

Qualitätsmanagement

Mit Dienstleistern auf Digitalisierungskurs

Viele Industriebetriebe wollen ihre Abläufe in der Qualitätssicherung zügig digitalisieren. Wenn dafür aber Kapazitäten fehlen, kann die Auslagerung an IT-Dienstleister eine Alternative sein. Wie lässt sich das organisieren und welche Stolperfallen sind zu beachten?



Alltägliche Routineaufgaben im Qualitätsmanagement lassen sich digital viel schneller erledigen.

In deutschen Industriebetrieben kommt die Digitalisierung nur schleppend voran. Das ergab eine Umfrage des Deutschen Industrie- und Handelskammertages (DIHK) unter 4.000 Mitgliedsbetrieben. Die Unternehmen haben die Notwendigkeit der Digitalisierung zwar längst erkannt, geben sich bei der Umsetzung der notwendigen Schritte lediglich die Schulnote 3, genauso wie bereits im Jahr davor. Vor allem zeitliche Ressourcen schränken Industriebetriebe dabei ein, bei der Digitalisierung von Produktion und Prozessen voranzukommen. Der immer schmerzhafter werdende Fachkräftemangel tut sein Übriges: Gut qualifizierte IT-Spezialisten zu finden, die dann Digitalisierungsprojekte auch erfolgreich umsetzen können, ist eine enorme Herausforderung, an der viele Betriebe im Alltag scheitern. Jedes fünfte Unternehmen gab in der DIHK-Umfrage an, hier ein Problem zu haben.

Ein ernüchterndes Ergebnis, bedenkt man, dass sich gerade in der Industrie durch eine klug durch-

dachte Digitalisierung enorme Vorteile schaffen lassen. Einige Beispiele: Alltägliche Routineaufgaben wie Wartung oder Qualitätsmanagement lassen sich digital viel schneller erledigen. Durch die Automatisierung von Prozessen und die Einführung von digitalen Workflows erhöhen produzierende Betriebe Effizienz und Produktivität beispielsweise durch einen Ausbau des Automatisierungsgrads. Auch die Dienstleistersteuerung wird viel einfacher und transparenter, weil sich über die passenden Schnittstellen Auftraggeber und Auftragnehmer vernetzen lassen. Viele Prozesse im Unternehmen werden dann auch nachhaltiger, zum Beispiel wenn durch die Umstellung von analogen auf digitale Prozesse weniger Papier oder andere Ressourcen verbraucht werden.

Digitale Tools entlasten Mitarbeiter von mühsamen Aufgaben

Der Fachkräftemangel wird auch in Zukunft ein Problem bleiben – und genau hier kann die Digitalisierung helfen. Smartphone, Apps und Algorithmen übernehmen Aufgaben, die bislang analog und händisch ausgeführt werden. So sind bei der Qualitätssicherung von Reinigungsvorgängen nach wie vor in vielen Betrieben Zettel, Stift oder Excel-Tabellen im Einsatz. Doppelaufwand und Fehleranfälligkeit beim Übertragen von Daten, enormer Zeitverlust, bis relevante Informationen die richtigen Stellen erreichen, und das Anhäufen sinnloser Wegezeiten sind die Folge. Hier lässt sich viel Aufwand einsparen.

Doch die Umsetzung von Digitalisierungsprozessen im Betrieb verursacht oft Kopfschmerzen: Wo anfangen? Woher die Zeit nehmen? Die Begleitung durch externe Experten kann ein Weg sein, die mitunter komplexe Aufgabe zu bewältigen.

IT-Dienstleister wie haben diese Herausforderung erkannt und bieten über Beratung und Tools hinaus auch gleich das Projektmanagement zu Digitalisierungsprozessen an. Anders als beim klassischen „Outsourcing“ an IT-Experten in fernen Ländern, übernehmen hier diejenigen Dienstleister die Projek-

te, deren Anwendungen oft schon viele Jahre im Betrieb im Einsatz sind. Der Vorteil: Auftragnehmer und Auftraggeber kennen sich, die Anforderungen und Abläufe sind beiden Seiten vertraut. So können Industrieunternehmen, die die QM-Software E-QSS von Neumann & Neumann einsetzen, bei dem Unternehmen Leistungen im Projektmanagement gleich dazu buchen. Dies wird vor allem dann in Anspruch genommen, wenn Zeit und Ressourcen fehlen.

Eine solche Situation tritt zum Beispiel auf, wenn sich im laufenden Betrieb Änderungen an Produktionsabläufen ergeben. Auch die Ausweitung von Einsatzbereichen der Software übernimmt der IT-Spezialist dann direkt beim Kunden. Auf Wunsch wird sogar ein Azubi im zweiten Lehrjahr beim Kunden eingesetzt, der vor Ort zum Beispiel bei neuen Einsatzbereichen für die Software hilft. Ein solches Auslagern von Digitalisierungsprojekten hat gleich mehrere Vorteile: Zum einen wird die Lücke, die durch fehlendes Personal entsteht, geschlossen – oder zumindest verkleinert. Gleichzeitig hilft die Umstellung von analogen auf digitale Abläufe dabei, Prozesse schneller, effizienter und damit kostengünstiger zu machen.

Lassen Industriebetriebe ihre Digitalisierungsprojekte durch externe Begleitung umsetzen, müssen sie auf Folgendes achten: Wichtig ist es, zu Beginn eines Digitalisierungsprojektes festzulegen, wo der dringendste Bedarf ist: Geht es um eine umfassende Digitalisierungsstrategie für das gesamte Unternehmen oder „nur“ um die Erweiterung von bestehenden IT-Anwendungen? Dazu gehört auch festzustellen, für welche Aufgaben auf längere Sicht vermutlich keine

neuen Mitarbeiter gefunden werden. Sind die wichtigsten Ziele festgelegt, geht es dann daran, die passenden Anbieter zu finden. Ideal ist es, wenn zu einem Dienstleister bereits eine langjährige Geschäftsbeziehung besteht: Beispielsweise, wenn IT-Tools im Unternehmen eingesetzt werden. Dann sind Herausforderungen und Abläufe beiden Seiten bekannt.

Ist der richtige Dienstleister gefunden, beginnt die Planung. Welche Schritte müssen nach und nach umgesetzt werden, um das gewünschte Ziel zu erreichen? Welche Ressourcen – zeitlich, personell und technisch – müssen dafür eingeplant werden? Diese zentralen Fragen werden zumeist in einem gemeinsamen Workshop mit dem Auftragnehmer geklärt. Gerade bei Digitalisierungsprojekten geht es oft darum, bereits im Vorfeld Schnittstellen in den Blick zu nehmen, an denen es zu Problemen kommen kann; etwa bei der Umstellung von händischen auf digitale Abläufe.

Jetzt geht es an die Praxis. Die einzelnen Teilschritte werden umgesetzt und sollten dann auch überprüft werden: Läuft alles wie geplant? Oder muss nachgebessert werden? Ist das Projekt erfolgreich abgeschlossen, ergeben sich daraus fast immer Potenziale für kontinuierliche Verbesserungsprozesse. Auch das Schaffen von Synergien im Unternehmen wird durch die Digitalisierung viel leichter: Die ohnehin mit Hilfe der IT generierten Daten stehen für alle weiteren Prozesse zur Verfügung. Datensilos müssen gar nicht erst entstehen. So kann beim Reinigungsmanagement beispielsweise anhand der dokumentierten Mängel schnell festgestellt werden, bei welchen Mitarbeitern es womöglich noch Schulungsbedarf gibt.

»Industriebetriebe können digitale Tools dafür einsetzen, um ihre Mitarbeiter von mühsamen und zeitaufwendigen Aufgaben zu entlasten.«

den umgesetzt und sollten dann auch überprüft werden: Läuft alles wie geplant? Oder muss nachgebessert werden? Ist das Projekt erfolgreich abgeschlossen, ergeben sich daraus fast immer Potenziale für kontinuierliche Verbesserungsprozesse. Auch das Schaffen von Synergien im Unternehmen wird durch die Digitalisierung viel leichter: Die ohnehin mit Hilfe der IT generierten Daten stehen für alle weiteren Prozesse zur Verfügung. Datensilos müssen gar nicht erst entstehen. So kann beim Reinigungsmanagement beispielsweise anhand der dokumentierten Mängel schnell festgestellt werden, bei welchen Mitarbeitern es womöglich noch Schulungsbedarf gibt.



Webhinweis

Wie sich mit der QM-Software E-QSS Qualitätsprozesse digitalisieren lassen, erklärt Neumann & Neumann in diesem Podcast:



<http://hier.pro/QacBL>



Bild: Neumann & Neumann



Bild: Neumann & Neumann

Eva Neumann
Geschäftsführer

Oswald Neumann

Neumann & Neumann

www.neumann-neumann.com