

Excellence Barometer

Österreichs Unternehmen lassen Geld auf der Straße liegen. Qualitätsmanagement wird weiter an Bedeutung gewinnen. Zu diesem Ergebnis kommt die erstmals in Österreich durchgeführte Excellence Barometer (ExBa) Studie der Quality Austria. Befragt wurden insgesamt 300 Entscheider aus Unternehmen mit 10 bis 250 Mitarbeitern.

„Erfolgreiche unterscheiden sich von weniger erfolgreichen Unternehmen dadurch, dass sie explizit ausformulierte strategische Ziele verfolgen“, erklärt Konrad Scheiber, Geschäftsführer der Quality Austria. „Wesentliche Potenziale für eine Verbesserung des Unternehmenserfolges sehen wir in der Beherrschung der betrieblichen Wertschöpfungskette“, erklärt Scheiber.



Roman Becker: „Auffällig ist, dass Österreichs Führungskräfte zu einer Schönfärbung der Marktsituation ihres Unternehmens neigen.“
Im Bild vlnr: Roman Becker (forum! Marktforschung), Konrad Scheiber und Dr. Franz Peter Walder (beide Quality Austria).

Rund neun Prozent der Unternehmen kennt ihren Wertschöpfungsprozess nicht ausreichend. Je nach Branche schwanken die Angaben zwischen drei Prozent und elf Prozent. Durch geringere Mängel in der Produkt- und Dienstleistungsqualität können im Mittel sieben Prozent an Umsatzverlusten eingespart werden. Befragt nach den größten Risiken für ihre Firma geben 37 Prozent der befragten erfolgreichen Unternehmen den Wettbewerb an, 34 Prozent sehen in der aktuellen Wirtschaftslage und 29 Prozent in einem Mangel an qualifiziertem Personal ein Problem. Nicht erfolgreiche Unternehmen sehen ihre größten Risiken in der aktuellen Wirtschaftslage (43 Prozent) und in Problemen mit den Kunden (26 Prozent). Insgesamt geht eine deutliche Mehrheit von 70 Prozent der befragten Unternehmen davon aus, dass die Bedeutung von Qualitätsmanagement eher bis deutlich steigen wird.

UNTERNEHMEN ÜBERSCHÄTZEN SICH

Roman Becker, wissenschaftlicher Leiter von ExBa Österreich und Geschäftsführer von forum! Marktforschung: „Ausgangsbasis der Studie war eine Selbstbewertung der Manager im Vergleich zu einem fiktiven Branchenmittelwert. Auffällig ist dabei, dass Österreichs Führungskräfte zu einer Schönfärbung der Marktsituation ihres Unternehmens neigen.“ Selbst weniger erfolgreiche Unternehmen halten sich für besser als der Branchendurchschnitt. Becker: „Ergebnisse aus ExBa Deutschland lassen vermuten, dass dies vor allem auf mangelnde Markttransparenz zurückzuführen ist.“

MITARBEITER- UND KUNDENORIENTIERUNG

In erfolgreichen Unternehmen werden Mitarbeiter- und Kundenbefragungen häufiger durchgeführt. Außerdem gibt es individuelle Schulungs- und Entwicklungspläne für Mitarbeiter sowie bessere Kommunikation. Im Durchschnitt investieren erfolgreiche Unternehmen sechs Arbeitstage pro Jahr in die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter, wobei nicht erfolgreiche nur fünf Arbeitstage investieren. Erfolgreiche Unternehmen halten ihre Kunden stärker emotional gebunden, was sich besonders in der Weiterempfehlungsbereitschaft dokumentiert. Erfolgreiche Unternehmen profitieren weiters von einem höheren Alleinstellungsanspruch und genießen höheres Vertrauen. Der forum! Loyalitätsindex erfolgreicher Unternehmen in Österreich liegt bei 82 Punkten, jener weniger erfolgreichen Unternehmen nur bei 77 Punkten.

Internationaler Benchmark Österreich:Deutschland

Das ExBa-Ländermatch Österreich:Deutschland wird im Rahmen des 52. EOQ-Kongresses „Quality is back – Back to Quality.“ vom 4. bis 6. Juni in der Wiener Hofburg vorgestellt. Der Kongress erfolgt in Kooperation mit VAMED KMB, Questback, ÖQA, Sparta Systems Europe, dem WdF und den Wiener Linien.

Information: Quality Austria GmbH, DI Axel Dick, MSc, Business Development und Projektleiter
axel.dick@qualityaustria.com