

BÜROMANAGEMENT

Innovations- und Kundenzufriedenheitsmanagement: Zwei wichtige Erfolgsfaktoren unseres QM

von Anna Lena Ludwig und Cordula Helfrich, Helfrich Ingenieure Projektierungsgesellschaft mbH, Bad Kissingen

„Bestnoten im Innovations- und Kundenzufriedenheitsmanagement sowie hohe Punktzahlen in den anderen Bewertungskriterien wie z. B. Verbesserungs- und Wissensmanagement“ hat die Jury der Helfrich Ingenieure Projektierungsgesellschaft mbH attestiert und sie damit zum Gewinner des „Qualitätspreises 2023“ erklärt. PBP war Mitglied der Jury und hat das Büro gebeten, näher zu erläutern, warum QM für Helfrich Ingenieure wichtig ist, was das TGA-Büro im Innovations- und Kundenzufriedenheitsmanagement konkret tut und wie es sonst von QM profitiert. |

Qualitätsmanagement ist Teil der Unternehmensphilosophie

In unserer Unternehmensphilosophie ist verankert, dass wir unseren Projektpartnern einen ganzheitlichen Ansatz, nachhaltige Qualität des Planens und Bauens sowie innovative Lösungen bieten. Um eine qualitativ hochwertige Planungsleistung permanent über alle Projekte hinweg dauerhaft gewährleisten zu können, sind interne Qualitätsstandards für Planungs- und Unterstützungsprozesse unabdingbar. Aus diesem Grund haben wir uns im Jahr 2013 dafür entschieden, das TÜV-zertifizierte QualitätsManagement-System Planer am Bau einzuführen und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Ein QM-Ziel: Einheitliche Standards für die drei Standorte

Unser Unternehmen besteht aus den drei Standorten Bad Kissingen, Bamberg und Nürnberg und beschäftigt derzeit 109 Mitarbeiter. Oberstes Ziel ist es, dass alle Mitarbeiter die Qualitätsstandards aktiv leben, die zur Verfügung gestellten Hilfsmittel zur Projektbearbeitung nutzen und schnellen Zugriff auf alle benötigten Unterlagen haben. Um die Standards immer wieder aufzufrischen, gibt es interne Schulungen und den regelmäßig stattfindenden Kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP). Alle Prozesse und Werkzeuge werden permanent hinterfragt und an die aktuellen Rahmenbedingungen angepasst. Anregungen zur Optimierung werden auch aus der Planer am Bau-Sprechstunde und dem Erfa-Kreis aufgenommen.

Neben der Planung wirtschaftlich und technisch hocheffizienter Konzepte ist letztlich die Zufriedenheit unserer Auftraggeber während und am Ende des Projekts das wichtigste Element unseres Erfolgs. Zu diesem Zweck wurde der Fragebogen „HIP fragt nach“ entwickelt, der dem Auftraggeber nach Abschluss der Lph 8 ausgehändigt bzw. mit ihm besprochen wird. Derzeit wird an einer Umstellung des analogen Fragebogens in eine digitale Form gearbeitet. Dies soll zu einer effizienteren Bearbeitung beitragen. Alle eingegangenen Rückmeldungen werden in einer Auswertungsliste gesammelt und an das jeweilige Projektteam kommuniziert. Für die Zukunft ist geplant, eine digitale Zufriedenheitsabfrage bereits schon nach der Lph 3 zu etablieren.

Der Grund für die QM-Zertifizierung nach dem Standard „Planer am Bau“

Qualitätsstandards sollen im Alltag gelebt werden

Kundenzufriedenheit wird mit „HIP fragt nach“ gemessen

Um allen Mitarbeitern ein effizientes und digitales Arbeiten zu ermöglichen, wird durch eine permanente Marktanalyse der aktuelle Stand der Technik sichergestellt. Die Marktanalyse umfasst neben projektspezifischen Softwarelösungen auch weit verbreitete Drittanbietersoftware.

Der KVP-Prozess bei der Weiterbildung der Mitarbeiter

Aber nicht nur das digitale Arbeiten steht in unserem Fokus, sondern auch die digitale Weiterbildung. So haben ausgewählte Mitarbeiter die Möglichkeit, sich auf der Trainings-Plattform eines externen TGA-Expertenteams zu den Themengebieten Standardisierung der Prozesse Lph 1 bis 7, Bauüberwachung, LV-Analyse und Analyse der Bauüberwachung online Wissen anzueignen. Zusätzlich stehen allen Teilnehmern verschiedene Live-Calls mit dem Expertenteam zur Verfügung, bei denen aktuelle Themen oder Probleme diskutiert werden können bzw. ein allgemeiner Austausch stattfinden kann.

Den Planer am Bau QualitätsPreis entgegenzunehmen, war eine besondere Ehre für uns. Wir haben uns vor allem über die Anerkennung der permanenten Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements und die daraus resultierende Wertschätzung unserer Arbeit gefreut. Trotzdem werden wir uns nicht auf unseren Lorbeeren ausruhen, sondern auch in Zukunft stetig schauen, welche Prozesse wir verbessern können.



So sehen Sieger aus: Helfrich Ingenieure belegt den 1. Platz beim QualitätsPreis Planer am Bau. Es strahlen um die Wette von links: Fachteamleiterin Verwaltung Dagmar Arneke, Kaufmännische Leiterin Cordula Helfrich, Geschäftsführer Dipl.-Ing. (FH) Wilfried Helfrich und Bereichsleiter Dipl.-Ing. (FH) Sebastian Kuhn, M.Sc.

Bild-Quelle: Helfrich Ingenieure

WEITERFÜHRENDER HINWEIS

- Mehr zum QualitätsZertifikat Planer am Bau und zum QualitätsPreis finden Sie hier: <https://planer-am-bau.de/artikel/helfrich-ingenieure-mit-qualitaetspreis-planer-am-bau-2023-2024-ausgezeichnet>

Permanente Marktanalyse in punkto Softwarelösungen

Expertenaustausch und Nutzung einer Experten-Trainingsplattform

Auszeichnung mit „QualitätsPreis“ ist Ansporn ...

... für Beibehaltung des permanenten KVP-Prozesses