

LUDWIG-ERHARD-PREIS – 26. November 2009, Meilenwerk, Berlin

Ergebnisband des Prozesses 2009

Auszeichnung für Spitzenleistung im Wettbewerb

Unter der Schirmherrschaft des



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

LUDWIG ERHARD PREIS

Grußwort

Rainer Brüderle



Deutschland steht in diesen Zeiten vor großen Herausforderungen. Wir haben die Wirtschafts- und Finanzkrise noch lange nicht durch gestanden, auch wenn klare Zeichen der Hoffnung erkennbar sind. Um diese schwierige Situation zu meistern, brauchen wir leistungsstarke, innovative Unternehmen mit engagierten, kompetenten und kreativen Mitarbeitern.

Der Ludwig-Erhard-Preis unterstützt Unternehmen in dem Bestreben, ein umfassendes und zukunftsweisendes Qualitätsmanagement zu etablieren. Die Firmen können damit ihre Leistungsfähigkeit nachhaltig verbessern. Von der Beteiligung an diesem Wettbewerb können in besonderer Weise auch kleinere und mittlere Unternehmen profitieren. Das begrüße ich sehr.

Die Initiative Ludwig-Erhard-Preis leistet so einen wichtigen Beitrag zur Förderung der Wettbewerbsfähigkeit unseres Landes. Um gestärkt aus der Krise hervorzugehen brauchen wir Unternehmen, die Spitzenleistungen erbringen. Die Preisträger dieses Wettbewerbs sind insoweit vorbildlich.

Ich danke den Veranstaltern und allen Beteiligten für ihr außergewöhnliches Engagement und gratuliere den Preisträgern auf das Herzlichste!

Ihr

Rainer Brüderle
Bundesminister für Wirtschaft und
Technologie

Ludwig-Erhard-Preis – Auszeichnung für Spitzenleistung im Wettbewerb

Inhaltsverzeichnis

PREISTRÄGER 2009

<i>Robert Bosch GmbH Werk Homburg</i>	<i>Seite 2</i>
<i>Glow & Tingle Unternehmensberatung GmbH</i>	<i>Seite 4</i>

AUSZEICHNUNG 2009

<i>Ricoh Deutschland GmbH</i>	<i>Seite 6</i>
<i>BURTON GmbH + Co. KG</i>	<i>Seite 8</i>
<i>HARTING Deutschland GmbH & Co. KG</i>	<i>Seite 10</i>
<i>Allresist GmbH</i>	<i>Seite 12</i>

FINALIST 2009

<i>TRW Standort Gelsenkirchen-Schalke</i>	<i>Seite 14</i>
<i>Schöck AG</i>	<i>Seite 15</i>
<i>Praxis für Kinderheilkunde und Jugendmedizin Dr. Hans Ibel</i>	<i>Seite 16</i>

ANERKENNUNG FÜR SPITZENLEISTUNGEN 2009

<i>R+V Betriebskrankenkasse</i>	<i>Seite 18</i>
<i>Bahnhof-Apotheke, Eberbach</i>	<i>Seite 19</i>
<i>Caritasverband Olpe</i>	<i>Seite 20</i>
<i>MDK Rheinland-Pfalz</i>	<i>Seite 21</i>
<i>Otto Richter GmbH</i>	<i>Seite 22</i>
<i>Die Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH</i>	<i>Seite 23</i>
 <i>Der Ludwig-Erhard-Preis</i>	 <i>Seite 24</i>
 <i>Die Assessoren</i>	 <i>Seite 28</i>

Mit Hochdruck in die Zukunft!

Robert Bosch GmbH Werk Homburg



Bosch in Homburg – Business Excellence hat Tradition

Die Robert Bosch GmbH im saarländischen Homburg ist seit fast 50 Jahren ein wichtiger Fertigungsstandort im Bosch-Geschäftsbereich Diesel Systems und hat im weltweiten Entwicklungs- und Fertigungsverbund große Bedeutung. Insgesamt beschäftigt das Unternehmen in Homburg rund 5.200 Mitarbeiter, darunter rund 180 Auszubildende.

Dieselsysteme für Personenkraftwagen und Nutzfahrzeuge

Bereits seit den 1960er Jahren werden bei Bosch in Homburg Einspritzpumpen und -systeme für Dieselmotoren gefertigt. Für den Nutzkraftwagenbereich ist dies zum einen die konventionelle Reihenpumpe mit rund 1 100 verschiedenen Typen. Zum anderen produziert das Homburger Werk

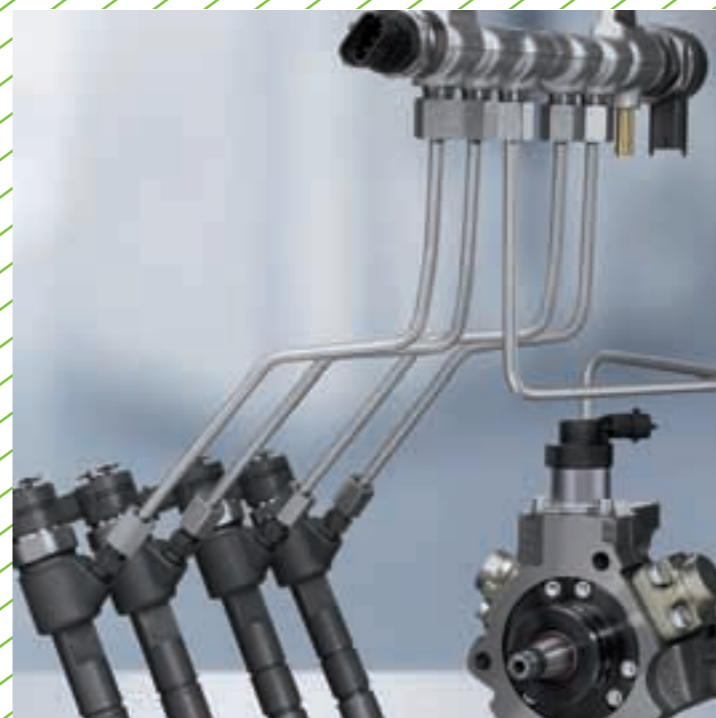
Komponenten für das Hochdruck-Einspritzsystem Common-Rail und das Hochdruck-Einspritzsystem Unit-Pump-System. Für Diesel-Pkw werden in Homburg ebenfalls Komponenten für das Common-Rail-System hergestellt.

Umweltschutz aus Homburg

Der Begriff „Common Rail“ steht für die gemeinsame Speicherleitung, aus der Kraftstoff über die daran angeschlossenen Injektoren in die Zylinder eingespritzt wird. Alle namhaften internationalen Automobilhersteller setzen auf Common-Rail-Systeme von Bosch. Mit der Weiterentwicklung der Common-Rail-Technik wird Bosch auch künftig erheblich dazu beitragen, Verbrauch und Emissionen des Diesels weiter zu reduzieren und diesen Antrieb noch sparsamer und umweltfreundlicher zu gestalten.

Internationale Entwicklungsaktivitäten am Standort

Die Robert Bosch GmbH in Homburg entwickelt zudem Fertigungsprozesse- und -verfahren für andere Bosch-Werke weltweit. Seit 2002 befindet sich am Standort eine seriennahe Entwicklungsabteilung zur Unterstützung und Weiterentwicklung von Serien- und Kernprozessen. Die Abteilung bildet die Schnittstelle zwischen Fertigungswerk und der zentralen Stammentwicklung. Durch die parallelen Entwicklungsaktivitäten werden neue Erzeugnisgenerationen in deutlich kürzerer Zeit zur Marktreife gebracht. Internationale Bosch-Experten aus Fertigung und Logistik arbeiten hier eng zusammen.



Robert Bosch GmbH

Holger Kurth
Postfach 10 56
66401 Homburg
T +49 6841 18 2506
F +49 711 811 5063095
Holger.Kurth2@de.bosch.com
www.bosch.com



BOSCH
Technik fürs Leben

Business Excellence als Teil der Unternehmenskultur

„Immer soll nach der Verbesserung des bestehenden Zustandes gestrebt werden, keiner soll mit dem Erreichten sich zufrieden geben, sondern stets danach trachten, seine Sache noch besser zu machen.“ Diese Worte des Firmengründers Robert Bosch aus dem Jahre 1940 beschreiben sehr treffend den inneren Antrieb der rund 5.200 Mitarbeiter am Standort Homburg. Bereits seit 2003 richtet die Organisation ihr Handeln am EFQM-Modell für Business Excellence aus. Wesentliches Element ist dabei das Bosch Production System (BPS). Die Umsetzung der Prinzipien und Bausteine des BPS sind die Treibfeder des Standortes auf dem Weg zur Business Excellence. Ein wichtiger Meilenstein auf diesem Weg ist der Gewinn des Ludwig-Erhard-Preises 2009.



Operative Hektik ist ein Zeichen geistiger „Windstille“

Glow & Tingle Unternehmensberatung GmbH
Klaus Kobjoll Seminare



Glow & Tingle ist keine Unternehmensberatung im üblichen Sinne. Sie sieht sich eher in der Rolle „Hilfe zur Selbsthilfe“ für kleine und mittelständige Unternehmen, um diese zu inspirieren und durch innovatives Agieren erfolgreich zu gestalten. Über eine sehr enge Zusammenarbeit mit dem wichtigsten strategischen Partner, dem von Klaus Kobjoll 1984 eröffneten Tagungshotel Schindlerhof in Nürnberg, werden Produkte und Dienstleistungen von Glow & Tingle direkt und unmittelbar in der Praxis erprobt.

Und so fing alles an: Im Jahr 1990 wurde Klaus Kobjoll vom Deutschen Fachverlag zum „Hotelier des Jahres“ gekürt. Nach dieser Auszeichnung für sein Engagement in seinem Hotel und innerhalb der deutschen Hotellerie erreichten ihn erste Anfragen, Vorträge über seine Erfolgsgeschichte zu halten. Als die Nachfrage nach dem Referenten Klaus Kobjoll nicht abriß, sondern kontinuierlich zunahm, wurde schließlich ein eigenständiges Unternehmen, die Glow & Tingle Unternehmensbera-

tung GmbH mit Sitz in Nürnberg, gegründet. Zunächst lagen die Schwerpunkte in der Tourismusindustrie. Schnell jedoch sprang der Funke auf die unterschiedlichsten Branchen über. Aus einem Hobby wurde zunächst Passion und schon bald ein professionelles Unternehmen, das heute weit über die Grenzen Deutschlands hinaus im europäischen Ausland bis hin nach Russland bekannt und gefragt ist.

In den Anfangsjahren war Glow & Tingle eine One-Man-Show. Doch schon bald wurde Unterstützung dringend erforderlich. Meike Wilmowicz organisiert das Unternehmen und managt Klaus Kobjoll seit mehr als einem Jahrzehnt. Im Zuge der Unternehmensnachfolge im Hotel Schindlerhof ist auch Tochter Nicole Kobjoll seit 2005 am Unternehmen Glow & Tingle aktiv beteiligt.

Erklärtes Ziel von Glow & Tingle ist es, das Bewusstsein von Kunden über Live-Vorträge und Seminare, aber darüber hinaus auch über zahlreiche

Fachbeiträge in den unterschiedlichsten Medien, für fremde und eigene, immer aber machbare Geschäftserfolge zu sensibilisieren. Der rote Faden aller Seminare basiert auf dem Excellence-Modell der EFQM mit seinen neun Schwerpunkten. Das Ergebnis: Unternehmer arbeiten fortan nicht mehr nur in, sondern vielmehr an ihren Unternehmen. Denn Klaus Kobjoll vermittelt in der Praxis erprobte Innovationen als Werkzeuge zur ganzheitlichen Unternehmensführung auf eine sehr pragmatische und einfache Weise.

Beratung und Training – gleichgültig in welcher Größenordnung – bedürfen aber immer auch eines aktuellen Praxisbezugs. Das Experimentierfeld von Glow & Tingle ist das Tagungshotel Schindlerhof, auf dem intensive Feldforschung betrieben wird. Nach entsprechenden Testphasen werden ausgereifte Managementprodukte als Hilfe zur Selbsthilfe angeboten, zum Beispiel MAX MitarbeiterAktienindex, das innovative Instrument zur Selbstbeurteilung und Mitarbeitermotivation. Das heißt, Glow & Tingle entwickelt Innovationen sowie neue Dienstleistungselemente für den Schindlerhof bis hin zur Marktreife. Bei Bedarf werden diese sogar durch Glow & Tingle finanziert. Im Gegenzug erhält die Unternehmensberatung vom Schindlerhof die Nutzungs- und Verwertungsrechte.

Glow & Tingle sieht in der Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis weniger einen Wettbewerb um eine Auszeichnung als vielmehr eine umfassende Möglichkeit, das eigene „Prozesshaus“ zu bewerten. Diese externe Bewertung wird so zu einem systematischen Bestandteil der internen Unternehmensentwicklung. Denn sie bewirkt trotz geringer Ressourcen eine kontinuierliche Verbesserung aller unternehmensrelevanten Prozesse.

So beweist das kleine Unternehmen zum einen, dass eine methodische und integrierte Anpassung der Excellence-Philosophie auch auf eine sehr kleine und kleinste Organisation möglich wird, und zeigt zum anderen, dass Erfolg durch eine konsequente und pragmatische, weil zielorientierte Umsetzung des Excellence-Modells programmiert werden kann.

Glow & Tingle Unternehmensberatung GmbH
Klaus Kobjoll Seminare
Steinacher Straße 6-10
90427 Nürnberg
T 0911 - 9302-630
F 0911 - 9302-639
www.kobjoll.de



Schindlerhof - DenkArt-Gebäude

Moving Ideas Forward

Ricoh Deutschland GmbH



Ricoh Deutschland ist die deutsche Tochtergesellschaft des japanischen Global Players Ricoh. Mit über 108.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist Ricoh ein weltweit führendes Technologieunternehmen. Neben seiner Hauptverwaltung in Hannover ist Ricoh Deutschland bundesweit mit zehn Business & Service Centern vertreten und beschäftigt rund 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ricoh Deutschland ist ein führender Lösungsanbieter für digitale Bürokommunikation, Produktionsdruck und das unternehmensweite Druck- und Dokumentenmanagement. Das Portfolio umfasst Hardware-, Software- und Produktionsdruck-Lösungen, professionelle Service- und Supportdienstleistungen und branchenbezogene Unternehmensberatung (Office Consulting Services) mit dem Ziel der Kosten- und Prozessoptimierung. Mit richtungsweisenden Technologien, innovativen Konzepten und maßgeschneiderten Lösungen setzt Ricoh seit vielen Jahren neue Maßstäbe. Ziel von Ricoh ist es, Menschen und Organisationen dabei zu unterstützen, ihre Ideen zur Wirklichkeit zu machen und ihr Geschäft weiterzuentwickeln. Zu den Kunden von Ricoh Deutschland zählen mittelständische Unternehmen, internationale Großkonzerne und Organisationen aus dem öffentlichen Bereich.

1=1 PAY PER PAGE GREEN – das nachhaltige Sparkonzept

Ricoh ist aktuell der einzige Anbieter der gesamten Branche, der im Bereich der Unternehmensanalysen und Bürokommunikationsoptimierung eine TÜV-Zertifizierung vorweisen kann. Die Analyseverfahren der Office Consulting Division von Ricoh bilden die Basis für eine umfassende Optimierung des unternehmensweiten Druck- und Do-



kumentenmanagements und sorgen in Verbindung mit dem nachhaltigen Seitenpreis-Modell 1=1 PAY PER PAGE GREEN für eine deutliche Senkung der Druckkosten und gleichzeitig für eine bessere Umweltbilanz. Durch eine Optimierung der Infrastruktur der Bürokommunikation auf Basis von 1=1 PAY PER PAGE GREEN können bei den Energie- und Papierkosten durchschnittlich Einsparungen von 30 bis 40 Prozent realisiert werden. Gleichzeitig kann der jährliche CO₂-Ausstoß in der Regel um mehrere Tonnen reduziert werden.

Aber auch im eigenen Unternehmen besitzen die Themen Umwelt und Nachhaltigkeit einen hohen Stellenwert. Beispielsweise ist Ricoh als einziges ITK-Unternehmen im Naturaktienindex (NAI) gelistet. 2009 gehört Ricoh zum fünften Mal in Folge zu den „Global 100“, den 100 nachhaltigsten Unternehmen weltweit.

Ausbildung bei Ricoh

Mehr als 160 der rund 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Ricoh Deutschland sind Auszubildende. Damit liegt die Auszubildendenquote von Ricoh deutlich über dem bundesdeutschen Durch-

schnitt. Dies ist ein deutliches Zeichen für den strategischen Stellenwert der Ausbildung bei Ricoh und das gesellschaftliche Verantwortungsbewusstsein des Unternehmens. Ricoh bietet vier verschiedene Ausbildungsberufe im technischen und kaufmännischen Bereich. Das Unternehmen wirkt mit seinem Engagement bewusst dem Fachkräftemangel entgegen und ist einer der größten Ausbildungsbetriebe seiner Branche.

Kontinuierliche Verbesserung

Ricoh Deutschland hat sich in seiner Geschichte von einem Lieferanten für Bürokommunikationssysteme zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen in der IT-Branche entwickelt. Dass

Ricoh diese Entwicklung erfolgreich vollzogen hat, ist einem außerordentlich hohen Maß an Kundenorientierung zu verdanken. Die konsequente Ausrichtung auf die Anforderungen der Kunden lässt sich besonders anschaulich anhand eines japanischen Leitsatzes zum Ausdruck bringen, den Ricoh Deutschland zu seiner Unternehmensphilosophie gemacht hat: „Oyakudachi“, oder „Sich in die Lage des anderen versetzen“. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Ricoh Deutschland leben diese Philosophie und richten ihr Handeln konsequent an der Erfüllung der Anforderungen der Kunden aus.

Seit 2001 nutzt Ricoh Deutschland das EFQM-Modell, um eine systematische und nachhaltige Verbesserung in allen Bereichen des Unternehmens zu gewährleisten. Nur das kontinuierliche Streben nach Verbesserung gewährleistet langfristigen Erfolg. Das EFQM-Modell hat sich in diesem Zusammenhang als Managementinstrument bewährt.

Ricoh Deutschland GmbH

Klaus Garbers
Chief Manager TQM & CSR
Vahrenwalder Str. 315
30179 Hannover
T +49 (0)511 6742 - 113
F +49 (0)511 6742 - 2417
klaus.garbers@ricoh.de
www.ricoh.de

RICOH



BURTON geht für Sie durchs Feuer – mit System

BURTON GmbH + Co. KG

Der Grundstein für die heutige BURTON GmbH + Co. KG wurde bereits 1887 mit der Gründung einer Ziegelei als Familienunternehmen gelegt. Ende der fünfziger Jahre wurde der Betrieb auf die Produktion feuerfester Erzeugnisse umgestellt. Heute sind wir ein mittelständisches Unternehmen mit 220 Beschäftigten in Melle im Landkreis Osnabrück. Jährlich produzieren wir über 60.000 Tonnen feuerfester Erzeugnisse mit Anwendungstemperaturen bis zu 1600 °C.

Als Marktführer im Bereich der Feuerfest-Systeme für den keramischen Ofenbau entwickeln wir als Partner unserer Kunden erfolgreich seit mehr als 60 Jahren energiesparende und innovative Systeme nach dem neuesten Stand der Technik.

Die BURTON Werkstoffpalette reicht von Schamotte-Erzeugnissen bis hin zu reinen Korund-Werkstoffen. Daneben fertigt BURTON Siliciumcarbid-Werkstoffe für die Primär-Aluminium-Industrie wie auch für den Müllkesselbau.

Die Flexibilität von BURTON, auf Kundenwünsche zu reagieren, wird von unseren Kunden weltweit geschätzt. Mit einem Anteil von jährlich 45-50 % neuer Produkte sind wir unserem Wettbewerb immer einen Schritt voraus.

Maßgeblichen Anteil an unserem Erfolg haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die innovativ in Teams an der Entwicklung unserer Prozesse und Produkte mitwirken. Die fachlichen Fähigkeiten sind für BURTON existenziell. Selbständigkeit wird gefordert, aber auch gefördert und durch



eine Reihe von Belohnungen unterstützt. Vielen Herausforderungen, die bei innerbetrieblichen Prozessen auftreten, kann selbständig auf Mitarbeiterebene begegnet werden. Hierbei steht unkomplizierte Teamarbeit und gegenseitiges Verständnis im Vordergrund. Unsere Mitarbeiter sind stolz, bei BURTON beschäftigt zu sein.



Durch ihr Engagement sichern und verbessern wir den wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens. Deshalb sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seit 2004 auch finanziell an unserem Unternehmenserfolg beteiligt.

Im Jahr 2003 haben wir uns für den Weg zur Excellence entschieden. Seitdem haben wir die Kriterien des EFQM- Modells als Wegweiser für unser Handeln gewählt.

Interne Selbstbewertungen und seit 2006 auch externe Bewertungen der Assessoren im Rahmen unserer Teilnahme am LEP zeigen unsere Stärken, die wir erhalten und ausbauen werden. Sie zeigen aber auch unsere Verbesserungspotenziale, die wir priorisieren und nach Prüfung der Zielkonformität in der Unternehmensstrategie berücksichtigen.

Die Ergebnisse über die Jahre zeugen davon, dass wir mit dem EFQM-Modell Impulse für die Weiterentwicklung unseres Unternehmens erhalten und nutzen.

Belohnt wurden wir für unseren konsequenten Weg zur Unternehmensexcellence mit einem Finalplatz beim LEP 2008 und der LEP-Auszeichnung in diesem Jahr.

Unser Dank gilt den ehrenamtlich tätigen Assessoren, die mit ihrem Feedbackbericht diese Impulse geben.

Diesen erfolgreichen Weg zur Excellence werden wir auch in Zukunft verfolgen.

BURTON GmbH + Co. KG

Barkhausener Str. 55
49328 Melle/Buer
T 05427 - 81-0
www.burton.de



Lösungen, die Werte schaffen

HARTING Deutschland GmbH & Co. KG



Die HARTING Deutschland GmbH & Co. KG wurde 1998 als eigenständige Landesgesellschaft der HARTING Technologiegruppe gegründet und ist die weltweit größte Vertriebsorganisation des Unternehmens. 129 Mitarbeitende arbeiten am Standort Minden als Partner für die Kunden in Deutschland. Gemeinsam mit den Entwicklungsabteilungen in der Unternehmenszentrale in Espelkamp

dukte der elektrischen und elektronischen Steckverbinder-Technologie für die Energie- und Datenübertragung und die Vernetzung. Die Kunden sind z. B. im Maschinenbau, in der Bahntechnik, der Energietechnik, in der Telekommunikation oder der Fabrikautomation zu finden.



schaffen sie maßgeschneiderte Lösungen, die die Wertschöpfung der Kunden erhöhen. Mit dem Geschäftsfeld „Value-Added Business – VAB“ wird das Ziel, systemische Lösungen anzubieten, die besonders applikationsspezifisch und damit nah am Kunden sind, noch intensiver verfolgt.

Die HARTING Technologiegruppe mit Sitz in Espelkamp zählt zu den führenden Anbietern von Steckverbindern. Mehr als 3.000 Mitarbeitende sind in 32 Ländern beschäftigt. Das 1945 gegründete Unternehmen entwickelt Lösungen und Pro

HARTING Deutschland vertreibt die Lösungen der Marke HARTING, die weltweit für überragende Qualität und Zuverlässigkeit steht. Grundlage dieses Erfolgs ist ein konsequentes Qualitätsmanagement, das regelmäßig zertifiziert und auditiert wird. Nur das konsequente Zusammenspiel aller Abteilungen und Standorte ermöglicht es, auf globaler Ebene langfristig wettbewerbsfähig zu sein. Mit dem „HARTING Way“ existiert seit 1999 ein auf dem EFQM-Excellence basierendes Managementsystem, das auch in der HARTING Deutschland GmbH & Co. KG den Rahmen für die erfolgreiche Zusammenarbeit bildet.



Gerade im Vertrieb ist partnerschaftliche und reibungslose Zusammenarbeit gefragt, denn nur so kann das Unternehmen auch gegenüber dem Kunden als Partner auftreten. Das Ziel, durch stetige Prüfung der eigenen Arbeit immer besser zu werden, war der Grund für die Bewerbung beim „Ludwig-Erhard-Preis“. „Mit unserer Teilnahme bekamen wir eine objektive Bewertung und Anstöße zu neuen Denkansätzen. Wir möchten uns hiermit herzlich bei den Assessoren und allen Beteiligten für ihre Arbeit bedanken“, fassen Rüdiger Prill und Edgar Peter Düning, die Geschäftsführer der HARTING Deutschland GmbH & Co. KG, die Ergebnisse zusammen.

Kontakt:

HARTING KGaA
Anne Bentfeld
Zentralbereichsleiterin Publizistik und Kommunikation

Marienwerderstr. 3
32339 Espelkamp
T 05772 47-244
F 05772 47-400

anne.bentfeld@HARTING.com
Weitere Informationen im Internet:
www.HARTING.com

Unternehmenserfolg mit begeisterten Mitarbeitern und durch exzellente Kundenpartnerschaften

Allresist GmbH



Wer ist Allresist?

Allresist ist eigenständiger Resisthersteller für die Mikroelektronik. Wir entwickeln, produzieren und vertreiben lichtempfindliche Lacke (Photo- und E-Beam Resists), die unsere Kunden für die Chipherstellung benötigen.

In enger Kooperation mit Ihnen entwickeln wir innovative Produkte für neue Applikationen. Durch unser individuelles Eingehen auf Kundenwünsche im Bereich mikroelektronischer Spezialtechnologien entstanden dauerhafte Partnerschaften.

Ebenso intensiv arbeiten wir mit Forschungseinrichtungen in gemeinsamen wissenschaftlichen Projekten zusammen. Viele unserer neu entwickelten Produkte entspringen diesen Forschungsarbeiten.

Aufgrund unserer besonderen Kernkompetenz und unserer engen Kontakte agieren wir auch als Mittler zwischen Forschung und Industrie, der beiden Partnern oft erst den Zugang zueinander eröffnet. Wir haben uns Freude und Staunen über die faszinierenden Details des Mikrokosmos, den wir bei unserer Forschungstätigkeit – z.B. bei der Entwicklung nanometergroßer Strukturen durchstreifen – bewahrt. Nicht zuletzt diese Freude treibt uns zu wissenschaftlichen Spitzenleistungen an.

In den 17 Jahren ihres Bestehens kann Allresist auf 17 erfolgreich abgeschlossene wissenschaftliche Projekte mit Kooperationspartnern zurückblicken.

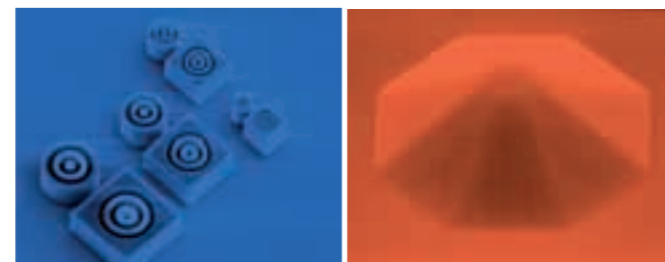


Unsere Mission

Wir bemühen uns um zufriedene Kunden und Mitarbeiter und streben dauerhafte und persönliche Partnerschaften an, um wirtschaftlichen und sozialen Erfolg sicherzustellen. Durch kontinuierliche Verbesserung entwickeln wir uns ständig weiter auf dem Weg zur Excellence.

Erfolgsfaktoren unserer Philosophie

- Kooperativer Führungsstil mit humanistischen Prinzipien und in sozialer Verantwortung verknüpft mit dem EFQM-Modell für nachhaltigen Unternehmenserfolg
- Eine mit den Mitarbeitern entwickelte klare gemeinsame Vision, verbunden mit einer Sinn gebenden und erfüllenden Tätigkeit im Team
- Konsequente Umsetzung der Vision und Strategie im gesamten Unternehmen und Steuerung über eine Balanced Scorecard
- Zufriedene, engagierte und kompetente Mitarbeiter durch eine ausgewogene Kombination von Fordern und Fördern sowie ihre Beteiligung am wirtschaftlichen Erfolg
- Hohe Kundenzufriedenheit und -bindung durch erfolgreiche Kundenpartnerschaften auf hohem wissenschaftlich-technischem Niveau



Etappen unserer Entwicklung

- Gründung der Allresist GmbH durch Brigitte und Matthias Schirmer 1992
- Planung und Bau eines eigenen neuen Gebäudes mit Umzug nach Strausberg 1999
- Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 seit 2001
- Zukunftspreis Ostbrandenburgs 2004
- Entwicklung mit den Mitarbeitern zu einem Unternehmen der Excellence seit 2006
- Technologietransferpreis BB 2002 und 2008
- Auszeichnung beim Qualitätspreis BB 2008
- Auszeichnung als Exzellente Wissensorganisation Deutschland und Schweiz 2009

Warum der Ludwig-Erhard-Preis?

Unsere Auszeichnung beim Qualitätspreis Berlin-Brandenburg 2008 sowie der engagierte Zuspruch von Dr. Moll gaben uns das Selbstvertrauen für diese Bewerbung.

Unserem Ziel Business Excellence sind wir mit unserer Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis ein Stück näher gekommen:

- Systematisch organisierter wirtschaftlicher Erfolg durch langfristige Marktausrichtung
- Verbessertes Kundenberatungsmanagement
- Nachhaltiges Lernen und Entwicklung unserer Mitarbeiter zu „Mitunternehmern“

Wir erwarteten von den externen Assessoren eine professionelle Beurteilung unseres aktuellen Entwicklungsstandes.

Zugleich erhofften wir einen weiteren Motivations-schub für unsere Mitarbeiter. Mit ihrem Wissen über EFQM und ihrem Engagement für ihr Unternehmen überzeugten sie die Assessoren.

Der Bewertungsprozess fand in sehr wertschätzender, offener und konstruktiver Atmosphäre statt und hat uns neue wertvolle Impulse gegeben. Wir sind über die vergebene hohe Anerkennung der Jury bei unserer ersten Teilnahme am LEP überrascht und glücklich.

Herzlich bedanken möchten wir uns bei der Initiative des LEP – insbesondere bei Herrn Dr. Moll und unseren vier Assessoren – für ihr hohes gesellschaftliches Engagement für Excellence.

Allresist Gesellschaft für chemische Produkte zur Mikrostrukturierung mbH

Brigitte und Matthias Schirmer

Am Biotop 14
15344 Strausberg
T + 49(0) 3341-35 93-0
F + 49(0) 3341-35 93-29
info@allresist.de
www.allresist.de



TRW Automotive GmbH

Standort Gelsenkirchen-Schalke



Das TRW Automotive Werk Schalke steht für eine in allen Belangen exzellente Betriebsführung. Damit setzen wir einen Maßstab für Automobilzulieferer im Bereich Lenksysteme weltweit und sichern langfristig unseren Standort.

Mit über 700 Mitarbeitern produzieren wir am Standort Gelsenkirchen-Schalke Lenksysteme und Lenkungskomponenten für alle namhaften Automobilhersteller weltweit sowie für das Ersatzteilgeschäft. Die Sicherheit und Qualität der von uns produzierten Produkte sowie die Orientierung am Kundenwunsch stehen dabei an erster Stelle.

Wesentlicher Erfolgsfaktor ist die ganzheitliche Ausrichtung des Werkes im Sinne der Excellence-Prinzipien des EFQM-Modells verbunden mit einem hierarchieübergreifenden Commitment des gesamten Standortes. Wir verbinden damit die Möglichkeit, unsere Unternehmensprozesse hinsichtlich ihrer Effizienz und Effektivität zu überprüfen und im Sinne der „0-Fehler“-Strategie zu stabilisieren. Konkret bedeutet dies:

- konsequente Umsetzung einer Qualitäts- und Wertschöpfungsphilosophie
- Eliminierung von Verschwendung in allen Bereichen

- Einsatz modernster Werkzeuge und Methoden in Management und Produktion (Lean, SixSigma, TPM, BSC, Prozessmanagement, Policy Deployment, BI)
- Sicherstellen einer einwandfreien Qualität und Liefertreue
- Beschäftigung und Förderung hochqualifizierter und motivierter Mitarbeiter
- Einsatz innovativer Produktions- und Montageprozesse
- Auswahl und Implementierung neuer und zukunftsweisender Technologien
- Aufbau einer prozessorientierten Organisation
- kontinuierliches Lernen und stetige Verbesserung.

Wir arbeiten seit 2003 mit dem EFQM-Modell und haben uns seither mehrfach internen und externen Bewertungsverfahren unterzogen. Die regelmäßige Teilnahme am Ludwig-Erhard-Preis ist für uns weniger eine sportliche Herausforderung, sondern vielmehr ein wichtiger Gradmesser auf unserem Weg zur Excellence. Dabei ist es essenziell, die Potenziale, die ein Assessment aufdeckt, zu analysieren und in unsere Verbesserungsmaßnahmen einzubinden. Die Chancen in der konsequenten Anwendung des Excellence-Gedankens liegen in der zielgerichteten und strukturierten Methodik, im Sinne eines geschlossenen Regelkreises etablierte Vorgehensweisen zu hinterfragen und stetig weiter zu entwickeln.

Der Bewertungsprozess 2009 verlief äußerst professionell und hat uns bereits in der Vorbereitungsphase einen guten Schritt weitergebracht. Wir möchten an dieser Stelle den Verantwortlichen der Initiative Ludwig-Erhard-Preis und den Assessoren für ihre Arbeit herzlich danken.



Schöck – Innovative Baulösungen

Schöck AG



Als internationaler Bauzulieferer entwickelt, produziert und vermarktet Schöck innovative Bauteile für statisch konstruktive Anwendungen mit bauphysikalischem Zusatznutzen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf innovativen Lösungen zur Vermeidung von Wärmebrücken und Trittschall im Gebäude.

Hauptprodukt ist der Schöck Isokorb® – das tragende Wärmedämmelement gegen Wärmebrücken an auskragenden Bauteilen wie z.B. Balkonen oder Vordächern. Mit über 10 Millionen Installationen in Europa, 12.000 Standardtypen und Lösungen für die Anwendung in Beton, Stahl und Holz hat sich Schöck zum führenden Spezialist in diesem Segment entwickelt.

Aus der jahrzehntelangen Erfahrung mit Balkonanschlüssen hat Schöck mit dem Isokorb® Typ KST und dem Balkonsystem Purismo® erstmals Produkt- und Systemlösungen für Balkone in Bestandsgebäuden geschaffen.

Neben den weiteren bauphysikalischen Lösungen wie Schöck Novomur® und Schöck Tronsole® für den Wohnungsbau hat das Unternehmen mit den Bewehrungsprodukten Schöck Bole® und Schöck Dornsysteme leistungsfähige Elemente für den Industrie- und Gewerbebau entwickelt.

Den Durchbruch für Sonderbewehrungen schaffte Schöck mit der Entwicklung der glasfaserverstärkten Bewehrung Schöck ComBAR®. Dieses Material ist hoch korrosionsbeständig, resistent gegen chemischen Angriff, nicht magnetisierbar, elektrisch isolierend und hochwärmedämmend.

Alle Produkte werden strengen Qualitätskontrollen unterzogen. Zahlreiche Zertifizierungen und Auszeichnungen belegen die Sicherheit der Einbauteile. Neben Produktinnovationen legt Schöck besonderen Wert auf die Serviceleistungen, wie z. B. Anwendungstechnik, Seminare, Bemessungsprogramme, Internet, technische Unterlagen und eine aktive Außendienstbetreuung mit technischer Beratung.

Die international tätige Schöck Unternehmensgruppe mit Hauptsitz in Baden Baden beschäftigt insgesamt 440 Mitarbeiter. Schöck ist mit Produktionsstätten und Logistikstandorten in Essen, Halle/Saale Linz (Österreich), Pilis (Ungarn) und Tychi (Polen) vertreten. Auslandsgesellschaften befinden sich in Österreich, Schweiz, Niederlanden, Frankreich, Großbritannien, Kanada, Polen und in Ungarn. Die internationalen Vertriebsaktivitäten erstrecken sich darüber hinaus über Repräsentanzen oder Vertriebspartner in ganz Europa, den Mittleren Osten sowie Japan.



Unser Auftrag: Gesundheit der Kinder Unser Ziel: Zufriedenheit der Eltern Unser Anspruch: Besser als andere

Praxis für Kinderheilkunde und Jugendmedizin Dr. Hans Ibel



Die Organisation (ein Arzt und acht Mitarbeiter):
Wir bieten ein umfassendes diagnostisches und therapeutisches Angebot. Unsere Arbeit orientiert sich an wissenschaftlichen Ergebnissen und Leitlinien. Die Hauptleistungen sind Impfungen, Vorsorgeuntersuchungen und Akuttherapie im gesamten Spektrum der Kinder- und Jugendmedizin. **Unsere Betreuungsschwerpunkte:** Kinder und Jugendliche mit Übergewicht, Teilleistungs- und Aufmerksamkeitsstörungen, Präventionsberatung und Angebot von Erziehungshilfen. Wir arbeiten in einem Schulungs-Netzwerk für Asthma bronchiale. **Unsere Einzigartigkeit** ist die in die Praxis integrierte Diagnostik und Beratung bei Linkshändigkeit.

Unser Weg im Qualitätsmanagement:
Neugierde über den Aufdruck „zertifiziert nach DIN ISO“ auf einer Röntgentüte führte uns im Jahr 2001 zum „Qualitätsmanagement in der Arztpraxis“ – als es keinen gesetzlichen Zwang gab, aber auch fast keine Vorbilder. Als Kinder- und Jugendarztpraxis wurden wir im Jahr 2003 als eine der drei ersten nach DIN EN ISO und in 2006 als die erste in Deutschland nach KTQ-zertifiziert. Unser Wille zur Verbesserung über Normen hinaus führte zu EFQM.

Die Säulen unserer Arbeit:

- **Service:** medizinische Bereitschaft; aktives Wartezeit- und Beschwerdemanagement; vielfältiges Aufklärungs- und Informationsangebot; regelmäßige Kundenbefragungen;
- **Mitarbeiter:** Ansporn zur Kritikfähigkeit und Toleranz, Delegation und Schaffung von Kompetenzfeldern, Führung im Geist der kontinuierlichen Verbesserung, Hinterfragung von Bestehendem, Anerkennung von Leistung durch Belohnung, Entwicklung durch Fortbildung.
- **Prozessorientierung:** Dokumentation und Überprüfung tätigkeitsrelevanter Prozesse zur Fehlerminimierung und für systematisches Arbeiten.
- **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess:** Regelmäßige Mitarbeitertreffen dienen dem Austausch über den Praxisalltag hinaus, der Erörterung von Vorschlägen und Kritik, der Umsetzung von Verbesserungspotenzial. Alle Mitarbeiter sind von der Philosophie der ständigen Verbesserung getragen.

Unser Engagement für die Kinder der Welt:

- Wir unterstützen seit 1994 die Tschernobyl-Hilfe für Kinder.
- Unsere Weihnachtsverlosung fördert jährlich ein Projekt für Kinder in der Dritten Welt.
- Wir unterstützen die Wiederaufforstung des Regenwaldes zusammen mit der Zeitschrift „GEO“.

Praxis für Kinderheilkunde und Jugendmedizin

Dr. Hans Ibel
Schönbornstrasse 15
97440 Werneck
T +49 (0)9722- 94720
F +49 (0)9722- 947229
Hans.Ibel@t-online.de
www.kinderarztpraxis-ibel.de

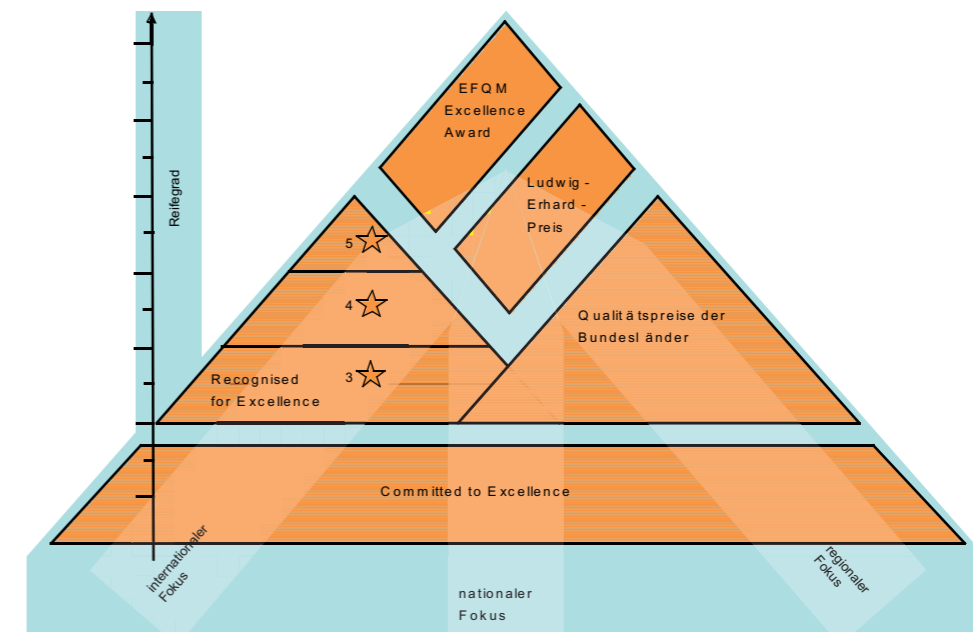
ANERKENNUNG FÜR SPITZENLEISTUNGEN.

In Deutschland hebt sich eine kleine Gruppe besonders leistungsstarker Organisationen von der Masse ab. Diese Gruppe besteht aus Unternehmen und Organisationen aller Branchen und Größen und sichert den wirtschaftlichen Erfolg am Standort Deutschland in besonderem Maße. Die besten dieser Gruppe zu ehren, ist die Aufgabe des Ludwig-Erhard-Preises.

Neben den wenigen durch die Ehrung als Preisträger, Zweitplatzierte oder Finalist exponierten Organisationen verdienen noch eine Reihe weiterer die Anerkennung ihrer herausragenden Leistungen. Diese Organisationen, die zu jener Spitzengruppe deutscher Organisationen zählen, werden durch die Ehrung „Recognized for Excellence“ der EFQM im Rahmen des Bewertungsprozesses des Ludwig-Erhard-Preises geehrt.

Die hier genannten Organisationen haben im Bewertungsprozess die gleiche eingehende Analyse durchlaufen wie die Preisträger und Platzierten des Ludwig-Erhard-Preises. Durch die Ergebnisse der Assessorenteams wurde ihnen eine Leistung von über 300 (3 Stars) bzw. über 400 (4 Stars) Punkte auf der Skala der Bewertung durch die Assessoren vergeben.

Das Anerkennungsverfahren kann auch unterjährig und unabhängig vom Bewertungsprozess des Ludwig-Erhard-Preises angestoßen werden. Diese Möglichkeit dient dazu, möglichst vielen Organisationen der Spitzengruppe den Weg zur Anerkennung ihrer Leistung zu eröffnen. Umgekehrt ist es eine Chance für solche Organisationen, die noch auf dem Weg zu dieser Spitzengruppe sind, ein fundiertes Feedback zu ihrer Leistung zu erhalten und damit ihre Wettbewerbsfähigkeit einschätzen zu können.



Das Wichtige nie aus den Augen verlieren

R+V Betriebskrankenkasse



Das Wichtige nie aus den Augen verlieren

Für uns sind die Menschen – unsere Kunden und die Kollegen im Unternehmen – das Wichtigste. Dies jeden Einzelnen von ihnen immer wieder spüren und erleben zu lassen, prägt die R+V BKK in allem, was sie ist und tut.

Immer offen sein für Neues

Als Krankenkasse für die Mitarbeiter eines erfolgreichen Dienstleisters, der R+V Versicherung AG, mussten wir von Anfang an einem besonders hohen Service-Anspruch genügen. Unser Credo „Meistere die Herausforderungen der Zeit immer zum Vorteil deiner Kunden“ war uns in die Wiege gelegt. Dass wir es geschafft haben, dies trotz der vielen, oft einschneidenden Veränderungen im Gesundheitswesen bis heute immer wieder neu mit Leben zu füllen, war möglich, weil wir gelernt haben, auf Herausforderungen schnell und flexibel zu reagieren. Nicht als Behörde, sondern als Organisation lernender, mitdenkender und mitfühlender Menschen.

Kreative Ideen und Kritik sind stets willkommen, egal ob von Kunden oder Mitarbeitern. Das schafft Vertrauen und den Nährboden für ein gesundes

und entspanntes Betriebsklima, in dem Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Engagement im Kontakt mit Kunden selbstverständlich sind und nicht von Führungskräften angeordnet werden müssen.

An den Sinn der eigenen Arbeit glauben

Unsere Tätigkeit ist durch unseren Leistungskatalog definiert. Hierzu gehört die Versorgung im Krankheitsfall genauso wie die Gesundheitsvorsorge. Der Vorteil und das Wohl unserer Kunden bestimmen dabei unser Tun. So nutzen wir bei Entscheidungen stets den gesamten Handlungsspielraum und bieten zusätzlich zu den gesetzlichen auch viele Mehrleistungen an. Bevor wir einen Antrag ablehnen, suchen wir nach Alternativen. Niemand soll das Gefühl haben, wir lassen ihn alleine. Denn Gesundheit ist für uns keine Ware. Wir kümmern uns um Menschen und ihre Gesundheit. Darin findet unsere Arbeit ihren Sinn. Und darum ist es für uns das Wichtigste, dass unsere Arbeit gut ist.

R+V
BETRIEBSKRANKENKASSE

Aktiv mit Mensch und Natur verbunden

Bahnhof-Apotheke, Eberbach



Die Bahnhof-Apotheke befindet sich in Eberbach am Neckar, einer Kleinstadt im Herzen des Naturparks Neckar/Odenwald gelegen. Sie wird in wenigen Tagen 30 Jahre „alt“. Im Jahr 2006 konnten wir die Minneburg-Apotheke in Neckargerach als Filialbetrieb übernehmen.

Es ist unser Ziel, die Apotheken als Marke im Sinne eines Gesundheitszentrums mit einem umfassenden Leistungsangebot auszubauen, worunter wir nicht (nur) einen physischen Bau verstehen, sondern vielmehr eine vernetzte Plattform, auf der qualitativ hochwertige, innovative und zugleich seriöse Leistungen und Produkte angeboten werden.

Mit allen unseren Interessenpartnern pflegen wir fundierte und partnerschaftliche Beziehungen. Schon heute wird die Bahnhof-Apotheke in Verbindung mit ihrer Filiale von Partnern in der Region als eine einzigartige Struktur wahrgenommen.

Unsere Strategie unterscheidet sich bewusst von denen vieler Mitbewerber. Statt „billig, billiger, am billigsten“ setzen wir konsequent auf die Qualität unserer Leistungen, eine hohe Innovationsbereitschaft und eine starke gesellschaftliche Vernetzung. Die hohe Differenzierung unseres Leistungsangebots unter Berücksichtigung unserer Stärken zeichnet uns aus.

Wir geben über vielfältige von uns initiierte Veranstaltungen so ein Stück Kultur, Wissen und Achtung an unseren Kunden weiter. Somit steht im Mittelpunkt all unserer Aktivitäten immer das Wohl und die Gesundheit unserer Kunden und Patienten!

Mit unserem Prozessmodell haben wir uns bereits 1998, und damit als Apotheke sehr früh im Quali-

tätswettbewerb, einen flexiblen operativen Rahmen geschaffen, wie wir Kundenzufriedenheit erreichen und erhöhen und gleichzeitig höchst mögliche Qualität unserer Leistungen gewährleisten und ausbauen.

Hierbei sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die wichtigste Ressource bei der Erbringung unserer Leistungen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich aktiv und mit hoher Eigenverantwortlichkeit sowie Selbstständigkeit in den verschiedenen Bereichen und Projekten. Ständige Schulungen und Fortbildungen sind bei uns selbstverständlicher Bestandteil unserer Kultur. 2008 haben sich alle Mitarbeiter nach einem halbjährigen intensiven Meinungsbildungsprozess dafür entschieden, den Weg zur Bewerbung um den LEP mit zu gehen. Neben dem Aspekt, durch das Procedere neue Impulse für die Verbesserung unseres Managementsystems zu erhalten, wollen wir mit ein Stück Einzigartigkeit und somit auch Wettbewerbsvorteile für die Zukunft erreichen.

Das uns dies gleich als erster Apotheke überhaupt im ersten Anlauf gelungen ist, verdanken wir auch dem Engagement von Herrn Dr. Moll, der uns auf dem Weg durch das Verfahren stets ermutigt und begleitet hat. Wir haben inputs erhalten, welche uns wieder zu einer erneuten Bewerbung innerhalb des LEP führen werden. Hierauf freuen wir uns schon heute!

Frank Knecht
Apotheker u. Heilpraktiker
Bahnhofsplatz 7
69412 Eberbach
T 06271-5456
F 06271-71420



www.apothek-eberbach.de
bahnhof@apotheke-eberbach.de

Bahnhof Apotheke

Caritas. Nah. Am Nächsten.

Caritasverband Olpe



„Caritas. Nah. Am Nächsten.“ – diese Vision ist Orientierung und Zielrichtung des Caritasverbandes Olpe. Unser Auftrag ist der Dienst am Nächsten. Christliches Menschenbild, Nächstenliebe, Subsidiarität und Solidarität dienen uns als Rahmen für unser Handeln. Nah an den Menschen und ihren Bedarfen, verbunden und vernetzt in der Region und mit höchstem Anspruch an die Qualität, so wirkt der Verband seit fast 75 Jahren im Kreis Olpe.

Mit über 30 verschiedenen Einrichtungen und Diensten, 1.100 hauptamtlichen und 1.000 ehrenamtliche Mitarbeitern verfügt der Caritasverband Olpe über ein dichtes flächendeckendes Netz von Hilfen für Menschen. Im Mittelpunkt stehen hierbei Angebote für Alte und Kranke, Menschen mit Behinderungen, Kinder, Jugendliche und Familien sowie suchterkrankte Menschen. Über 5.000 Menschen im Kreis Olpe profitieren in ihren jeweiligen Lebenssituationen von unseren Hilfsangeboten. Herausragende und dauerhafte Qualität, das ist unser Anspruch. So ist der Name Caritas für alle Kunden ein Synonym für höchste Qualität. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, arbeiten wir auf Basis des EFQM-Modells seit Jahren an der kontinuierlichen Weiterentwicklung.



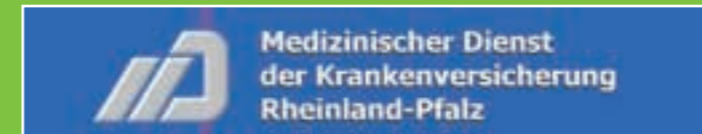
Caritasverband für den Kreis Olpe e.V.

Alte Landstr. 4
57462 Olpe
T +49 (0)2761/9668-0
F +49 (0)2761/9668-1010
jblock@caritas-olpe.de
www.caritas-olpe.de



Medizinische Dienstleistung, Kompetenz und Kundenorientierung

MDK Rheinland-Pfalz



Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung, eine Körperschaft des öffentlichen Rechts, ist das Beratungs- und Begutachtungsunternehmen für die Kassen der Gesetzlichen Kranken- und Sozialen Pflegeversicherung.

Die Beratung der Gesetzlichen Kranken- und Sozialen Pflegekassen in allen Fragen von sozialmedizinischer und pflegfachlicher Relevanz sind die Haupttätigkeitsfelder des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK).

Nach § 281 SGB V besteht seit dem Jahr 2007 die Möglichkeit, im Rahmen von nutzerfinanzierten Vorhaben die Aufgaben der MDK in wettbewerbsrelevanten Beratungsfeldern in einer abweichenden Finanzierung zu erweitern. Durch die Implementierung von Medizinischen Excellence Centern konnten zahlreiche Aufträge im Bereich Nutzerfinanzierung akquiriert werden.

Der MDK Rheinland-Pfalz beschäftigt in seiner Hauptverwaltung in Alzey und in den fünf Beratungs- und Begutachtungszentren in Kaiserslautern, Koblenz, Ludwigshafen, Mainz und Trier insgesamt mehr als 400 MitarbeiterInnen.

Seit 2003 führen wir eine jährliche Selbstbewertung nach dem Excellence-Modell der EFQM durch, die wir seit 2004 durch ein externes Assessment ergänzen. Durch positive Bewertungen unseres Unternehmens externer Assessoren erreichten wir zunächst im Jahr 2005 das Level „Committed to Excellence“ und im Jahr 2007 die Stufe „Recognised for Excellence“, die wir 2009 wiederholen konnten.

Seit 2008 bietet der MDK Rheinland-Pfalz erstmalig mit dem Studiengang Gesundheitsmanagement eine Kombination aus praxisorientiertem Hochschulstudium und betrieblichen Phasen an. Die Verzahnung

von Theorie und Praxis fördert von Anfang an unternehmerisches Handeln und wissenschaftliches Denken.

Der MDK Rheinland-Pfalz stellt sich auch auf die steigenden Anforderungen einer familienbewussten Arbeitswelt ein und hat die Herausforderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie aktiv angenommen. Als bundesweit erster MDK erreichten wir 2005 das Grundzertifikat "Beruf & Familie", 2008 wurde die Re-Auditierung in diesem Segment erfolgreich abgeschlossen.

Weiterhin wurde der MDK Rheinland-Pfalz im Jahr 2008 durch das Total E-Quality Prädikat ausgezeichnet und damit als Organisation, die sich in besonderer Weise für die Chancengleichheit von Frauen und Männern im Beruf einsetzt geehrt.

Der MDK Rheinland-Pfalz wurde außerdem im bundesweiten Wettbewerb "Deutschlands Kundenchampions 2009" prämiert.

Diese Auszeichnung steht für ein herausragendes Kundenbeziehungsmanagement und eine hohe emotionale Kundenbindung.

Auszeichnung des MDK Rheinland-Pfalz konkret im Vergleich: "Bestes Unternehmen in Rheinland Pfalz im Rahmen des Wettbewerbs Deutschlands Kundenchampions 2009"!

Bundesweit gilt: "Platz 3 im Gesundheitswesen im Rahmen des Wettbewerbs Deutschlands Kundenchampions 2009"!

Abschließend erhielt der MDK Rheinland-Pfalz den „dfg-Award“.

In der Kategorie "Herausragendes Management / Gesundheitswesen" wurde der MDK Rheinland-Pfalz für die Idee und Umsetzung eines Qualitätskonzeptes in der Pflege als einer von fünf Nominees für den dfg-Award 2009 ausgewählt.

Wir finden Lösungen

Otto Richter GmbH



Die Otto Richter GmbH aus Berlin-Köpenick ist ein mittelständisches Unternehmen, welches sich mit der Sanierung von Schäden an Gebäuden beschäftigt. Der Familienbetrieb wurde 1990 gegründet und wird heute in zweiter Generation von und Ingo Thümler geführt. Erst kürzlich feierte der Gründer, Otto Richter, seinen 75. Geburtstag. Derzeit sind 23 Mitarbeiter in verschiedenen Fachbereichen tätig.

Besonderer Focus bei der Arbeit liegt auf der Beseitigung von Feuchte- und Wasserschäden in all seinen Facetten. Dazu gehören nicht nur der 24-Stunden-Havarie-Notdienst, die Ortung von Rohrbrüchen und die Schimmelpilzbekämpfung, sondern ebenfalls Sachverständigengutachten. Mit der Schaffung des Kundenzentrums und der Marke „Die Feuchteklinik“ existiert ein überregional anerkanntes Kompetenz-Zentrum in dem zahlreiche Fachveranstaltungen stattfinden. Ein weitgefächertes Netzwerk zu anderen Fachbetrieben und Experten erlaubt es zudem Komplettleistungen anzubieten und dem aktuellen Megatrend „Energie-Einsparung“ zu folgen. Hier hat die Organisation modernste Verfahren zur nachträglichen Wärme-

dämmung integriert. Hochwertige und vielseitige Messtechnik wird dabei nicht nur in der Gebäude-diagnostik, sondern auch im Denkmalschutz verwendet. Auch hier ist das Unternehmen mit innovativen Verfahren bei thermischem Holzschutz und sucht immer neue Wege. Das Firmenmotto „Wir finden Lösungen“ ist so Versprechen und Herausforderung zugleich. In der Unternehmensvision ist das Ziel fixiert, vorbildliche Leistungen zu erreichen und Freude an der Arbeit zu haben. Sie dient der Otto Richter GmbH als lebendiges Leitbild der weiteren Entwicklung.

Seit 15 Jahren befasst sich die Organisation mit Qualitätsmanagement. Der Weg begann mit der Zertifizierung nach ISO 9001 und setzt sich mit dem EFQM-Modell in heutiger Zeit fort.

Die Bewerbung um den Ludwig-Ehrhard-Preis ist in diesem Jahr folgerichtiger Entwicklungsschritt auf dem Weg zu Business Excellence nachdem die Otto Richter GmbH bereits zwei mal den regionalen Qualitätspreis gewinnen konnte und mit dem „Großen Preis des Mittelstandes“ ausgezeichnet wurde.

Otto Richter GmbH - Die Feuchteklinik®

Das Kompetenz-Zentrum für Feuchte- und Wasserschäden
Prävention - Diagnose - Sanierung
Seelenbinderstr. 80
12555 Berlin
T 030 65 66 110
F 030 65 66 11 12
www.feuchteklinik.de



ViP - der Mobilitätsdienstleister in Potsdam

Die Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH

Die Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH (ViP) steht für attraktiven Nahverkehr in der brandenburgischen Landeshauptstadt Potsdam.

Unsere Aufgabe als DER Mobilitätsdienstleister der Landeshauptstadt Potsdam ist es, an sieben Tagen in der Woche und rund um die Uhr dafür zu sorgen, dass der Verkehr auf neun Bus-, sieben Straßenbahnlinien und einer Seilfähre „rollt“. Fast ein Fünftel aller Wege in Potsdam werden mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückgelegt, insgesamt 93 Mio. Personenkilometer im Jahr. Täglich nutzen 70.000 Fahrgäste unsere Mobilitätsangebote, im Jahr 2008 waren es insgesamt rund 27 Millionen.

Insgesamt 350 Mitarbeiter sorgen dafür, dass der Verkehr rollt und die Mobilitätsbedürfnisse der Potsdamer und ihrer Gäste mit möglichst kurzen Wegen und Fahrzeiten, sicher, komfortabel und pünktlich realisiert werden.

Die brandenburgische Landeshauptstadt Potsdam, in unmittelbarer Nähe zur Hauptstadt Berlin, hat es kürzlich auf der Liste weltweit historisch bedeutsamer Städte auf Platz 8 - und somit auf Platz 1 aller deutschen Städte - gebracht und ist folgerichtig noch mehr Touristen aus dem In- und Ausland eine Reise wert. Auch auf vielen anderen Gebieten ist die dynamische Entwicklung der Landeshauptstadt ungebremsst: Immer mehr Studenten lernen an den Universitäts-Instituten im Wissenschaftspark Golm, neue Unternehmen haben sich angesiedelt, bestehende ihre Kapazitäten erweitert. Die Landeshauptstadt kann weiterhin steigende Einwohnerzahlen verzeichnen und hat im März 2008 die Zahl von 150.000 Einwohnern überschritten. Entsprechend hoch sind die Anforder-

ungen an die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH (ViP), den modernen Mobilitätsdienstleister im öffentlichen Personennahverkehr.

Dafür sind wir gut aufgestellt!

Seit 2004 wenden wir mit der Einführung der Selbstbewertung nach EFQM die ganzheitliche Sicht auf unser Unternehmen an. Der Selbstbewertungsbericht 2008 bildete die Grundlage für die Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis. Die Teilnahme am Wettbewerb bringt für uns eine externe Einschätzung über die Aufstellung unseres Unternehmens und wird uns helfen, unsere Dienstleistungen und Produkte mit noch höherer Qualität am Verkehrsmarkt ausrichten zu können und für eine qualitativ hochwertige Mobilität in der Landeshauptstadt Potsdam zu sorgen.

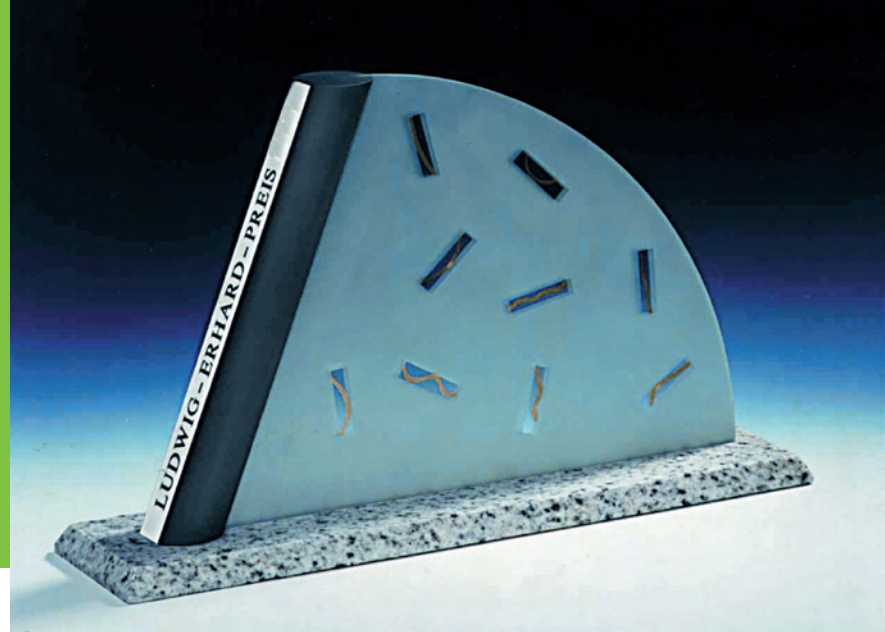
ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH

Fritz-Zubeil-Straße 96
14482 Potsdam
T 0331 - 661 40
F 0331 - 661 42 79
info@vip-potsdam.de
www.vip-potsdam.de



Der Ludwig-Erhard-Preis

Der Ludwig-Erhard-Preis ist die nationale Auszeichnung für hervorragende Unternehmen und Organisationen.



Er steht unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie.

Der Preis wird jährlich im Anschluss an einen Bewertungsprozess in vier Größenklassen Organisationen und Unternehmen vergeben, die sich durch Spitzenleistungen im Wettbewerb auszeichnen.

Neben den Preisen werden Auszeichnungen an die Zweitplatzierten und Ehrungen an die Finalisten des Wettbewerbs vergeben.

Die Organisationen, die sich nicht ganz oben platzieren können, werden im Konzept der Levels of Excellence der EFQM einem Reifegrad zugeordnet und entsprechend geehrt.

Preisträger

Auszeichnung

Finalist

Recognised for Excellence ****

Recognised for Excellence ***

Der Ludwig-Erhard Preis ist in ein internationales Liga-System von Excellence-Preisen eingebunden. Das Erreichen der Auszeichnung oder gar der Gewinn des Preises qualifiziert zur Teilnahme am EFQM Excellence Award – dem europäischen Pendant des Ludwig-Erhard-Preises.

Ihr Nutzen als Bewerberorganisation ist vielfältig und durch Studien belegbar:

- › Sie werden in einer eintägigen kostenlosen Informationsveranstaltung über die Grundlagen des Verfahrens informiert.

- › Lokale Repräsentanten besuchen Sie vor Ort und besprechen die Perspektive einer Teilnahme mit Ihrer Führung.
- › In enger Abstimmung mit Ihnen stellen wir für Sie ein kompetentes Assessorenteam von vier bis acht erfahrenen Führungskräften zusammen. Dieses investiert pro Person mehr als zehn Tage ehrenamtliches Engagement, um Ihre Organisation zu begutachten und zu bewerten.
- › Ihr Unternehmen wird dabei unterstützt, eine kurze Bewerbungsbroschüre (tabellarischer Aufbau) zu erstellen. Die Feinheiten der Vorbereitung eines professionellen Assessments lernen Sie kennen.
- › Die Assessoren kommen zu einem Treffen in Oberursel bei Frankfurt zusammen. Bei diesem Termin findet ein intensiver Austausch zwischen Ihrer Führung und den Assessoren statt, der Ihnen einen vertieften Einblick in die Bewertung exzellenter Organisationen bietet.
- › Die Assessoren sprechen vor Ort mit einer großen Zahl Ihrer Mitarbeiter und verbreiten so den Spirit der Excellence.
- › Aus dem Besuch resultiert ein umfänglicher Ergebnisbericht, der Ihnen die wesentlichen Stärken und Verbesserungspotenziale Ihres Unternehmens aufzeigt.
- › Die Teamleiterin oder der Teamleiter des Assessorenteam besucht Ihr Unternehmen im Anschluss noch einmal, erläutert den Führungskräften das Ergebnis und beantwortet Fragen.

- › Alle Organisationen, die überdurchschnittlich abschneiden, werden im Ergebnisband des Ludwig-Erhard-Preises genannt und profitieren vom Prestige dieser ausgewählten Gruppe herausragender Unternehmen und Organisationen.
- › Bei der Preisverleihung erhalten die Gewinner vom Schirmherrn die begehrte Trophäe des Ludwig-Erhard-Preises – eine ausgezeichnete Möglichkeit, Ihren Kunden, Partnern, Mitarbeitern und Lieferanten zu zeigen, wie außergewöhnlich leistungsfähig Ihr Unternehmen ist.

Der Aufwand für die Teilnahme

Kosten der Bewerbung und Kategorien:

EUR 2.000 zzgl. MwSt. für Bewerber mit 1-15 Mitarbeitern (Kategorie Kleinstunternehmen)

EUR 2.000 zzgl. MwSt. für Bewerber mit 16 bis 100 Vollzeit-Mitarbeitern (Kategorie Kleine Unternehmen)

EUR 4.000 zzgl. MwSt. für Bewerber mit 101-500 Vollzeit-Mitarbeitern (Kategorie Mittlere Unternehmen)

EUR 9.500 zzgl. MwSt. für Bewerber mit mehr als 500 Vollzeit-Mitarbeitern (Kategorie Große Unternehmen).

Die Bewertungsverfahren



Die Assessoren des Ludwig-Erhard-Preises



Die Assessoren des Ludwig-Erhard-Preises sind ein Netzwerk von Führungskräften, die sich aktiv mit den Methoden ganzheitlichen Managements befassen. Sie kennen das EFQM-Excellence-Modell und können den Excellence-Ansatz in Unternehmen und Organisationen unterschiedlicher Größen und Branchen anwenden.

Im Rahmen des Bewertungsprozesses des Preises werden sie regelmäßig aktiv und geben den antretenden Bewerberorganisationen ein neutrales Feedback zu deren Leistungen.

Ihr Nutzen als Assessor

- › Als neuer Assessor werden Sie vor Ihrem Einsatz kostenlos zu Themen wie Interview-Technik, analytisches Vorgehen und Feedback geben geschult.
- › Sie werden jährlich zum aktuellen Prozess fast kostenlos gebrieft und erhalten aktuelle Informationen zu den Neuerungen.
- › Als Assessor des Ludwig-Erhard-Preises erfahren Sie regelmäßig, welche relevanten Entwicklungen es in Europa gibt. Dazu ist ein geschützter Bereich im Internet eingerichtet, der alle wichtigen Neuigkeiten enthält.
- › Es finden exklusive Veranstaltungen statt, die nur Assessoren zugänglich sind.
- › Das Netzwerk der Assessoren wird gepflegt. Es werden Kontakte zwischen Assessoren ausgetauscht und Arbeitsgruppen von Assessoren zu unterschiedlichen Themen gebildet.
- › Im Assessorenkonvent werden die Assessoren in die Weiterentwicklung des Bewertungsprozesses eingebunden.

- › Sie erhalten ein dezidiertes Feedback zu Ihren Leistungen (360-Grad-Feedback).
- › Sie erhalten eine attraktive Dankesurkunde für Ihren Einsatz, die als Kompetenznachweis auf Ihre Fähigkeiten und die bewältigte Aufgabe hinweist.

Wie werden Sie Assessor?

Der erste Schritt ist eine fundierte Assessorenausbildung. Dazu bietet die Deutsche Gesellschaft für Qualität in Deutschland ein dreitägiges Assessortraining mit Zertifikat an. Dieses Training ist die Zugangsvoraussetzung für diese anspruchsvolle Aufgabe im Ludwig-Erhard-Preis.

Im Januar und Februar finden die kostenlosen Trainings statt, die dazu dienen, neue Assessoren an den LEP heranzuführen. Bis zu 40 Interessenten können die Trainings durchlaufen. Circa 30 der Teilnehmer setzt der Ludwig-Erhard-Preis aufgrund ihrer Kompetenzen und überzeugenden Leistungen im Bewertungsprozess ein.

Möchten sie als Assessor tätig werden? Dann richten Sie Ihre formlose Bewerbung mit tabellarischem Lebenslauf an Dr. André Moll, den Geschäftsführer der Initiative Ludwig-Erhard-Preis.

Die Initiative Ludwig-Erhard-Preis (ILEP) ist ein Verein, dessen Mitglieder Unternehmen und Organisationen sind, die sich mit der Anwendung des Excellence-Ansatzes befassen. Als Mitglied wird Ihr Unternehmen Teil dieses starken Netzwerks, das kompetente Organisationen zum Austausch nutzen.

Der Verein bietet Ihnen folgende Leistungen an:

- › Die ILEP vermittelt Benchmark-Kontakte zu erwiesenermaßen erfolgreichen und gut aufgestellten Organisationen.
 - › Die ILEP stellt Kontakte zu kompetenten Assessoren her, um interne Excellence-Aktivitäten zu unterstützen.
 - › Die ILEP bildet Assessorenteam (eine Kernkompetenz des Vereins), um außerhalb des Wettbewerbs Assessments im Unternehmen durchzuführen.
 - › Die ILEP unterstützt Unternehmen dabei, ihre Bewerbungen für den EFQM Excellence Award vorzubereiten.
 - › Die ILEP bietet kostenlose Informationsveranstaltungen an und verbreitet in Zusammenarbeit mit der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. das Wissen, um integrierte Managementsysteme erfolgreich zu gestalten.
 - › Die ILEP bietet die kostenlose Teilnahme am Excellence-Forum und der Preisverleihung an. Dort treffen sich die Mitglieder zum Austausch mit anderen Mitgliedern und den erfolgreichen Bewerbern.
- › Die ILEP ermöglicht den Führungskräften ihrer Mitgliedesunternehmen die kostenlose Teilnahme an den regulär angebotenen Weiterbildungen für Assessoren. Hier werden unter anderem Interview-Techniken, die analytische Anwendung des Excellence-Modells zusammen mit RADAR und anderen relevanten Themen im Kontext des ganzheitlichen Managementansatzes behandelt.
 - › Die ILEP bietet den Führungskräften seiner Mitglieder die bevorzugte Teilnahme am Bewerbungsprozess an.
 - › Die ILEP vermittelt regelmäßig die Neuigkeiten zum Excellence-Modell, die aus der Mitarbeit bei der EFQM in Brüssel resultieren. Die Mitglieder der ILEP sind dadurch immer bestens informiert.

Kosten für die Mitgliedschaft:

Die Mitgliedsbeiträge betragen jährlich

- › für Vereine und Verbände EUR 1.500,-
- › für Unternehmen und Organisationen
 - bis 500 Mitarbeiter EUR 500,-
 - bis 5.000 Mitarbeiter EUR 1.500,-
 - über 5.000 Mitarbeiter EUR 5.000,-



Die Initiative Ludwig-Erhard-Preis wird getragen durch die Arbeit ehrenamtlich tätiger Assessorinnen und Assessoren. Ohne diese engagierten Menschen wäre die Durchführung des Bewertungsprozesses nicht denkbar. Wir danken unseren Assessorinnen und Assessoren für ihren Einsatz zur Förderung von Spitzenleistungen am Standort Deutschland.

Hervorheben möchten wir die besondere Leistung der Teamleiterinnen und Teamleiter (in der Liste hervorgehoben), die in besonderem Maße zum Erfolg des Bewertungsprozesses beigetragen haben.

Im Jahr 2009 haben folgende Personen den Bewertungsprozess ermöglicht:

Torsten Anker
Bettina Asche-Matthey
Mirko Auerbach
Dr. Ali Seref Aynacioglu
Jens Bartels
Heiko Bennewitz
Reinhard Benzin
Prof. Dr. Werner Bergholz
Dr. Caroline Boettcher
Norbert Bonta
Georg Braunwarth
Prof. Dr. Jochen Breinlinger-O'Reilly
Detlef Budszun
Mina Daniali
Volker David
Heinz-Michael Dickmann
Rainer Dietz
Petra Döbler
Jann Door
Dr. Franz Emmert
Sandra Enewoldsen
Marita Enge
Markus Faulhaber
Dr. Silke Felber
Lutz Fischer
Georg Forscht
Jürgen Freisl
Rainer-Andreas Göpel
Gabriele Gralla
Uwe H. Gragé
Gudo Großpietsch
Harald Grund
Dorothea Haas
Yvonne Hahlbohm
Christof Hahn
Dr. Peter Hampe
Beatrice Hartmann
Dr. Norbert Hecking
Petra Hemmer
Thomas Herfort
Claudia Höfler
Martin Holzwarth

Sonja Horn
Ralf Hubert
Joh. Martin Jakubeit
Clemens Jostes
Manfred Jung
Johannes Kade
Andrea Kaminski
Jennifer Karrenberg
Guido Kaufmann
Achim Kern
Elke Kind
Yvonne Klug
Andreas Knapp
Dirk Kohlenberg
Gabriele Kohler
Stephan Köhler
Norbert Kohlscheen
Martin Köning
Johannes Kopatz-Koglin
Thomas Kröger
Renate Krüger
Oliver Kruppa
Normann Kühn
Bernd Kunert
Annette Künzel
Prof. Dr. Rainer Langenberg
Irene Lauterbach
Sonja Lehnen
Sabine Lesch
Dirk Machel
Dr. Marcus Majumdar
Achim Meis
Birgit Metz
Timo Meusel
Dr. Rolf Meyer zu Köcker
Heike Mühlbauer
Claus Mühlfeit
Jochen Muskalla
Claudia Nauta
Heinz Neppach
Prof. Dr. Ralf Neuhaus
Ronald Nölte

Marco Nübling
Petra Ohlhauser
Birgit Otto
Andrea Paukner
Gudrun Paulus
Herbert Penning
Erich Pfefferle
Erwin Pfefferle
Volker Pottmann
Hubert Regele
Robert Reichstein
Walter Reinert
Dr. Christina Rogalski
Jörg Roggensack
Peer-Christian Schach
Thomas Schäfer
Werner Scheid
Heike Scherenberger
Alfred Schmidt
Nicole Schollmayer
Ulrich F. Schübel
Dr. Thomas Simon
Frank Slawik
Benedikt Sommerhoff
Wolfgang Sonntag
Catrin Stein
Jürgen Stube
Olaf Stuka
Dr. Fritz Taucher
Gerhard Thäsler
Sabine Thiele
Frank von Pablocki
Prof. Cornelia Vonhof
Christine Wagner
Walter Weber
Christian Wendel
Matthias Wettig
Anita Wild-Scholz
Sabrina Winkler
Dr. Thomas Wolter
Alexander Zacharias
Alfred Zedelmaier