

„Es ist wichtig zu wissen, wo man steht!“

Kopp-Schleiftechnik stellt sich DQS Benchmarking

Mit DQS Benchmarking bietet die DQS ihren Kunden eine Reifegradbestimmung ihres Managementsystems mit Hinweis auf dringliche Handlungsfelder. Bewertet wird der Reifegrad mittels elf Kriterien, die sich an den klassischen Managementzyklus „Plan-Do-Check-Act“ anlehnen. Die DiD-Redaktion sprach mit Achim Kopp, Geschäftsführer der Kopp-Schleiftechnik GmbH in Lindenfels, über seine Erfahrungen mit DQS Benchmarking.

Herr Kopp, Ihr Unternehmen ist seit vielen Jahren nach ISO 9001 zertifiziert. Im Januar 2009 haben Sie DQS Benchmarking in die Begutachtung integriert. Was hat Sie dazu bewogen?

Eine erfolgreiche Zertifizierung, gute Werte bei der Kundenumfrage, eine sehr gute Betriebsleistung, eine niedrige Reklamationsrate usw. sind zwar allesamt erfreuliche Faktoren, richtig interessant wird es meiner Meinung nach aber erst, wenn man sich mit anderen Unternehmen vergleicht – um zu wissen wo man steht.

Wie wurde DQS Benchmarking von Ihnen und Ihren Mitarbeitern während der Begutachtung wahrgenommen?

Das lief eher nebenbei mit, fast unbemerkt; bei der Abschlussbesprechung wurde dann Zeit für die Auswertung eingeplant. Das Ergebnis wurde uns in Form einer kleinen Präsentation und einer übersichtlichen Grafik aufgezeigt. Alle elf Kriterien wurden ausführlich erläutert und besprochen.

Worin sehen Sie für Ihr Unternehmen den größten Mehrwert?

Bei neun von elf Kriterien lagen wir besser als der Durchschnitt, teilweise deutlich. Wir kennen jetzt genau die Bereiche, wo wir schon richtig gut sind und wo wir uns noch verbessern können. Diese Impulse fließen in unser System der kontinuierlichen Verbesserung ein. Des Weiteren nutzen wir die Erkenntnisse auch für das Marketing, d. h. wir sagen unseren Kunden, wie wir uns im Vergleich zu anderen Unternehmen behaupten.

Was war für Sie die größte Überraschung beim DQS Benchmarking?

Am meisten gefreut hat uns, dass wir im Bereich Personalmanagement mit acht Punkten weit über dem Durchschnitt liegen. Dieser Bereich ist einer unserer vier Erfolgsfaktoren, die da lauten: Teamchef – Kunden und Geschäftspartner – Mitarbeiter – Produktion und Prozesse. Hier ein paar Stichpunkte dazu:

- Noch nie in der Firmengeschichte haben wir eine Stellenanzeige geschaltet.
- Die meisten Bewerber kommen auf Empfehlung unserer Mitarbeiter.
- Geringste Fluktuation, nur drei Mitarbeiter haben in den vergangenen fast 40 Jahren gekündigt.
- Gemeinsam mit unseren Mitarbeitern haben wir sieben Spielregeln für den persönlichen Umgang und sieben Spielregeln für den geschäftlichen Umgang verabschiedet.
- Der Wert „Vertrauen“ steht in der Zusammenarbeit an erster Stelle.
- Es gibt bei uns keine Endkontrolle, jeder ist für sein Tun verantwortlich.
- Die Mitarbeiter sind am Unternehmenserfolg beteiligt.



Qualität ist bei uns nicht nur Chefsache:
Für die Güte seiner Arbeit steht der einzelne Mitarbeiter mit seinem guten Namen grade.



Ideen, Technik, Präzision – technische Kreativität mit modernster maschineller Schleiftechnologie auf über 600 qm Produktionsfläche



Die 2. Generation: Jürgen, Achim und Heike Kopp

In einem Satz gesprochen: Warum würden Sie auch anderen DQS-Kunden das Benchmarking empfehlen?

Es ist ein Baustein im Prozess der ständigen Verbesserung und trägt so dazu bei, sich von der breiten Masse abzuheben.

Werden Sie DQS Benchmarking in den nächsten Jahren fortsetzen?

Fortsetzen werden wir das Thema auf jeden Fall, wir müssen jedoch noch festlegen, ob wir es im Jahres- oder Zwei-Jahres-Turnus aufgreifen wollen.

Sie haben dieses Jahr viel Engagement gezeigt und den Wettbewerb um „Deutschlands Kundenchampions 2009“ als Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen in der Kategorie unter 50 Mitarbeitern gewonnen. Herzlichen Glückwunsch zunächst für diese Leistung! Warum haben Sie trotz dieses aufregenden Jahres noch zusätzliches Interesse an DQS Benchmarking gezeigt?

Beim „Kundenchampions-Wettbewerb“ werden überwiegend die Kundenbeziehungen auf den Prüfstand gestellt. Ich habe bereits unsere vier Erfolgsfaktoren erwähnt. So wollen wir uns in allen Bereichen mit anderen Unternehmen vergleichen. Für uns heißt das:

- Wettbewerb Kundenchampions
- Wettbewerb Großer Preis des Mittelstandes
- Bankenrating
- Kundenumfrage nach der NPS-Methode
- DQS Benchmarking
- Branchenkenntzahlen des FDPW (Fachverband Deutscher Präzisionswerkzeugschleifer)
- Zahlen, Daten und Fakten aus Gesprächen mit Wettbewerbern und Geschäftspartnern

Achim Kopp
Geschäftsführer

Kopp-Schleiftechnik GmbH
Lindenfels / Winterkasten
achim.kopp@kopp-schleiftechnik.de
www.kopp-schleiftechnik.de

DQS Benchmarking aus Sicht der Auditoren

Mit dem DQS Benchmarking wird uns als Auditoren ein innovatives Werkzeug an die Hand gegeben. Ziel ist es, unseren Kunden weitere, über die reinen Forderungen von ISO 9001 hinausgehende Ansatzpunkte zur Bewertung und Entwicklung des Managementsystems aufzuzeigen.

Ergänzend zu Begutachtungen nach ISO 9001 zeigen sich konkrete Stärken und Entwicklungspotenziale erst im Rahmen der systematischen Bewertung mit dem Benchmarking-Punktesystem. Hierbei erfolgt die Bewertung für alle elf Kriterien auf einer Skala von 1-10 und zwar jeweils in den Kategorien Ansatz, Umsetzung und Ergebnisse. Hierdurch ergibt sich die einmalige Möglichkeit einer präzisen Statusbestimmung.

Bei Kopp Schleiftechnik bestand die Aufgabe nun darin, unsere gesammelten Erfahrungen als Auditoren adäquat auf ein mittelständisches Familienunternehmen zu spiegeln und diesbezüglich eine passende Bewertung durchzuführen. Das Gesamtergebnis wurde grafisch aufbereitet und im Rahmen des Abschlussgespräches mit der Geschäftsführung besprochen. Indem wir aufzeigten, welche Stärken gefördert werden sollten und wo es Ansatzpunkte zur Weiterentwicklung gibt, konnten wir einen weiteren Beitrag zur Umsetzung der Unternehmensstrategien von Kopp Schleiftechnik leisten.

Dietmar Roßbach, DQS-Auditor
dietmar.rossbach@dqs.de

Kopp-Schleiftechnik GmbH

Der Familienbetrieb in zweiter Generation stellt Zerspanungswerkzeuge, Bohrer und Fräser für die Metallbearbeitung her. Seit der Gründung im Jahr 1970 ging es stetig bergauf. Mit seinen 33 Mitarbeitern hält sich der Schleiftechnikexperte ständig auf dem aktuellen Stand der Technik und nimmt jede fachliche Herausforderung gerne an. Mittlerweile hat sich das Unternehmen auch international einen Namen als Werkzeugmanufaktur für die spanende Fertigung gemacht.