

Faszination Qualität

Die fehlerlose Bank - Unsere oberste Prämisse lautet Qualität.

Die Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) ist das Spitzeninstitut der Raiffeisen Bankengruppe, der größten Bankengruppe Österreichs. Sie ist in Österreich als führende Kommerz- und Investmentbank tätig und betrachtet auch Zentral- und Osteuropa (CEE) als ihren Heimmarkt. Über die Raiffeisen International Bank-Holding AG (Raiffeisen International) betreibt sie eines der führenden Bankennetzwerke in CEE mit Tochterbanken und Leasingfirmen in 18 Märkten. In mehr als 2.800 Geschäftsstellen betreut die Raiffeisen International mehr als 12 Millionen Kunden. In acht Märkten befindet sich die jeweilige Netzwerkbank unter den drei größten Banken. Repräsentanzen in Litauen und Moldau ergänzen die regionale Präsenz. Die RZB hält 70 Prozent, der Rest befindet sich in Streubesitz.

Die Bilanzsumme der RZB betrug zum 30. Juni € 103,2 Milliarden, ein Plus von 10 Prozent gegenüber dem Jahresende 2005. Der Halbjahresüberschuss vor Steuern betrug € 527,0 Millionen, um 34 Prozent mehr als in der Vergleichsperiode des Vorjahres.

Josef Scheit, Leiter Qualitätsmanagement der Raiffeisen Zentralbank Österreich AG im Gespräch mit Axel Dick, Quality Austria.

Dick: Was assoziieren Sie mit dem Begriff Qualität?

Scheit: Mit dem Begriff Qualität assoziiere ich viererlei Dinge: Kundenzufriedenheit, Fehlerlosigkeit, Termintreue und perfekten Service.

Dick: Welche Bedeutung hat Qualität für Ihr Unternehmen?

Scheit: Qualität bedeutet für die RZB Steigerung der Kundenzufriedenheit. Dadurch ergibt sich für uns ein Wettbewerbsvorteil. Unser Motto in der Qualitätssicherung lautet: „die fehlerlose Bank“ – diesem Motto wollen wir gerecht werden.

Dick: Welchen Nutzen hat Ihr Unternehmen durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems gewonnen?

Scheit: Das Qualitätsmanagementsystem hat Effizienzsteigerungen in vielen Bereichen der Bank gebracht. Die Dokumentation der Prozesse macht das Qualitätsmanagement für alle Mitarbeiter verständlich und unser „Qualitäts-Leitfaden“ hilft bei der Überprüfung der Wirksamkeit des Systems. Auch die Einrichtung des QM-Teams war für die RZB eine Bereicherung.

Dick: Welchen Vorteil sehen Sie für Ihr Unternehmen gegenüber der Konkurrenz durch die Anwendung eines Qualitätsmanagementsystems?

Scheit: Die Arbeitsabläufe in der RZB sind nun nicht nur strukturiert, sondern auch messbar und dadurch auch besser zu kontrollieren. Dadurch ergibt sich für uns natürlich ein gewisser Wettbewerbsvorteil.

Dick: Wie sehen Sie die Entwicklung und Trends im Bereich der Qualitätsmanagementsysteme in den kommenden Jahren?

Scheit: Ich denke, dass sich das Qualitätsmanagement in Richtung „Coaching statt Formalismus“ entwickeln wird.

Dick: Würden Sie die Quality Austria weiterempfehlen? Warum?

Scheit: Ja! Die dokumentierten Hinweise und Empfehlungen der Audit- und Begutachtungsberichte sind wesentliche Grundlagen, um Prozesse zu optimieren und Einsparungen und Verbesserungen umzusetzen und die Kontinuität des integrierten und

zertifizierten Qualitätsmanagementsystems zu gewährleisten.

Dick: Besten Dank für das Gespräch und weiterhin viel Erfolg mit Qualität.

Kontakt

Josef Scheit
Raiffeisen Zentralbank
Österreich AG
Am Stadtpark 9
A-1030 Wien
josef.scheit@rzb.at
<http://www.rzb.at>