

WIFI OÖ steigert die Kundenzufriedenheit

Lösungen zur Implementierung des Exzellenzgedankens



Als Teil der Wirtschaftskammer ist das WIFI Oberösterreich immer bemüht, seinen Kammermitgliedern ein Vorbild zu sein und wichtige Wirtschaftstrends als Vorreiter zu besetzen – so auch mit dem Bemühen in allen Bereichen der Unternehmer-Akademie eine Kultur der Exzellenz umzusetzen.

Der Weg zur Exzellenz begann schon 1994 mit der ISO 9001 Zertifizierung, die frühzeitig dann auf das Modell 9001:2000 umgestellt wurde. Darüber hinaus nahm das WIFI an mehreren EU Forschungsprojekten teil, um ein solides Grundwissen über die Einsatzmöglichkeiten des EFQM Exzellenz Modells im Mittelstand zu erarbeiten und Schritt für Schritt im eigenen Unternehmen umzusetzen.

„Qualitätspolitik ist Teil unseres Leitbildes“, sagt Frau Dr. Wolfsteiner, Abteilungsleiterin der WIFI-Unternehmer-Akademie. „Qualität bestimmt unser Denken und Handeln, und auch von unseren Partnern und Lieferanten erwarten wir hohe Qualität und gehen dann langfristige Kooperationen ein. Dabei bietet das EFQM-Modell auch für uns als Dienstleistungsunternehmen einen umfassenden & integrativen Zugang zum Thema Qualität.“

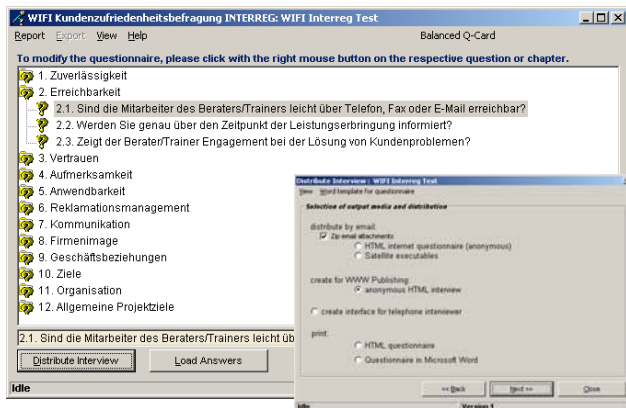
Ein wichtiger Bestandteil des Strebens nach Exzellenz ist die Kenntnis darüber, wie man aus der Sicht der betroffenen Akteure und Marktpartner gesehen und bewertet wird. Das Modell der EFQM schreibt vor neben den Auswertungen der bereits vorhandenen Unterlagen hierzu auch regelmäßige Zufriedenheitsumfragen durchzuführen und diese im Ergebnis und im Trend auszuwerten.

Dr. Sabine Wolfsteiner; Abteilungsleiterin der WIFI-Unternehmer-Akademie: „Eine klare Steigerung der Zufriedenheit unserer Mitarbeiter und unserer Kunden.“





Zur Erleichterung diese Aufgabe wählte das WIFI eine Softwareunterstützung mit der man im Rahmen der EU-Forschungsprojekte schon gute und umfangreiche Erfahrungen gesammelt hatte: die GOA-WorkBench.



„GOA wird als Basis-Werkzeug für unsere Befragungen herangezogen,“ sagt Frau Dr. Wolfsteiner. „Die umfangreiche Auswahl an Standardfragen sowie die Möglichkeit der einfachen und schnellen Anpassung an unsere firmenspezifischen Bedürfnisse waren ausschlaggebend für die Entscheidung.“

Die Software wird für unsere Mitarbeiterbefragungen sowie für die Evaluierung eines grenzüberschreitenden EU-Projektes mit mehr als 500 teilnehmenden Betrieben und für die Befragung unserer Trainer und Berater eingesetzt.

Die Umfragen per GOA liefern praktisch auf Knopfdruck die quantitative Messzahlen für die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter beziehungsweise unserer Kunden im Rahmen des grenzüberschreitenden Projektes und werden unter Anderem für die von den Förderstellen vorgegebene Projektevaluierung herangezogen.“

Rein rechnerisch bringt der Einsatz von GOA einen klaren Kostenvorteil gegenüber einer externen Befragung und Auswertung der Ergebnisse. Darüber hinaus verbleibt die Datenhoheit im eigenen Unternehmen; das heißt, die bereits erfolgten Befragungen können jederzeit ergänzt oder unter anderen Filterbedingungen erneut ausgewertet werden. Hierdurch wird es auch im Nachhinein möglich aus früheren Umfragen Daten zu erhalten, die für aktuelle Trendanalysen notwendig sind.



Die WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE ist eine Abteiler-Linze und bietet lösungsorientierte Workshops, Seminare & Lehrgänge exklusiv für Unternehmer an.

Die Seminarinhalte und der Teilnehmerkreis der WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE sind klar nach den Erwartungen der Unternehmer und Geschäftsführer an Weiterbildung ausgerichtet. 3000 Teilnehmer in über 550 Seminaren seit Gründung 2003 geben dem Konzept Recht.

Kontaktdaten:

WIFI-UNTERNEHMER-AKADEMIE
Wiener Straße 150, 4021 Linz
Tel. 05-7000-7052, Fax 05-7000-3559

unternehmerakademie@wifi-ooe.at
www.ooe.wifi.at/uak

GOA-WorkBench®

GOA bietet eine umfassende Auswahl von Wissensbasen zu den unterschiedlichsten Selbstbewertungs- und Umfragemethoden. Bei der Entwicklung dieser Module wird neben einfacher Bedienbarkeit auch größter Wert auf Konformität zu den jeweils unterliegenden Modellen gelegt. So ist das auf dem EFQM Excellence-Modell aufbauende GOA-Modul nicht nur modellkonform sondern wurde bereits Ende 90er Jahre als erstes Softwaretool von der der European Foundation for Quality Management lizenziert.

Die GOA-WorkBench erlaubt es, Kosten und Aufwand für die Einführung und die laufenden Erhebungen von Umfragen und Assessments erheblich zu senken und so diese Verfahren einer breiteren Basis zugänglich zu machen. Die Software ist momentan in 8 Sprachen verfügbar und kostet zwischen 680 und 8.800 Euro (zzgl. MwSt.).

IBK stellt allen Interessenten auf ihrer Website (www.ibk-group.com) eine Übersicht der regional zuständigen Vertriebs- und Supportpartner, sowie eine Testversion der Software bereit, die nach Installation für 30 Tage das Arbeiten mit allen angebotenen Wissensbasen erlaubt. Die Applikationen lassen sich später problemlos zu einer Vollversion freischalten, so dass alle bis dahin gesammelten Daten produktiv weitergenutzt werden können.