

Topit-Awards für herausragende Qualitätsarbeit

Die **Infineon Technologies AG** gewann den Topit Quality Award mit dem QM-Programm „Automotive-Excellence“, gefolgt von dem Automobilzulieferer **SEW-EURODRIVE**. Drittplatzierter wurde die Asklepios Klinik Altona-Hamburg.

- Auf dem Weg zur Null-Fehler-Kultur

Mit seinem Programm Automotive Excellence hat der Halbleiter- und Chiphersteller Infineon nach eigener Aussage den Weg zur Null-Fehler-Kultur eingeschlagen. Über eine dezidierte Projektstruktur bezieht das Unternehmen alle Geschäftsbereiche des Automotive-Segments, alle Produktionseinheiten sowie zentrale Abteilungen wie Vertrieb und Logistik in das Programm mit ein. Neben einem Leitkunden sind mehr als 1.000 Mitarbeiter über Subprojekte beteiligt. Eine einheitliche Methodik sorgt für eine Standardisierung aller Teilergebnisse aus den einzelnen Projekten. Nach vier Jahren „Automotive Excellence“ hat Infineon das Qualitätsbewusstsein in der gesamten Organisation gestärkt, die Ausfallraten bei seinen Kunden verbessert und dafür gesorgt, dass sich Probleme weniger oft wiederholen.

- Beschwerden optimal managen

Mit einem Projekt zur besseren Bearbeitung von Reklamationen erreichte der Automobilzulieferer SEW-EURODRIVE den zweiten Platz. Unterstützt durch das Konzept Global Complaint Management kann das Unternehmen schneller auf Beschwerden reagieren und die Informationen daraus für eine Optimierung seiner Produkte und Prozesse auf internationaler Ebene nutzen. Auch für Transparenz ist gesorgt: Über ein so genanntes Geschäftspartner-Cockpit haben alle Beteiligten Zugriff auf die Daten und können stets den aktuellen Status der Beschwerde nachvollziehen. Die Bearbeitungszeit konnte um rund 30 Prozent reduziert werden. Ein internationaler Rollout ist bereits geplant: Das System soll demnächst in den Niederlassungen in Frankreich, den Niederlanden und Belgien eingeführt werden.

- Auch der Drittplatzierte, die Asklepios Klinik Altona-Hamburg, beschäftigte sich mit dem Thema Beschwerdemanagement. Kern dieses Projekts waren jedoch Maßnahmen, mit denen Beschwerdegründe vermieden werden sollten.