



IQM – SYSTEM BY. DR. FUHR

System zur Einführung interner Kunden-Lieferanten-Beziehung



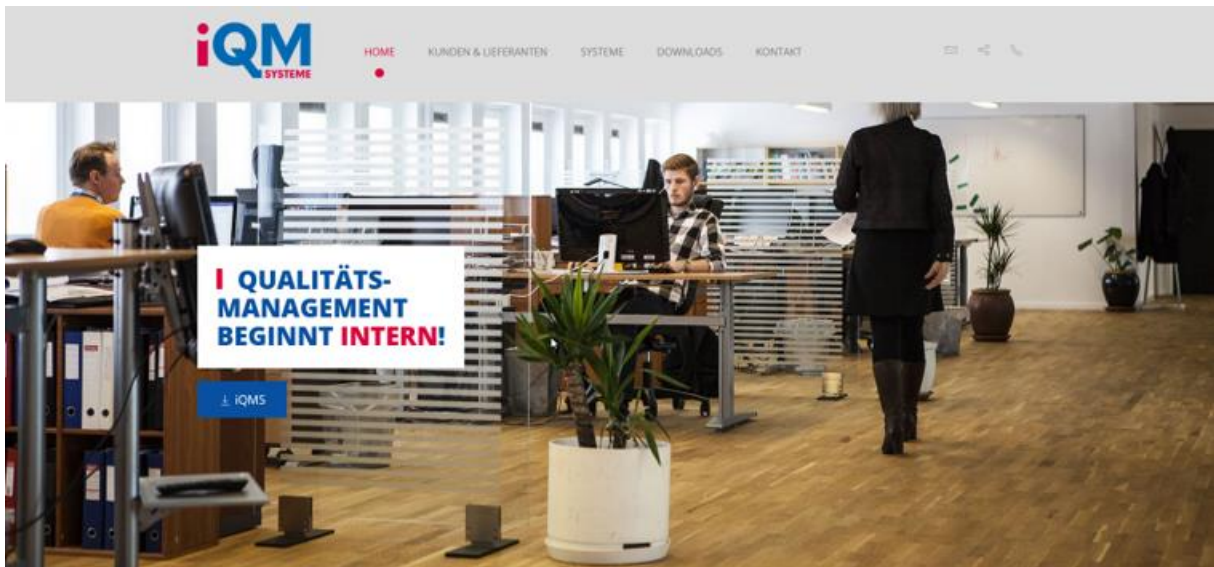
24. JANUAR 2024

TOP-HRM-TRANSFER KG
www.top-hrm-transfer.de



Das interne Kunden-Lieferanten-System

©Alle Unterlagen dazu sind urheberrechtlich geschützt,
alle Rechte liegen bei Dr. W. Fuhr



I. ENTWICKLUNG UND EINFÜHRUNG

Dieses System wurde von uns über einen Projekt-Zeitraum von fast drei Jahren entwickelt und in einem Unternehmen mit 2000 Mitarbeitern sehr erfolgreich eingeführt und umgesetzt. Hier wurde zum ersten Mal über ein wirkliches QM-System eine Kultur der internen Kunden-Lieferanten Beziehungen neben einem klassischen 9000 System oder besser gesagt zu einem solchen System ergänzend eingeführt.

Das IQM-System wurde mehr als 10 Jahre in dem Unternehmen eingesetzt. Wir haben es dann in weiteren Unternehmen erfolgreich eingeführt und ständig weiter entwickelt. Heute ist es auf dem Stand, dass es in einem transformationalen/agilen Umfeld ein wunderbares Instrument darstellt, um nicht nur qualitative Prozesse der organisationalen Zusammenarbeit (= interne Schnittstellen) zu verbessern sondern gleichzeitig auch eine agile Führungs- und Unternehmenskultur zu fördern.

II. UNSER ANGEBOT ZU IQM

Wir bieten Unternehmen und QM-Beratern an das System zu erwerben, oder dazu Lizenzen bzw. Anwendungsrechte zu erwerben. Dazu bieten wir gerne auch Präsentationen, Referenzen usw. an. Bei Interesse melden Sie sich bitte bei uns. Herzliche Danke!

III. BEDARFS-SITUATIONEN FÜR IQM

- Situation 1: Umfassender, schneller und **sicherer Kultur-Wandel** im Gefolge von Sanierungen, Restrukturierungen und Neuausrichtungen im Sinne einer agilen Unternehmens- und Führungskultur
- Situation 2: Schneller, umfassender Kulturwandel im Sinne einer **transformationalen-agilen Führungskultur**
- Situation 3: Aufbau bzw. ergänzendes **Qualitätsmanagement** über ein internes QM-Management (= Einführung eines internen Kunden-Lieferanten-Systems)
- Situation 4: Aufbau eines **selbststeuernden Unternehmenskultur** durch Center- und Teamorganisation (Agiles Management)
- Situation 5: Überwindung **den Schnittstellenproblematik bei Stab-Linien-Organisationen** durch IQM über eine Optimierung der organisationalen Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Organisationseinheiten (Abteilungen und Organisations-Teams)
-

IV. ERGEBNISWIRKSAMKEIT VON IQM

a. Direkte Ergebnis-Wirksamkeit

1. Systematische Eliminierung von Kosten- und Blindleistungen
2. Systematische Verbesserung und Optimierung der Wertschöpfungsketten
3. Verbesserung der Produkt- und Service Qualität
4. Verbesserung der Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit
5. Verbesserter Umgang mit Ressourcen durch Selbststeuerung der Teams (Center-Effekt)

b. Indirekte Ergebnis-Wirksamkeit

1. Verbesserung und Optimierung der internen Zusammenarbeit
2. Erhöhung der Mitarbeiter-Motivation und des Mitarbeiter-Reifegrades im Sinne des selbstständigen Arbeitens und Problemlösens
3. Entlastung der Führung durch Reduktion von Leitungs- und Führungsaufwand
4. Ein wirksameres QM-Management, welches die ISO 9000 sinnvoll und effektiv ergänzt
5. Durchdringung eines ganzheitlichen Qualitäts- und Kundenverständnisses im Unternehmen im Sinne einer wertebasierten Unternehmenskultur.

V. DAS IQM-MANAGEMENT SYSTEM - IQM-Bausteine

- Baustein 01: Verantwortung der obersten Leitung – Rollen und Aufgaben
- Baustein 02: Integration in die Unternehmensentwicklung und das Management-System
- Baustein 03: Grundsätze der Kundenorientierung
- interne/externe Kundenorientierung
- Baustein 04: Grundsätze der QM-Strategie – Commitment mit GF
- Baustein 05: Entwicklung der (internen) Qualität – Das QM-Rad
- Baustein 06: Schulungsmaßnahmen – Schulung der Moderatoren
- Baustein 07: Die Aufstellung der KL-Teams – Das agile Selbstverständnis
- Baustein 08: Selbststeuerung und „well being“ der KL-Teams
- Baustein 09: Das QM-Cockpit – Selbstverpflichtung und Dokumentation
- Baustein 10: Die (Image-) Kundenbefragung – intern/extern
- Baustein 11: Das Lieferanten-Audit
- Baustein 12: Der (interne) Kunden-Dialog
- Baustein 13: Das interne Reklamations-Management
- Baustein 14: Die Clearing-Stelle
- Baustein 15: Management der Umsetzungsmaßnahmen
- Baustein 16: IQM/EQM und Vertriebssteuerung
- Baustein 17: Das QM-Monitoring
- Baustein 18: Die jährliche QM-Klausur
- Baustein 19: Die Integration von IQM in das QM-System

VI. STRATEGISCHER NUTZEN VON IQM – NACHALTIGE WIRKUNGEN

1. Gesamt-Strategischer Nutzen bzgl. der kundenorientierten UE-Ziele
2. Gesamt-Ansatz für das Qualitätsmanagement – systemisch wie ganzheitlich
2. Förderung und Entwicklung der internen/externen Kundenzufriedenheit
3. Aufbau und Verfestigung einer agilen Organisations-Struktur
4. Entwicklung und Förderung einer modernen Unternehmens-Kultur
5. Signifikante Verbesserung der Zusammenarbeit auf organisationaler Ebene durch Überwindung von Schnittstellen-Engpässen
6. Eliminierung von internen Blindleistungen und Kostenfallen
7. Entwicklung und Verbesserung der Leistungs-, Service- und Kontakt-Qualität
8. Förderung der Teamarbeit und Teamkultur
9. Förderung der individuellen Reifegrade bei Führungskräften/Mitarbeitern
10. Förderung der Selbststeuerungskompetenzen bei den Mitarbeitern

VII. ÜBERSCHAUBARER EINFÜHRUNGSaufWAND – SCHULUNGEN

Das die Einführung über Mitarbeiter-Teams erfolgt und Führungskräfte nur eine „begleitende Rolle einnehmen“, ist der reale Aufwand eher gering. Das Training erfolgt als Intervall-Training mit ca. 2-3 Stunden pro Sitzung. Danach erfolgt sofort die Umsetzung in der Praxis. Die Teams haben das selbst immer als sehr motivierend und sehr nutzbringend für ihre eigene Arbeit betrachten. Unsere Erfahrungsregel geht von einem Einführungszeitraum von ca. ½ Jahr aus.

VIII. ORANISATION VON IQM – ROLLEN UND AUFGABEN IM ZUSAMMENWIRKEN

1. Rolle der Geschäftsleitung
2. Rolle und Aufgabe des Trainers
3. Rolle der Moderatoren
4. Rolle der Führungskräfte
5. Rolle der Clearing-Stelle
6. Rolle der Administration
7. Rollen der KL-Teams

Bei Interesse fordern Sie bitte die Langform von IQM an. Gerne schicken wie Ihnen diese zur weiteren Info zu! Einschließlich Referenzen!