichtiger ist, das ei-

gens entwickelte Excel-Auswerte-Tool dazu. Über die Seminare, das Büchlein und das Excel-Tool werde ich im Dezember mehr wissen und berichten können, wenn ich das zweite Modul der Qualifizierung zum Prozessauditor VDA 6.3 abgeschlossen habe.

Der VDA differenziert bei den Qualifizierungen zwischen den Prozessaudits "Produktentwicklung", "Prozessentwicklung", "Serienproduktion" und "gesamte Lieferkette bzw. Produktlebenszyklus". Letzteres umfasst dann alle vorher genannten Prozesse. Ich werde den kompletten Produktlebens-

zyklus abdecken und stehe Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Verfügung.

VDA Standard "Erstellung kundenspezifischer QM-Systemanforderungen auf Basis der ISO/TS 16949" liegt als Entwurf vor (Gelbdruck) und ist damit kostenlos als PDF-Datei über www.vda-qmc.de abrufbar. Ich hoffe, dass damit das etwas leidige Thema der kundenspezifischen Forderungen endlich für alle Beteiligten sauber greifbar wird.

Tipp

Heute: Ergänzende Anforderungen an Managementsysteme

Standard hin, Standard her, viele Kunden wollen den normspezifischen Anforderungen noch ihren Stempel aufdrücken, manchmal sind auch gesetzliche oder behördliche Forderungen im Rahmen des QM-Systems zu erfüllen. Die ISO TS 16 949 sieht kundenspezifische Forderungen ganz konkret vor und stuft sie höher ein, als die Norm selbst. Kunden nutzen dies, um einzelne Regelungen zu konkretisieren

und in ganz seltenen Fällen auch mal außer Kraft zu setzen.

Lieferanten sind gefordert, diese ergänzenden Forderungen zu identifizieren und umzusetzen. Wie kann man das nachvollziehbar und effizient tun?

Indem Sie für Übersicht sorgen: Konzentrieren Sie sich auf systemspezifische Forderungen (insbesondere bei der ISO TS ist ausschließlich das damit gemeint). Stellen Sie in einer Tabelle / Matrix die identifizierten Systemforderungen pro Kunde, Gesetz, etc. dar

und zeigen Sie auf, wie und wo Sie die Forderungen umgesetzt haben. Die Übersicht bietet mehrere Vorteile: der systematische Ansatz bringt Sicherheit, Sie erkennen ggf. übereinstimmende Forderungen, womöglich können Sie auch mehrere Anforderungen identifizieren, die Sie mit einer umfassenden Regelung abdecken können, die Tabelle ist beliebig erweiterbar.

Ein Spruch kurz vor Schluss

Ein Mensch fühlt sich gleich wie verwandelt, wenn man ihn als Mensch behandelt.

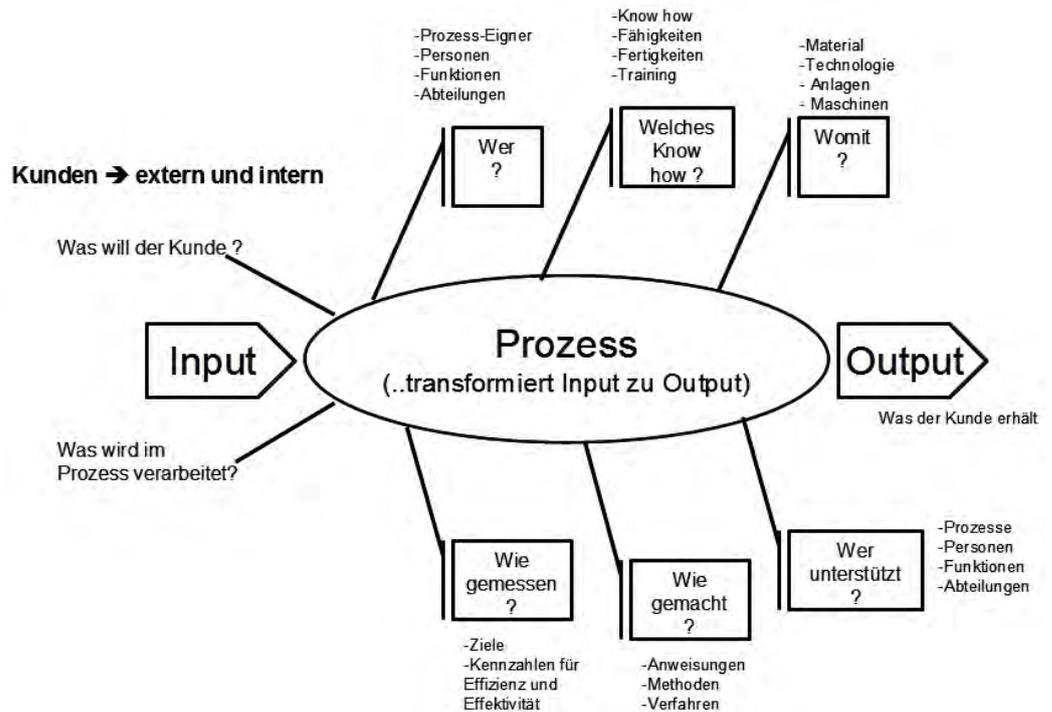
Wilhelm Busch

act NAU - Consulting

Noch ein Tierchen? Ja die "iTurtle"!

Ein paar Beinchen mehr und zwei Fühler für die differenzierte Analyse des Inputs, wer jetzt keine Schildkröte mehr erkennt, liegt richtig. Was immer Sie für ein Tier erkennen (wollen), Käfer, Biene, Ameise, Kakerlake oder ein anderes Insekt, ist mir prinzipiell egal.

Wenn es Ihnen die Aspekte der Prozessanalyse weiter verdeutlicht, und wenn es zum Verständnis von Prozessmanagement beiträgt, freue ich mich hingegen sehr.



Was ich für Sie tun kann? Das bespreche ich gerne persönlich mit Ihnen vor Ort, ein Anruf oder eine Mail genügt. Ich freue mich, von Ihnen zu hören.

Christian Nau



Christian Nau
Theodor-Heuss-Str. 41A
D-63225 Langen - RheinMain

fon: +49 (61 03) 20 20 83
+49 (1 72) 6 53 08 10
fax: +49 (61 03) 20 20 85
email: news@act-NAU.de
web: www.act-NAU.de

Impressum: © Dipl.-Ing. (FH), Dipl.-Wirtsch.-Ing. (FH) Christian Nau
Theodor-Heuss-Str. 41A ° D-63225 Langen °
fon 06103/202083 ° USt-ID-Nr DE199025701

Vervielfältigen, weitergeben oder weiterleiten erwünscht.
Bestellen / abbestellen können Sie die act NEWS über news@act-NAU.de.
Ältere Ausgaben finden Sie unter www.act-NAU.de/news.

act NEWS - Nr. 2, 2010-08 - Seite 3 von 3