

## **Faszination Qualität Kunden haben mehr Vertrauen**

Frequentis entwickelt Kommunikations- und Informationssysteme für sicherheitskritische Anwendungen. Mit einem Marktanteil von 30% im Bereich der Sprachvermittlungssysteme für die Flugsicherung hat sich das österreichische High-Tech-Unternehmen zum Weltmarktführer in diesem Segment entwickelt. Darüber hinaus finden die überlegene Technik und Usability der Systeme Anwendung bei Command & Control Systemen wie zB bei der Rettung, Polizei, Feuerwehr und Schifffahrt, im TETRA-Mobilfunk sowie bei Eisenbahnen und im öffentlichen Verkehr. Hohe Ausfallsicherheit, ein rascher Verbindungsaufbau sowie Flexibilität und Vernetzbarkeit beim Einsatz kennzeichnen die Produkte von Frequentis. Die weltweite Zufriedenheit der Kunden spiegelt sich in einer Exportquote von über 90 Prozent wider. Knapp 700 MitarbeiterInnen sind in Österreich und den internationalen Niederlassungen beschäftigt. Frequentis wurde bereits 1993 nach ISO 9001 zertifiziert. Frequentis ist weiters nach ISO 14001 und OHSAS 18001 von der Quality Austria zertifiziert.

## **DI Gabriele Schedl, Safety & Quality Direktorin bei Frequentis im Gespräch mit Axel Dick, Quality Austria GmbH:**

*Dick: Was assoziieren Sie mit dem Begriff Qualität?*

Schedl: Qualität empfinde ich persönlich als den Grad der Erfüllung meiner bewussten und unbewussten Anforderungen an einem gewünschten Ergebnis. Allgemein verstehe ich unter Qualität die Gesamtheit der Merkmale und Merkmalswerte eines Produktes, die sich auf dessen Eignung beziehen, festgesetzte oder vorausgesetzte Erfordernisse innerhalb eines wirtschaftlich optimierten Rahmens zu erfüllen. Ziel ist dabei mit professionellen Lösungsstrategien Kundenzufriedenheit zu erreichen.

*Dick: Welche **Bedeutung** hat Qualität für Ihr Unternehmen?*

Schedl: Qualität ist das zentrale Element der Unternehmenssteuerung und notwendig für nachhaltigen Unternehmenserfolg.

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

Schedl: Der Nutzen lässt sich mit folgenden Schlagworten zusammenfassen: Stabilisierung, Nachhaltigkeit, Strukturiertheit, Transparenz, Lenk- und Steuerbarkeit. Ich schätze strukturierte, einheitliche Vorgehensweisen. Wir profitieren von höherer Qualität und geringeren Kosten. Festgelegte Qualitätsverantwortungen und Befugnisse erleichtern die Zusammenarbeit. Die Kunden haben mehr Vertrauen. Es ist möglich, frühzeitig Fehler, Schwachstellen und Unzulänglichkeiten zu erkennen und Gegenmaßnahmen einzuleiten. Und wir vermeiden Doppelarbeit.

*Dick: Welchen **Nutzen** sehen Sie durch die **Zertifizierung** Ihres Unternehmens?*

Schedl: Die Zertifizierung bietet einen kaufmännischen Nutzen aufgrund der Marktanforderungen und hilft in der Positionierung und Behauptung im internationalen Wettbewerb. Durch die externen Audits werden auch Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt. Durch außen stehende Personen wird der „Betriebsblindheit“ vorgebeugt. Die ständige Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems sichert die Möglichkeit, sich laufend zu verbessern und die Arbeitsabläufe weiter zu optimieren.

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

Schedl: Qualitätsmanagement ist in unserer Branche „state of the art“. Daher ist Qualitätsmanagement eine grundlegende Notwendigkeit, gerade im sicherheitskritischen Bereich. Die Frage ist, wie gut und konsequent betreibt der Mitbewerb Qualitätsmanagement.

Die Vorteile liegen in der Positionierung nach außen, dem Kunden gegenüber und in der internen langfristigen Effektivitätssteigerung. Ein weiterer Vorteil liegt in der Angebotsgewinnung aufgrund von dokumentierten Abläufen.

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

Schedl: Es werden sich stark branchenspezifische Anforderungen herausbilden. Die zentrale Frage wird sein, wie können wir Qualität im Spannungsfeld von Zeit- und Ressourcenmangel erreichen.

*Dick: Würden Sie die Quality Austria weiterempfehlen? Warum?*

Schedl: Ja, die QA Auditoren sind einfach kompetent.

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

Kontakt:

FREQUENTIS Ges.m.b.H.

Ansprechperson: DI Gabriele Schedl

Innovationsstraße 1, 1100 Wien

Telefon: +43/1/81150-2758

E-Mail: [gabriele.schedl@frequentis.com](mailto:gabriele.schedl@frequentis.com)