Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

Herausgeber: Swisscom

Band: 74 (1996)

Heft: 4

Vorwort: Qualität beginnt im Kopf

Autor: Gysling, Hannes

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 04.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

QUALITÄT BEGINNT IM KOPF

In den vergangenen Jahren wurden in der Schweizer Wirtschaft einige Qualitätssicherungssysteme aufgebaut und erfolgreich in die Praxis umgesetzt. Es verging fast kein Tag, ohne dass wir auf der Redaktion die Mitteilung erhielten, dass in «unserer Firma mit grossem Erfolg ein Qualitätssicherungssystem eingeführt wurde», frei nach dem Motto: Tue Gutes und rede darüber.

Die Gründe, welche eine Unternehmensleitung dazu bewegen können, ein modernes QS-System einzuführen, sind sehr unterschiedlich, und die dem Entscheid zugrunde liegenden Zielvorstellungen weichen stark voneinander ab. Die meisten sind sich aber bewusst, dass der Aufwand, sei er nun führungsmässig oder finanziell, nicht gering ist, und die Frage, ob sich der Aufwand lohnt, wird zwangsläufig gestellt. Die bisherigen Beispiele zeigen, dass die Qualitätssicherung nicht nur zur Erhaltung und Verbesserung der Position auf dem Markt, sondern ganz wesentlich als auch Werkzeug zur Verbesserung von Effizienz und Flexibilität der einzelnen Bereiche und des Unternehmens als Ganzes eingesetzt wird. QS-Systeme führen – richtig eingesetzt – zu einer Kostenreduktion und sind ein gewichtiger Wettbewerbsvorteil gegenüber einer immer härter agierenden Konkurrenz in einem globalisierten Markt.

Vermehrt werden nun auch von Dienstleistungsunternehmen QS-Systeme eingeführt. Wir haben bereits in den «ComTec»-Ausgaben Nr. 9/95 und 10/95 über die QS-Aktivitäten bei der Telecom PTT berichtet. In der vorliegenden Ausgabe wird in verschiedenen Artikeln über die weiteren Tätigkeiten bei der Telecom PTT im Bereich der Qualitätssicherung berichtet. Das im Februar 1995 von der Telecom PTT offiziell gestartete Projekt Qualitätsmanagement baut hauptsächlich auf zwei Säulen auf, der Prozessstruktur und der Bildung einer neuen Unternehmenskultur. Interdisziplinäre Teams aus Mitgliedern des oberen Kaders definierten bis Ende 1995 die in einem Prozessnetzwerk aufgezeichneten Geschäftsprozesse. Dabei wurden auch erste Voraussetzungen einer neuen, auf die veränderte Situation der Telecom PTT zugeschnittenen Unternehmenskultur definiert. Mit den ersten Schritten einer neuen Orientierung, dem «policy deployment», den definierten Geschäftsprozessen, der kommenden Schulung, den Ansätzen im Bereich der Kommunikation und der in Vorbereitung stehenden Schulung, ist ein Veränderungsprozess in Gang gesetzt worden. Viel Kraft, Konsistenz und vorbildliches Verhalten der Führungskräfte wird benötigt, um die zaghaften Ansätze zum Erfolg für die Telecom PTT in einem sich verändernden Umfeld auszunutzen. Es gilt daher, die Chancen zu nutzen, denn Qualität beginnt im Kopf!

Hannes Gysling