

>> 17. November 2011

Prozesskultur – Mitarbeitende zu prozessorientiertem Denken und Handeln befähigen

>> Engagierte Mitglieder des Health Excellence Netzwerk Schweiz (HENS) trafen sich am 17. November 2011 in Zürich. Susanne Wyss, Qualitätsverantwortliche der Hirslanden Klinik Zürich, vermittelte den Zuhörern einen spannenden Einblick ins gelebte Qualitätsmanagement der Privatklinikgruppe Hirslanden.

Die Privatklinikgruppe Hirslanden orientiert sich seit 2005 am EFQM-Excellence-Modell. Und Susanne Wyss erklärte gleich zu Beginn, dass das Gewinnen der Mitarbeitenden für das Qualitätsmanagement zu den wesentlichen Erfolgsfaktoren gehört. Bei über 1000 Mitarbeitenden eine äusserst anspruchsvolle Aufgabe! Die Ausdrücke Prozessmanagement, Prozessoptimierung werden gegenüber den Mitarbeitenden nicht benutzt. Es wird der Ansatz vertreten, dass gelebtes Prozessmanagement alles beinhaltet, was dazu dient, die Aufgaben gut respektive besser zu erledigen. Dies kann auch das Anpassen einer Checkliste sein!

Wir produzieren Kunst

Wichtig für eine erfolgreiche Implementierung sind die verschiedenen «Points of contact» mit dem Prozessmanagement. Bereits am Einführungstag wird bei allen Mitarbeitenden der Privatklinikgruppe Hirslanden das Bewusstsein für Qualität geschärft. Am interdisziplinären Basistag, der sechs bis zwölf Monate nach dem Einführungstag stattfindet, wird eine besondere Vorgehensweise für die Vermittlung der Grundsätze ge-

wählt: Mit der Aufforderung «Wir produzieren Kunst» werden die rund 30 bis 45 Teilnehmenden eingeladen, sich auf spielerische Art und Weise mit dem komplexen Thema auseinanderzusetzen. Diese Prozesssimulation ermöglicht den Teilnehmenden, Erfahrungen mit Prozessoptimierungen in einem geschützten Rahmen zu machen. Fehler dürfen gemacht und korrigiert werden, ohne Konsequenzen befürchten zu müssen.

Besser kommt von gut

Die Mitarbeitenden erleben, dass kleine Massnahmen eine grosse Wirkung haben können. Sie erfahren bei der Teamarbeit aber auch, dass die Kette nur so

stark wie das schwächste Glied ist. Susanne Wyss betont, dass das Qualitätsmanagement eine starke Führung braucht, welche die Verbesserungskultur vorlebt. Nur so gelingt es, das Engagement für Verbesserungen langfristig aufrechtzuerhalten. Das Hirslanden-Credo «Besser kommt von gut» wird in den regelmässig abgehaltenen Weiterbildungen vertieft. Zu Verbesserungen gehören sorgfältige Ursachenanalyse sowie strukturierte Problemlösungen. Daran führt kein (spielerischer) Weg vorbei! Weiter werden Mitarbeitende in die Umsetzung in interdisziplinären Q-Zirkeln und monodisziplinären Kaizen-Sitzungen mit einbezogen. Die Überprüfung erfolgt in der Hirslanden anhand von fünf Fragen in Prozessreviews, welche sich am Prozessreifegrad-Modell «Spice» (ISO 15504) orientieren.

Susanne Wyss fasst zusammen: Mitarbeitende befähigen

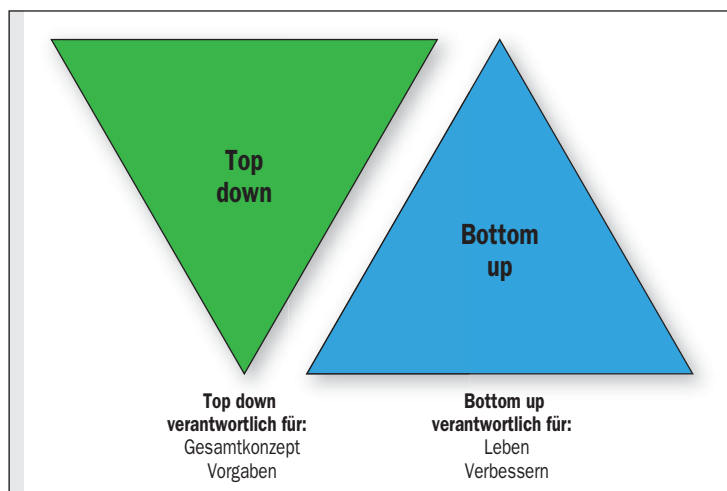
bedeutet sie zu fordern, aber nicht zu überfordern. Es bleibt die Erkenntnis: Qualitätsarbeit braucht Zeit! Diese Erfahrung teilen alle anwesenden HENS-Netzwerkenden.

Diskussion und Praxisbeispiele

Im Anschluss diskutierten die Teilnehmenden in Gruppen über drei weitere Praxisbeispiele zur Prozesskultur. Ein Beispiel war das Inselspital Bern. Hier wurden Fragen zum Prozessmanagement in die Befragung der Mitarbeiterzufriedenheit eingebaut, die Auswertung ist noch ausstehend. Ein anderes Beispiel stammte aus der Klinik aarReha Schinznach im Kanton Aargau: Anhand einer Grafik erkennen die Mitarbeitenden die Zusammenhänge der einzelnen Qualitätsinitiativen und deren Bezug zum Excellence-Ansatz. So werden das Verständnis und die Bereitschaft zur Kooperation gestärkt. Ebenfalls aus dem Kanton Aargau stammt das letzte Beispiel, Klinik Barmelweid: Regelmässige Reviews zum Thema Prozessoptimierung trugen zu einer deutlichen Verbesserung der interdisziplinären Zusammenarbeit bei.

Möchten auch Sie Ihre Erfahrungen mit dem Excellence-Ansatz mit anderen Health Professionals teilen? Oder haben Sie Fragen zur Anwendung des EFQM-Excellence-Modells? Dann kontaktieren Sie Siegfried Schmidt, Leiter Business Excellence der SAQ Swiss Association for Quality. Er informiert Sie gerne über Einzelheiten, siegfried.schmidt@saq.ch, Tel. +41 (0)31 330 99 04

Text:
Eveline Wiederkehr-Steiger,
Kernteam HENS



>> Verantwortlichkeiten für das Prozessmanagement

>> 17. ERFA-QUS-Coach-Treffen

Umweltmanagement nach ISO 14001 – Umsetzung in der Solarindustrie

>> Im August 2011 fanden sich 35 QUS-Mitglieder (Qualität Umwelt Sicherheit) der ERFA-Gruppe Ostschweiz bei Mecatronics AG/Oerlikon Solar Ltd in Trübbach ein. Diesmal wurde das Thema «Umweltmanagement nach ISO 14001» ins Zentrum gesetzt. Speziell konnten wir die aktuelle Umsetzung in der Solarindustrie sehen und diskutieren. Der Anlass startete im Konferenzraum mit einem kurzen Rückblick auf die letzten ERFA-Meetings, darauf folgten die Veranstaltungshinweise der Sektion Ostschweiz.



Der Veranstalter

Oerlikon Solar entwickelt und fertigt praxiserprobte Anlagen und schlüsselfertige Produktionslinien für die Massenproduktion umweltfreundlicher, nachhaltiger Dünnschichtsilizium-Solarmodule. Mit 14 Produktionsbetrieben in sieben Ländern sowie knapp fünf Millionen hergestellten Modulen und einer weltweiten Produktionskapazität von 450 MW ist Oerlikon Solar auf diesem Sektor führend.

Oerlikon Solar hat bereits im Jahr 1993 die ersten Micro-morph®-Patente angemeldet. Es war das erste Unternehmen, das die hochleistungsfähige TCO-Schicht (Transparent Conductive Oxide, eine dünne elekt-

risch leitende Schicht) eingebunden und kommerziell eingesetzt hat.

Oerlikon Solar hat seinen Hauptsitz in der Schweiz, beschäftigt weltweit etwa 700 Mitarbeiter.

Mecatronics AG entwickelt und produziert wichtige Kernteile für Oerlikon Solar und befindet sich am gleichen Standort. Im Bereich Qualitäts- und Umweltmanagement wird eng zusammengearbeitet.

Die Fachvorträge

Nach der Begrüssung und Informationen zu Oerlikon Solar durch Christoph Bischof (Head of Facility Management EHS/Head of Oerlikon Mechatronics AG)

zeigte uns Reto Marugg (Manager QM/BEX) mit Linda Kren (Environmental Management) die Umsetzung der Umweltnorm ISO 14001. Die Stoff- und Energieflüsse wurden hinsichtlich der Umweltrelevanz erklärt und das Umweltprogramm und dessen Berichte aufgezeigt.

Anschliessend wurden interessante Erfahrungen mit der Umsetzung, in der Ausbildung und mit Stolpersteinen an die ERFA-Mitglieder weitergegeben sowie die Zukunftsaussichten aufgezeigt und diskutiert.

Der Betriebsrundgang

Im Anschluss an die Präsentationen gingen die ERFA-Mitglieder in zwei Gruppen auf den Rundgang quer durch Oerlikon Solar. Dabei konnten wir die Schwerpunkte «Pilotlinie/Modulentwicklung» und die «Montage» bestaunen.

Das QUS-Netzwerk hat Kontinuität

Für die Koordination und Organisation des Abends zeichneten

Reto Marugg und Linda Kren verantwortlich. Besten Dank im Namen der Sektion Ostschweiz. Mehr über die Produkte und Dienstleistungen der Unternehmen finden Sie auf www.oerlikon.com.

Beim vom Unternehmen gespendeten Apéro konnte in angenehmer Atmosphäre Fachwissen unter den Anwesenden ausgetauscht und diskutiert werden.

Die ERFA-Gruppe QUS-Coach ist ein aktives Netzwerk. Jedes Mitglied hat die Möglichkeit, aber auch die Pflicht, sein Unternehmen zu präsentieren. Gegenseitiger Wissenstransfer stärkt unsere Region und hilft uns allen, zukünftige Herausforderungen erfolgreich zu meistern.

Zukünftige Themen: «Kontinuierliche Verbesserung mit Softwareunterstützung» bei APM Technica AG in Heerbrugg und «QM im Projektmanagement» bei Fisba Optik AG in St.Gallen.

**Koordinator ERFA-QUS-Coach
SAQ Sektion Ostschweiz
Goar Hutter**

**Head of Quality and Process
Management Group
PLASTON AG
CH-9443 Widnau**

**Tel. +41 (0)71 727 81 40,
+41 (0)76 348 25 35
goar.hutter@plaston.com
www.plaston.com**



>> 11. November 2011

Internes Kontrollsystem IKS und Managementsystem: separat führen oder gemeinsam umsetzen?

>> Mit Anuschka Küng und Marcel Steffen konnte die Sektion Zentralschweiz zwei kompetente Fachleute gewinnen, die sich in Theorie und Praxis einig waren und den Veranstaltungsteilnehmenden aufzeigen konnten, dass sich ein IKS (internes Kontrollsystem) schlank umsetzen lässt.

Seit 2008 wird in Artikel 727a des Obligationenrechts die Existenz eines IKS gefordert, aus welchem sich Checkpunkte für ausserbetriebliche Wirtschaftsprüfer ergeben. Dabei kommt der externen Revisionsstelle nicht die Aufgabe zu, das IKS eines Unternehmens zu beurteilen, sie hat lediglich zu bestätigen, dass ein IKS besteht. Damit ist die Revisionsstelle eigentlich und einziger «Zertifizierer» eines IKS, für das es keine Normen gibt und das nicht zertifizierbar ist.

Obwohl das Vorhandensein eines IKS durch die Revision zu meist in der Finanzabteilung geprüft wird, darf es nicht erst dort einsetzen. Das IKS ist ein die ganze Organisation – im Minimum die der Rechnungslegung direkt oder indirekt dienenden Geschäftsprozesse – umspannendes Netz, dessen Elemente auf vielfältige Weise in die organisatorischen und technischen Abläufe eingebunden sind. Auch im Verkauf, im Personalwesen, in der Logistik und in anderen Geschäftsprozessen können operative Prozesse Auswirkungen auf die Rechnungslegung haben. Und wo sollte folglich ein IKS angesiedelt werden?

Die Antwort darauf kann nur lauten: nicht im Finanz-, sondern im Qualitätsmanagement.

Verwaltungsrat bestimmt, Revision bestätigt

Wenn es um die Eckpunkte der IKS-Existenzbestätigung geht, sind die Verantwortlichkeiten klar zu trennen. Nicht der Wirtschaftsprüfer, sondern der Verwaltungsrat legt Konzept, Umfang und Ausbaugrad des internen Kontrollsystems fest und ist dafür besorgt, dass das IKS in einer schriftlichen Dokumentation festgehalten wird. Danach liegt es an der Geschäftsleitung, diese Vorgaben im Tagesgeschäft umzusetzen.

Theorie trifft Praxis

Was Referentin Anuschka Küng von der Acons Governance & Audit AG in Zürich vor allem aus theoretischer Sicht vermittelte, wurde vom zweiten Referenten, Marcel Steffen, Qualitätsmanager bei der login Berufsbildung in Olten, vollumfänglich bestätigt. Er zeigte auf eindrückliche Weise auf, dass, was in der Theorie einfach klingt, auch in der Praxis nicht kompliziert sein muss. «Ein IKS ist gut, wenn es passt», betonte Marcel Steffen in seinen Ausführungen, und: «Unser IKS ist zwar einfach, aber es lebt und passt – mehr brauchen wir nicht.»

Sowohl für Anuschka Küng als auch für Marcel Steffen gibt es auf die Frage: «IKS und Managementsystem: separat führen oder gemeinsam umsetzen?» nur eine Antwort: gemeinsam! Das IKS sollte Teil des Risikoma-



>> Anuschka Küng



>> Marcel Steffen

agements sein und in einem kontinuierlichen Prozess aktualisiert werden.

Da das IKS nur einmal pro Jahr von der Revision geprüft wird, besteht bei einem separat geführten IKS die Gefahr, dass die Dokumentation «für die Revision» nachgeführt wird. Das System sollte direkt mit der Office-Arbeitsumgebung verlinkt sein, so ist es voll im betrieblichen Alltag integriert.

Weitere Infos:
www.acons.ch
www.login.org

Text und Bilder:
Esther Salzmann



>> 17 novembre 2011

La qualité dans les Ressources Humaines, ou comment réconcilier le capital humain et économique

>> La qualité en entreprise par l'apport crucial des Ressources Humaines a été le sujet vivement débattu à l'occasion de l'évènement «Quelle démarche pour les RH?», organisé par la section Genève et l'Association Suisse des Cadres à la salle de presse de l'aéroport de Genève.



Dans un contexte de permanents micro et macro changements économiques, comment est-ce que les RH réussissent à satisfaire leurs clients – entreprises et individus? Quelle est l'applicabilité des outils RH et quelles sont les limites de cette applicabilité? Le débat, animé et tenu par des représentants des RH de milieux divers et distincts, a généré des réponses riches et nuancées à ces questions, et a montré que les RH sont constituées d'un ensemble de processus définissables, maîtrisables

et améliorables auxquels tous les outils qualité en entreprise peuvent répondre.

Un processus délicat

Le premier intervenant, Alain Haut, consultant et ancien DRH de plusieurs groupes pharma internationaux, explique que la qualité réside dans la satisfaction du client, le client étant le collaborateur, la hiérarchie, mais aussi l'entreprise employeur dans le cadre de sa culture et de son environnement spécifiques. Donc la fonction RH est

«instable» car elle doit répondre à des besoins différents: ceux des collaborateurs, des dirigeants ou de l'entreprise dans son ensemble. Ainsi, dans l'idéal, la mission des RH comme gestionnaire des talents est d'améliorer la qualité de ses services d'une manière continue. Pourtant, sur le terrain, cette amélioration s'avère un processus délicat, car c'est difficile de définir ses clients, de mesurer la satisfaction, d'établir le lien entre effet et cause, et d'avoir un suivi des décisions, comme le montre Alain Haut. La solution proposée inclut une analyse des échos du client, et d'avoir un aperçu permanent et mesurable sur quelques indicateurs clés dont l'absentéisme ou la rotation des personnes. Le processus qualité doit être mesurable, car le souci des RH commence et finit par le problème du client. Dans l'expérience de l'intervenant, un outil qui a permis de mesurer les attentes des clients et d'améliorer par conséquent la qualité des services RH dans l'entreprise est le SLA (Service Level Agreement).

Les Indicateurs de performance nécessaires

Le deuxième intervenant, Martial Pidoux, directeur des Ressources Humaines au Touring Club Suisse, précise que les RH ont un double rôle, étant en même temps des accompa-

gnateurs et des facilitateurs, pour les cadres et les collaborateurs. Pidoux montre que les indicateurs de performance utilisés dans sa structure sont le nombre de départs de la première année, la durée de recrutement, l'évaluation des formations internes et externes, ou les erreurs liées aux salaires (par exemple). Ainsi, la qualité est dépendante de quatre aspects – de la relation avec les collaborateurs et cadres, des processus RH en entier, du capital humain, et surtout du «bonheur» au travail des collaborateurs.

«Must have»

Egalement, le troisième intervenant, Jean-Charles Bruttomesso, directeur des Ressources Humaines à Migros, Genève, précise que les RH se trouvent à l'intersection des approches humaines et économiques. Les «must have» dans la qualité en RH sont, selon Bruttomesso, le souci de l'orientation client, la considération de la stratégie macro de l'entreprise, l'implication du cadre législatif dans les procédures, et la multitude des démarches possibles (la normalisation, l'excellence, la labellisation, ou la démarche empirique).

Cet évènement confirme que la culture et les besoins globaux influencent continuellement les processus RH, qui doivent offrir une approche totale d'une gestion du travail. Pourtant, dans toute économie et tout contexte culturel, les RH doivent tenir compte de quelques valeurs universelles, comme le respect, la confidentialité et le gain de la confiance de la part du client.

Texte et photo:
Raluca Mateoc

>> 28. Oktober 2011

20 Jahre Sektion Basel Regio

>> Im Jahre 2011 wurde die Sektion Basel Regio zwanzig Jahre alt. Aus diesem Grund hatte der Vorstand unter dem Motto «Stauen Feiern Geniessen» zu einem feierlichen Event geladen. Zahlreiche Mitglieder und Angehörige trafen sich auf dem VitraCampus in Weil am Rhein (D), um diesen Anlass entsprechend zu würdigen.



Eine sehr interessante Führung über das architektonisch eindrucksvolle Areal des VitraCampus und der Besuch des Designmuseums bildeten den Auftakt zur professionellen Firmenpräsentation durch Markus Sohrmann, Projektleiter bei Vitra.

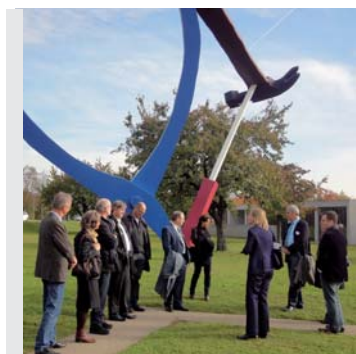
Im modernen Ambiente der BusinessLounge überbrachte Peter Bieri, Geschäftsführer SAQ Schweiz, die Glückwünsche der Zentrale. Er verwies auf das kontinuierliche und langjährige

Engagement der Mitglieder der Sektion Basel und überreichte den drei Mitgliedern des Vorstandes hierfür stellvertretend ein Präsent.

Gerd Noll, Präsident SAQ Basel Regio, wünschte sich in seiner Ansprache für die nächsten Jahre ebenso viel Engagement, damit Image und Anerkennung der SAQ als Partner für Excellence in der Region Basel weiterhin auf dem hohen Niveau bleiben wie bisher.

Bei einem vorzüglichen Buffet genossen die Gäste einen entspannten Abend und hatten dabei ausgiebig Gelegenheit, neue und alte Bekanntschaften zu pflegen.

Text: Frank Ehrmann
Vorstand Sektion Basel Regio
Fotos: Esther Kohler



>> Anmeldung und weitere Infos unter www.saq.ch

>> Aargau/Solothurn

Thema Cyber crime – Datenschutz und Datensicherheit
Datum 15. März 2012
Ort Forum Swissprinters AG, Zofingen

>> Sektion Ostschweiz

Thema Prozessassessment kritisch hinterfragt oder was bleibt nebst der Theorie?
Datum 7. März 2012
Ort NTB Interstaatliche Hochschule für Technik, Buchs SG

>> Section Vaud

Sujet Energieculture: L'agriculture de demain au biogaz et assemblée générale
Date 28 mars 2012
Lieu Ferme martin, Puidoux

>> Fachgruppe Informatik

Thema Geschäftsprozessmanagement
Jahresversammlung
Datum 15. März 2012
Ort noch offen

>> Fachgruppe Medizinprodukte

Thema Biologische Beurteilung von Medizinprodukten
Datum 8. März 2012
Ort Hotel Arte, Olten

>> Branchennetzwerk Gesundheitswesen

Thema Innovativer Umgang mit knappen Ressourcen
3. Tagung HENS Health Excellence Netzwerk Schweiz
Datum 29. März 2012
Ort Regionales Pflegezentrum Baden




8^{ème} Journée Romande des Systèmes de Management

Judi, 28 juin 2012

Parc Scientifique et Technologique d'Y-Parc

Yverdon-les-Bains

LA QUALITÉ CONCRÈTEMENT !

Réservez déjà la date dans vos agendas !

Vous retrouverez bientôt tous les détails de la journée, le programme ainsi que les modalités d'inscriptions sur le site www.saq.ch.

Informations pour sponsors, exposants et orateurs : info@saq.ch (sujet : JRSM 2012)

Le Comité JRSM

>> Lean Six Sigma leicht und verständlich erklärt

Erfolgskonzept Lean Six Sigma

>> Six Sigma und Lean Management haben sich schon lange als sehr wirksame und nützliche Ansätze zur Qualitäts- und Kostenoptimierung bewährt. Daraus hat sich in den letzten Jahren das Erfolgskonzept Lean Six Sigma entwickelt, welches das Vorgehen und die Werkzeuge der beiden Ansätze miteinander kombiniert.

Six Sigma – produkt- und leistungsorientiert

«Variation ist der Hauptfeind der Qualität», propagierte bereits Deming. Tatsächlich ist die Variation in einer industrialisierten Welt, wo Produkte und Leistungen in festgelegten Standards mit hohen Anforderungen hergestellt und erbracht werden müssen, ein nicht geringer Störfaktor.

Diesem Störfaktor hat Six Sigma den Kampf angesagt. Six Sigma hat zum Ziel, die Variation zu verringern. Dies führt zu Prozessen mit reproduzierbaren Produkten und Leistungen nahe am Zielwert!

Warum aber heisst diese von Motorola ins Leben gerufene Qualitätsinitiative Six Sigma? Der griechische Buchstabe σ steht in der Statistik für das Mass der Streuung (Standardabweichung) oder Variation. Die Erhöhung des Sigma-Levels be-

deutet, die Forderungen der Kunden durch Reduktion der Streuung oder Variation besser zu erfüllen. Ein 3σ -Level bedeutet dabei, die Kundenanforderungen zu ca. 93 Prozent zu erfüllen, das heisst ca. 7 Prozent Fehler zu machen. Ein 6σ -Level bedeutet, die Kundenanforderungen zu 99,99966 Prozent zu erfüllen, das heisst nur noch 3,4 ppm Fehler zu machen. Dies wird am Beispiel eines Abfüllprozesses in Grafik 1 deutlich.

Six-Sigma-Schlüssel

«Das Problem zu erkennen, ist wichtiger, als die Lösung zu erkennen. Denn die genaue Darstellung des Problems führt zur Lösung» und «Wenn mir eine Stunde gegeben würde, um die Erde zu retten, würde ich 59 Minuten darauf verwenden, das Problem zu definieren, und eine Minute, es zu lösen». Diese beiden Zitate von Albert Einstein

verdeutlichen einen Schlüssel des Six-Sigma-Vorgehens, nämlich die Fokussierung auf das Problemverständnis. Dazu wendet Six Sigma umfassende Anforderungsanalysen an, um die Bedeutung und Wirkung des Problems für den Kunden, das Geschäft und den Prozess zu verstehen. Dann ermittelt Six Sigma systematisch und auf der Grundlage von Zahlen, Daten und Fakten die Ursachen für Variation (Streuung), um sie zu beseitigen oder zu minimieren (Grafik 2).

Lean Management – prozessorientierter Ansatz

«Nur das tun, was Kunden wollen und bereit sind zu zahlen, das dafür aber richtig.» Dies könnte das Leitmotto von Lean

Management sein, welches unter anderen von Toyota als Qualitätsinitiative gestartet wurde. Um dies zu erreichen, müssen Prozesse systematisch auf ihre Wertströme analysiert werden. Dabei geht es in erster Linie darum, alles, was nicht wertschöpfend ist, also jegliche Verschwendung, zu erkennen und zu eliminieren. Dies führt zu schlanken, flexiblen und schnellen Prozessen ohne Ballast!

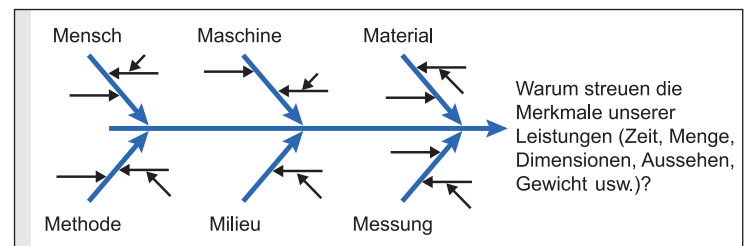
Um alles nicht Wertschöpfende zu erkennen, wurden im Verlauf der Zeit die verschiedensten Arten potenzieller Verschwendung identifiziert. Dazu gehören

Überproduktion: Es wird mehr oder früher produziert, als bestellt ist

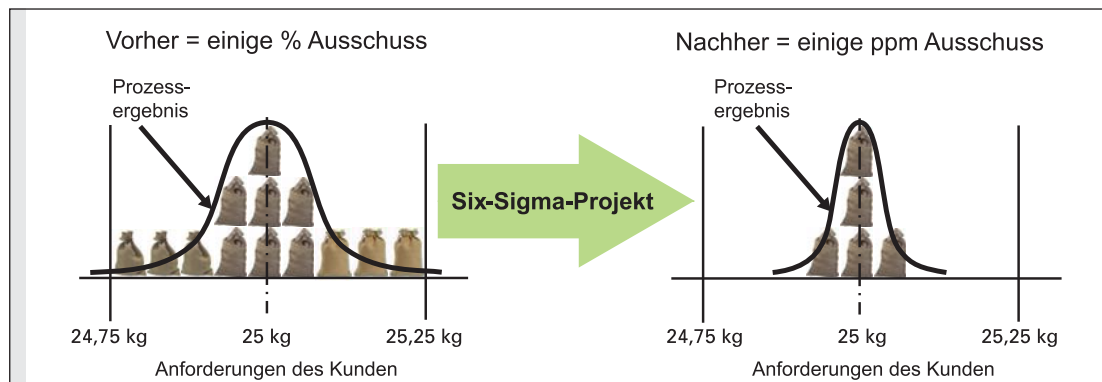
Warten: Verzögerung durch Engpässe, fehlendes Material, fehlende Freigaben, Stillstände

Transport: Materialtransport von einem Arbeitsplatz zum anderen

Überentwicklung: Mehr Wertschöpfung, als der Kunde fordert oder bereit ist zu bezahlen



>> Grafik 2: Six Sigma ist eine zahlen-, daten-, faktengetriebene Problemlösungsmethode mit dem Fokus auf die Variation der Produkte und Leistungen.



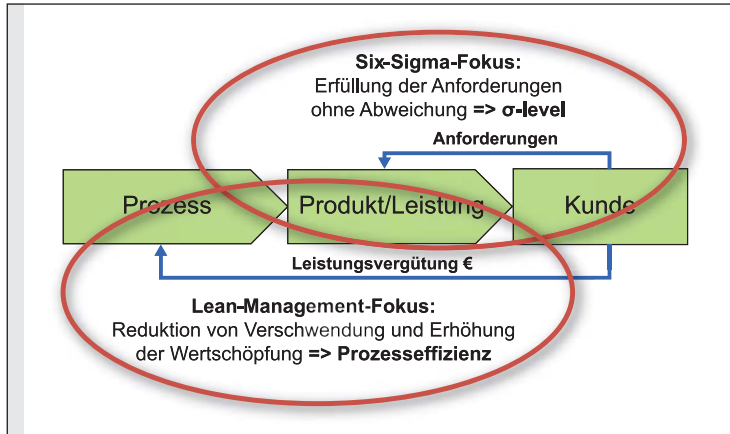
>> Grafik 1: Reduktion der Ausschussquote mittels Six-Sigma-Projekt.

Bestände: Lager/Zwischenlager, wo Material darauf wartet, bearbeitet zu werden

Bewegung: Schlechte Ergonomie, welche zu einem Überschuss an Bewegung führt

Fehler: Unbrauchbare Produkte, welche entsorgt werden müssen

Nacharbeit: Unbrauchbare Produkte, welche repariert oder korrigiert werden müssen



>> Grafik 3: Unterschiedlicher Fokus von Six Sigma und Lean Management

Überqualifizierung: Ungenutzte Fähigkeiten und Fertigkeiten von Mitarbeitenden

Energieverschwendung: Anlagen und Verfahren mit (zu) hohem Energieverbrauch

Verschmutzung: Liegengelassene Abfälle, Späne, Verbrauchsmaterialien, Schmutz

Platzverschwendung: Ungenutzte Arbeits-, Lager-, Bewegungsflächen

Unordnung: Material, Werkzeuge, Dokumente usw. ohne systematische Ablage/Ordnung

Überorganisation: Unnötige Erfassungen, Rapporte, Berichte

Hierarchie: Unnötige Freigabe-, Unterschriftenregelungen

Kurz zusammengefasst: Lean Management ist eine Prozessoptimierungsmethode mit dem Fokus auf die Reduktion jeglicher Verschwendung!

Six Sigma und Lean Management im Vergleich

Six Sigma und Lean Management haben viele Gemeinsamkeiten mit einem unterschiedlichen Fokus. Beide Ansätze führen letztlich zu einer Verbesserung der Qualität (Grafik 3).

Lean-Six-Sigma-Ansatz

Die Ansätze und Vorteile von Six Sigma und Lean Management werden heute oft im Lean Six Sigma vereint, indem das DMAIC-Vorgehen von Six Sigma als Basis dient. Dazu kommen Werkzeuge aus Six Sigma wie auch aus Lean Management zum Einsatz (Grafik 4).

Text und Grafiken:

Christian Muster, SAQ-QUALICON AG

>> Förderung Schweizer Wirtschaftsstandort

Partnerschaft Zurich und SAQ-QUALICON

>> Die Zurich Versicherungs-Gesellschaft AG und die SAQ-QUALICON AG unterstützen 2012 die Schweizer Wirtschaft mit einer Bildungsinitiative zum Ausbau der Wettbewerbsfähigkeit, der Förderung des Umweltbewusstseins und der Etablierung eines effektiven Risikomanagements.

Im Rahmen der Bildungspartnerschaft haben Zurich-Firmenkunden die Möglichkeit, gezielt ihr Wissen im Qualitäts- und Prozessmanagement, Umweltmanagement und Risikomanagement zu erweitern.

Dies sind wichtige Schlüsselthemen in der aktuellen wirtschaftlichen Lage, im Rahmen der globalen Klimadiskussion sowie dem erhöhten Risikopotenzial durch Umweltschäden oder Haftungsansprüche.

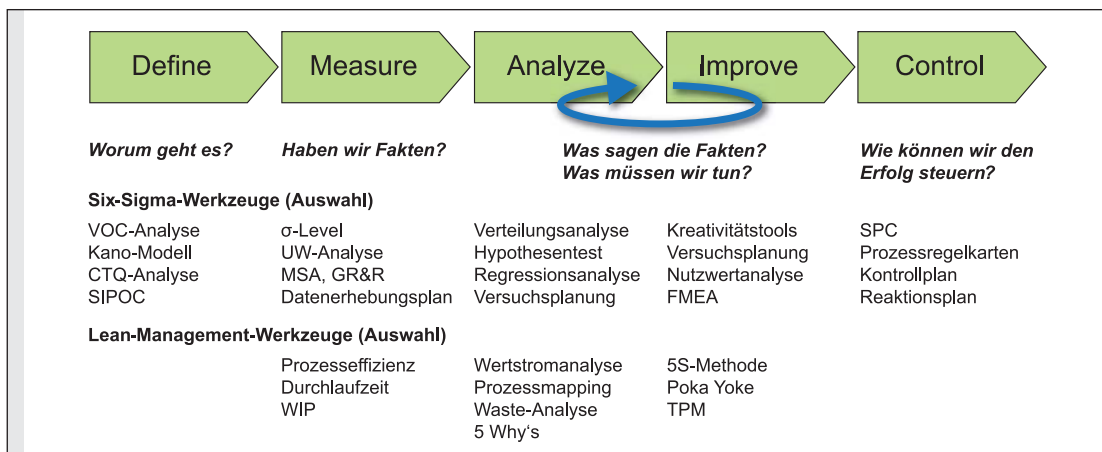
Als führende Anbieter in ihren Geschäftsbereichen wollen Zurich und SAQ-QUALICON damit den Wirtschaftsstandort Schweiz nachhaltig stärken. Das heisst:

- Die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen durch effiziente Prozesse und tiefere Kosten steigern.



- Die hohe Qualität der Schweizer Produkte und Dienstleistungen langfristig sichern.
- Durch aktives Umweltmanagement einen Beitrag zur Wahrnehmung der gesellschaftlichen Verantwortung leisten.
- Unternehmensrisiken systematisch und frühzeitig erkennen, um diese zu verhindern beziehungsweise zu reduzieren.

Neben gemeinsamen Bildungsveranstaltungen profitieren Zurich-Firmenkunden von einem exklusiven Angebot bei den Ausbildungen der SAQ-QUALICON. Details und Konditionen erfahren Sie auf den Webseiten von Zurich unter www.zurich.ch oder SAQ-QUALICON unter www.saq-qualicon.ch.



>> Grafik 4: DMAIC-Prozess und -Werkzeuge aus Six Sigma/Lean Management

... auf einen Blick

>> Anmeldung und weitere Infos unter www.saq-qualicon.ch

| Lehr- und Studiengänge | Nächste Termine | Dauer |
|--|-------------------------|-----------|
| Qualitäts- und Prozessmanagement | | |
| NEU Qualitäts- und Prozessmanager | 5.3. bis 6.7.2012 | 17 Tage |
| Dipl. Qualitätsmanager/in NDS HF | ab 23.3.2012 | 15 Monate |
| MAS Quality Leadership | | 2 Jahre |
| > CAS Management & Leadership | 12.10.2012 bis 8.2.2013 | 11 Tage |
| > CAS Business Excellence | 18.1. bis 13.4.2013 | 12 Tage |
| > CAS Integrierte Systeme & Compliance | 7.9. bis 8.12.2012 | 12 Tage |
| > CAS Consulting & Communication | 20.4. bis 7.7.2012 | 12 Tage |
| > CAS Continuous Improvement | 23.3. bis 14.7.2012 | 12 Tage |
| Qualitätssicherung | | |
| NEU Selbstprüfer | 28.3. bis 10.5.2012 | 3 Tage |
| NEU Qualitätsprüfer | 14.3. bis 11.7.2012 | 6 Tage |
| NEU Qualitätstechniker | 20.8. bis 18.12.2012 | 13 Tage |
| Business Excellence | | |
| NEU Journey to Excellence | 24. und 25.4.2012 | 2 Tage |
| NEU Leaders for Excellence | 7. und 8.5.2012 | 2 Tage |
| NEU EFQM Excellence Assessor | 12. bis 14.3.2012 | 3 Tage |
| Business Excellence Assessor | 23.3. und 27.4.2012 | 2 Tage |
| Risikomanagement und Sicherheit | | |
| Risiko Manager | 14.3. bis 26.4.2012 | 3 Tage |
| Informations- und Sicherheitsbeauftragter | 21. bis 25.5.2012 | 5 Tage |
| Betrieblicher Datenschutzverantwortlicher | 19. bis 23.3.2012 | 5 Tage |
| Umweltmanagement | | |
| NEU Umwelt Manager | 5.3. bis 27.6.2012 | 11 Tage |
| Qualitätsmanagement in der IT | | |
| Certified IT Process and Quality Manager – Foundation Level | 20.8. bis 2.10.2012 | 8 Tage |
| Certified Professional for Requirements Engineering – Foundation Level | 20. bis 22.3.2012 | 3 Tage |
| Certified Software Tester – Foundation Level | 2. bis 4.5.2012 | 3 Tage |
| CAS Software Quality | 10.9. bis 5.12.2012 | 11 Tage |
| Certified IT Process and Quality Manager – Advanced Level | 20.8. bis 18.12.2012 | 19 Tage |
| Six Sigma | | |
| Six Sigma Yellow Belt | 24. und 25.5.2012 | 2 Tage |
| Six Sigma Stufe I (Green Belt) | 12.3. bis 30.4.2012 | 5 Tage |
| Six Sigma Stufe II (Black Belt) | 20.8. bis 8.11.2012 | 12 Tage |

Jobbörse für Spezialisten auf www.saq-qualicon.ch

Die Homepage der SAQ-QUALICON verfügt über eine eigene Jobbörse für Spezialistinnen und Spezialisten in den Themengebieten Qualitäts-, Prozess-, Umwelt-, Sicherheits- und Risikomanagement.

| Seminare | Nächste Termine | Dauer |
|--|----------------------------|----------|
| Qualitäts- und Prozessmanagement | | |
| NEU Basiswissen Qualitätsmanagement | 26. und 27.4.2012 | 2 Tage |
| NEU Prozessmanagement als integrales Führungssystem | 19. und 20.3.2012 | 2 Tage |
| NEU Prozessausrichtung und Prozessgestaltung | 2. und 3.4.2012 | 2 Tage |
| NEU Dokumentation und Einsatz von Informationstechnologie | 28. und 29.2.2012 | 2 Tage |
| NEU Messung, Kennzahlen und Steuerung | 16.4.2012 | 1 Tag |
| NEU Reifegradmodelle und Prozessbewertungen | 17.4.2012 | 1 Tag |
| NEU Prozessverbesserung – Methoden zur Leistungssteigerung | 7. und 8.5.2012 | 2 Tage |
| Qualitätsmanager als Coach | 9.5. bis 6.6.2012 | 4 Tage |
| NEU Intervention QM Coach | 20.9.2012 | 1 Tag |
| Interner Auditor | 18. bis 20.4.2012 | 3 Tage |
| Interner Auditor in der Automobilindustrie | 20. bis 22.6.2012 | 3 Tage |
| QM in der Automobilindustrie – Einführung in ISO/TS 16949:2002 | 17. und 18.10.2012 | 2 Tage |
| Managementsysteme für Medizinproduktehersteller | 21.5.2012 | 1 Tag |
| Lieferantenaudits für Medizinproduktehersteller | 2. bis 4.5.2012 | 3 Tage |
| Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen | 19. und 20.4.2012 | 2 Tage |
| Qualitätsmanagement in Heimen und Spitexbetrieben | 24.5. bis 11.6.2012 | 3 Tage |
| Qualitätssicherung | | |
| NEU Grundlagen der Qualitätsprüfung | 28.3.2012 | 1 Tag |
| NEU Statistik Grundlagen | 24. und 25.4.2012 | 2 Tage |
| NEU Statistische Prüfmethode | 19. und 20.3.2012 | 2 Tage |
| NEU Statistische Prozesslenkung | 2. und 3.4.2012 | 2 Tage |
| NEU Prüfmittelqualifikation | 17. und 18.10.2012 | 2 Tage |
| NEU Stichprobenprüfung nach AQL | 2. und 3.5.2012 | 2 Tage |
| NEU FMEA | 14.5.2012 | 1 Tag |
| NEU Methoden zur Qualitätsverbesserung | 21. und 22.5.2012 | 2 Tage |
| NEU Optimierung der Prüfstrategien | 6.6.2012 | 1 Tag |
| NEU Effizienzorientierte Prüfplanung | 14. und 15.6.2012 | 2 Tage |
| Risikomanagement und Sicherheit | | |
| Integration von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ins Managementsystem | 18. und 19.6.2012 | 2 Tage |
| Umweltmanagement | | |
| Umweltmanagement: Systemaufbau | 5. bis 27.3.2012 | 4 Tage |
| NEU Umweltgrundlagen: Umweltauswirkungen des Unternehmens | 23. bis 25.4.2012 | 3 Tage |
| NEU Umweltmanagement in der Praxis | 8. und 9.5.2012 | 2 Tage |
| NEU Interner Umweltauditor | 13. und 14.6.2012 | 2 Tage |
| Refresher Umweltmanager | 23.5.2012 | 1 Tag |
| Qualitätsmanagement in der IT | | |
| ITIL® v3 Foundation | 5. bis 7.3.2012 | 3 Tage |
| ITIL® v3 Foundation E-Learning-Kurs | 8.3.2012 | 1 Tag |
| PRINCE2™ Projektmanagement Foundation | 22. und 23.5.2012 | 2 Tage |
| Six Sigma | | |
| Six Sigma Champion | 18. und 19.6.2012 | 2 Tage |
| Events | | |
| QM Insider Forum | 7.3., 13.6. und 22.10.2012 | 0,5 Tage |