

Transparenz und Sicherheit Wenn Qualität mehr als ein Versprechen ist



Kräss GlasCon GmbH in Pfaffenhofen an der Roth, einer Gemeinde mit nahezu 4.500 Einwohnern zwischen Memmingen und Ulm gelegen, plant und liefert europaweit Verkaufsanlagen, Glaskonstruktionen, Gewächshausanlagen und Gartencenter in Komplettbauweise. Bauteile, die das Produkt-Know-How ausmachen werden am Standort in Pfaffenhofen gefretigt und anschließend vor Ort montiert. Kundenstamm und Betätigungsfeld umfassen sowohl den deutschsprachigen Raum als auch Osteuropa, Südosteuropa, Baltikum und Russland. Die Stärken des Familienunternehmens sind das Produkt- und Anwendungs-Know-how, kombiniert mit den Erfahrungen in der kosteneffizienten und termingerechten Abwicklung von Gewächshausprojekten.

Seit September 2003 unterhält die Kräss GlasCon GmbH eine eigene Niederlassung in Moskau. Im Auftrag von OBI und IKEA wurden bisher mehr als 10 große Gartencenter geplant und gebaut. Wegen der hohen Qualitätsansprüche an die eigene Arbeit wird in diesem Bereich die Marktführerschaft angestrebt. Weitere große Projekte in Russland stehen an.



Die Herausforderung besteht nun darin, das in Deutschland vorhanden Know-how, unter Berücksichtigung der kulturellen und institutionellen Unterschiede nach Russland zu transferieren. Dies sollte, so die Überlegungen der Geschäftsführer Uwe Weinzierl und Wolfgang Kräss, mit Hilfe eines modernen Managementsystems nach internationalem Standard gelingen. Im Mai 2006 wurde das TQU beauftragt, das Projekt zu starten. Die merkliche und messbare Steigerung der Transparenz, der Effizienz und der Effektivität der Moskauer Tochter ist die zentrale Zielsetzung des Projektes.

In der Konzeptphase des Projektes kam die Entscheidung über die Neuanstellung eines russischsprachigen Mitarbeiters in der Position des Managementbeauftragten, mit der Absicht die internen Ressourcen zu schonen und das laufende Geschäft nicht zu belasten. Nach vier Wochen konnte das TQU acht geeignete und qualifizierte Bewerber vorstellen, aus denen der interne Projektleiter ausgewählt wurde.

Die Prozessabläufe des Standortes Pfaffenhofen, so die Überlegungen, müssen nach Moskau transferiert und dort als Standard etabliert werden. Mit Beteiligung der Mitarbeiter in Pfaffenhofen wurden die wichtigsten Prozessabläufe überdacht, modelliert und dokumentiert. In dieser Phase zeigte sich schnell, dass auch bei der Mutter noch Verbesserungspotenziale erschlossen werden können. Die überarbeiteten Prozesse wur-

den in die russische Sprache übersetzt und im Intranet veröffentlicht. Trotz hoher Arbeitsbelastung aus der Auftragsabwicklung wurde die Akzeptanz der Mitarbeiter über das projektbegleitende Kommunikationskonzept gesichert. Das lokale Management in Moskau sah in der Organisationshilfe aus Deutschland die Chance die vorhandenen Schwachstellen auszugleichen und konnte deshalb schnell von den Vorzügen des neuen Systems überzeugt werden.

Als besonders hilfreich hat sich das „Ablauf-Verbesserungs-Gesprächs“ (AVG), erwiesen, das in Form eines internen Audits realisiert wurde. Die AVG-Teams aus den jeweiligen Prozesseignern der Standorte und dem Managementbeauftragten bewertet die Prozessleistung, ermittelt Potenziale und leitete entsprechende Maßnahmen ein. Unterschiedliche Vorgehensweisen der Standorte werden diskutiert und das „richtige“ Vorgehen im Konsens erarbeitet.

Angesichts des starken Wettbewerbs, der sich zu einem radikalen Preiskampf entwickelt hat, steht die Kräss GlasCon GmbH für Qualität, im Inland und im Ausland! Das mehrsprachige Managementsystem trägt dazu bei, ein gesundes Maß an Transparenz und damit Sicherheit für den Kunden und die eigenen Mitarbeiter zu erreichen.

Tobias Bläsing
TQU BUSINESS GMBH

Veröffentlicht in README.TQU 60