

1. Qualitätsmanagement mit AQM3 bzw. QM interaktiv

1.1 Einführung

Die folgenden Abschnitte sollen in die Arbeit mit dem AQM3-System bzw. dem Programm QM interaktiv einführen. Nach einer kurzen Einführung und der Klärung einiger wichtiger Begriffe erfolgen wichtige Hinweise zur Installation von QM interaktiv. Anschließend wird die Struktur von QM interaktiv erklärt. Sie folgt einer Logik dergestalt, dass diese Kapitel wie ein Tutorial verwendet können. Die nachfolgenden Kapitel dienen der Vertiefung und der Lösung spezieller Probleme in der Praxis.

1.1.1 Das historische AQM3-Modell – Kurzer Rückblick

Die Firma Alchimedus aus Kalchreuth bei Nürnberg hatte 2007 über Jahre hinweg eine Potenzialanalyse entwickelt, mit deren Hilfe sich brachliegende Potenziale von Mitarbeitern in Unternehmen systematisch nutzen lassen. Es basierte auf einem Drei-Kräfte-Modell. Die drei Farben Rot, Grün und Blau standen dabei für die drei wesentlichen Kräfte, die in jedem Unternehmen in einer bestimmten Ausprägung vorhanden sind:

- **Grün = Mensch (Beziehungen zu sich und anderen)**
Engagement, Werte, Persönliche Entwicklung, Verantwortung, Service, Kommunikation, Emotionale Bindung, Zufriedenheit, Sicherheit
- **Blau = Werkzeug (methodisch-analytischer Bereich)**
Qualität, Prozesse, Kontrolle, Produktion, Analyse, Planung, Kapitalisierung, Konsequenz, Methodik
- **Rot = Inspiration (Bereitschaft für neue Ideen sowie deren Um- und Durchsetzung)**
Produkte von morgen, Ideen, Wissbegier, Lernen, Investitionen, Wachstum, Kreativität, Mut, Durchhaltevermögen

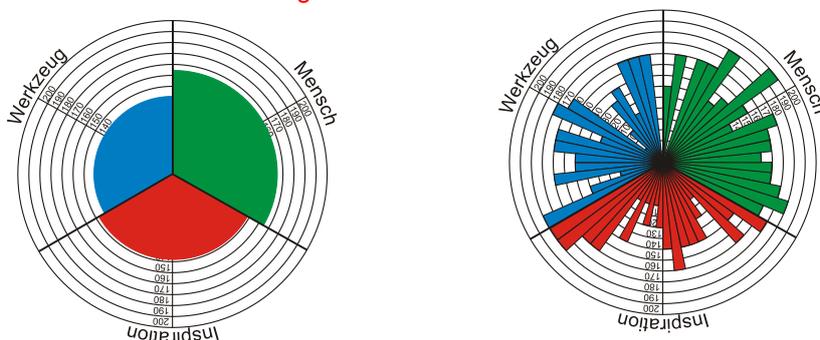


Abb. 1: Individuelle und kumulierte Darstellung in der Potenzialanalyse

Die Zusammensetzung der Farb- bzw. Kraftanteile setzte sich dabei aus den individuellen Farbanteilen der Mitarbeiter zusammen. Die Alchimedus Potenzialanalyse stellte ein strukturiertes Suchraster zur Verfügung, mit dessen Hilfe sich die Ausprägungen der Mitarbeiter gezielt ermitteln ließen. Kumuliert wiesen sie Ansatzmöglichkeiten für zukünftige Verbesserungen für das gesamte Unternehmen auf. Im Sinne des QM stellten die bisher brachliegenden Potenziale mögliche Verbesserungen im Sinne eines KVP dar.

Die konsequente Anwendung der Durchführung der Potenzialanalyse führte in seiner logischen Folge zu neuen Projekten, die als Verbesserungsprozess im Unternehmen systemisch verankert werden mussten. Was liegt also näher, als hierzu ein QM-System zu nutzen. Sinnigerweise wäre dies jedoch ein QM-System, das in ähnlicher Form auf dem Drei-Kräfte-Modell fußt wie die Potenzialanalyse selbst.

Orientiert am damals gültigen Modell der European Foundation For Quality Management (EFQM) hatte sich der Gründer von Alchimedus, Sascha Kugler, ein Modell erdacht, in dem er wesentliche Forderungen des EFQM-Modells auf die drei verschiedenen Kräfte verteilte. Herausgekommen ist das AQM3-Modell – also das auf dem Drei-Kräfte-Modell von Alchimedus basierende QM-Modell. Heute sind neben den Anforderungen des EFQM-Modells auch diejenigen der ISO 9001, der ISO 13485 für den Bereich Medizinprodukte, die ISO 27001 für Informationssicherheitsmanagement sowie zig andere Normen und Systeme verfügbar.

Das AQM3-Modell ist das auf dem Drei-Kräfte-Modell basierende grundlegende QM-Modell der Firma Alchimedus.



Abb. 2: Das grundlegende, historische AQM3-Modell

Kurzer Vergleich zwischen den Modellen:

Während die Anforderungen im EFQM-Modell damals über 9 Haupt- und 32 Unterkriterien abgebildet wurden, gab es in der ISO 9001 fünf „zertifizierungsfähige“ Kapitel mit verschiedenen Unterabschnitten.

Das AQM3-Modell wies 13 sogenannte Prüfbereiche aus, die mit den Buchstaben A bis M gekennzeichnet sind. Anforderungen zum Themengebiet Führung fanden und finden sich auch heute noch beispielsweise in der ISO 9001 im Kapitel 5 wieder, im AQM3-Modell verteilen sie sich auf die Bereiche A, B und andere. Insgesamt betrachtet stellen ISO 9001 und EFQM-Modell Teilmengen des AQM3-Modells dar.

A	Vision	H	Lieferanten / Partner
B	Ziele und Strategie	I	Mitarbeiter
C	Führung	J	Mess- und Prüfmittel, Wartung techn. Geräte
D	Finanzen	K	QM-Dokumente
E	Prozesse	L	Sicherheit
F	Verkauf und Kundenorientierung	M	Kontinuierliche Verbesserung
G	Kommunikation		

Tabelle 1: Die 13 Prüfbereiche des AQM3-Modells

1.1.2 Das AQM3-System

Im Vordergrund bei der Gestaltung des auf dem Modell beruhenden Systems für die Praxis standen im Wesentlichen zwei Punkte:

- Einfache Bedienbarkeit
- Offenheit für weitere Systeme

Die Offenheit stellte von Anfang an die oberste Maßgabe bei der Entwicklung eines Software-Programms dar, das einerseits das grundlegende AQM3-Modell abbilden, andererseits die Möglichkeit schaffen sollte, beliebige weitere Systeme (Arbeitsschutz, branchenspezifische Normen etc.) mit aufzunehmen.

Das heute vorhandene AQM3-System umfasst je nach Software-Version zig verschiedene Anforderungskataloge, die einerseits offizielle Normen abbilden, andererseits aber auch Gütesiegelkataloge von speziellen Leistungsgemeinschaften wie z. B. dem Berufsverband der Phlebologen oder einem Kreis von Ernährungsexperten (metabolic balance).

Das AQM3-System ist eine offene Software-Plattform, die es ermöglicht, jedwede Art von Anforderungskatalogen zu implementieren.

Es handelt sich um ein Datenbanksystem, das mannigfaltige Anforderungskataloge verwaltet einschließlich zugehöriger Muster-Dokumente, Hilfe-Werkzeugen und unterschiedlicher Bewertungssysteme.

Die Offenheit des Systems hat es zudem ermöglicht, branchenunabhängige Plattformen wie die ISO 9001 in branchenabhängige Versionen zu übersetzen, indem durch eine gezielte Anpassung des Wordings die jeweilige Zielgruppe angesprochen wird.

Was es jetzt jedoch noch braucht, ist eine Bedienoberfläche, über die das AQM3-System „angezapft“ werden kann. Dies soll im Folgenden beschrieben werden.

1.1.3 QM interaktiv¹

Um das AQM3-System durch Nutzer zugänglich zu machen, wurde QM interaktiv entwickelt. QM interaktiv stellt die User-Schnittstelle zum AQM3-System dar und sorgt dafür, dass die vorhandenen Datenbankanobjekte in sinnvoller und strukturierter Weise genutzt werden können.

QM interaktiv erfüllt dabei vor allem zwei Aufgaben:

- Hilfe beim Aufbau von QM-Systemen
- Unterstützung bei der Pflege und Aufrechterhaltung des Systems

QM interaktiv ist ein Software-Tool zur Einführung und Aufrechterhaltung von QM-Systemen.

Ganz nebenbei – um die Anforderungen an ein modernes QM-System zu erfüllen – bietet QM interaktiv drei ganz wichtige Funktionalitäten an, die an dieser Stelle gleich genannt werden sollen:

- Automatische Versionierung von Dokumenten
- Automatische Archivierung von Dokumenten
- Veröffentlichungsfunktion, um alle Dokumente des Systems allen Mitarbeitern im Unternehmen zur Verfügung zu stellen

Die ersten beiden Punkte Versionierung und Archivierung machen QM interaktiv zu einem vollwertigen Dokumentenmanagementsystem. Die Veröffentlichungsfunktion erlaubt es konzeptionell, dass die Mitarbeiter einen offiziell freigegebenen Stand der Dokumentation nutzen können und währenddessen der QM-Beauftragte das QM-System weiter entwickelt (Dokumenten-Neuerstellung, Pflege etc.). Mit den genannten Merkmalen ist QM interaktiv in Bezug auf das Preis-Leistungs-Verhältnis nahezu unschlagbar.

Die folgenden Kapitel widmen sich der einfachen Handhabung und Nutzung von QM interaktiv.

¹ Je nach Branche und Anwendungskreis gibt es andere Bezeichnungen für die Software. So wurde beispielsweise einmal eine Version für Fahrschulen entwickelt, die unter der Bezeichnung QM-Manager vertrieben wurde. Der intern bei Alchimedus gebräuchliche Begriff für das Programm lautet jedoch QM interaktiv, daher wird hier ausschließlich dieser Begriff verwendet. „QM Professional“ ist die Bezeichnung für eine spezielle Version von QM interaktiv, die Zugang zu einer großen Vielzahl der vorhandenen Systemkataloge ermöglicht und die nur ausgebildeten Alchimedus-Beratern vorbehalten ist.