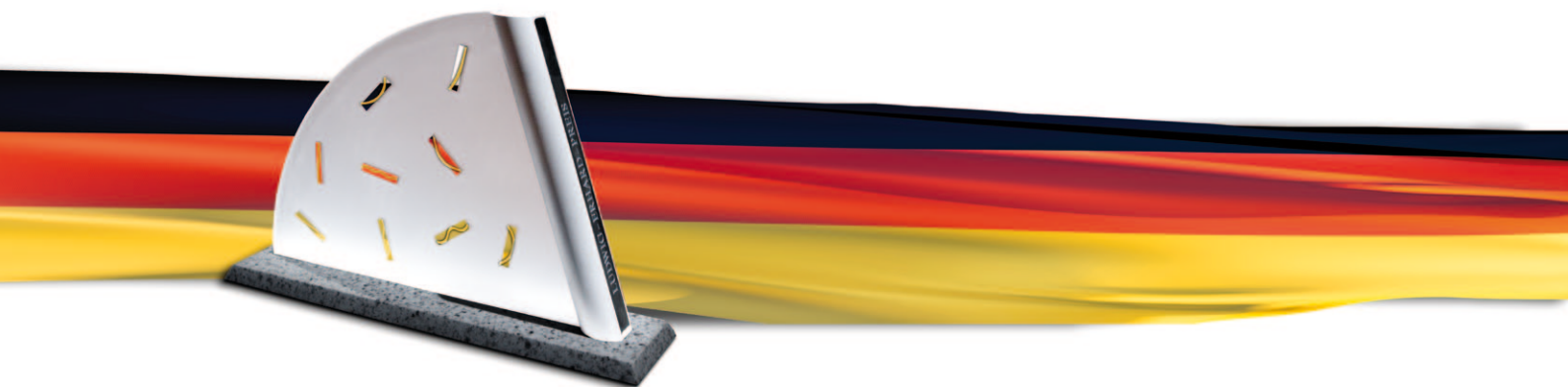




Deutschland
Land der Ideen



DEUTSCHER EXCELLENCE PREIS

Ergebnisband 2012



GRUSSWORT

Dr. Philipp Rösler

Deutschland zählt weltweit zu den wettbewerbsfähigsten Volkswirtschaften und ist zunehmend zu einem Stabilitätsanker in Europa geworden. Besonders erfolgreich auf den Weltmärkten ist unsere Industrie. Umso wichtiger ist es, diese industrielle Basis durch wettbewerbsfähige Rahmenbedingungen weiter zu stärken. Ganz im Sinne Ludwig Erhards, der mit seinem Konzept der Sozialen Marktwirtschaft den Grundstein für ein breites Wachstum gelegt hat, brauchen wir unternehmerische Freiräume und verlässliche Rahmenbedingungen als Fundament für einen starken Industriestandort. Dafür setze ich mich auch weiterhin ein.

Auf dieser Grundlage können erfolgreiche, innovative Unternehmen entstehen und wachsen. Die Initiative Ludwig-Erhard-Preis unterstützt die deutsche Wirtschaft auf diesem Weg. Sie zeichnet seit vielen Jahren Organisationen und Betriebe aus, die sich in herausragender Weise dem Wettbewerb um die beste Lösung stellen.

Allen, die in diesem Jahr von der Initiative ausgezeichnet werden, gratuliere ich sehr herzlich. Ich wünsche Ihnen auf diesem Weg weiter viel Erfolg!

Ihr

Dr. Philipp Rösler

Bundesminister für Wirtschaft und Technologie

VORWORT

Vorstand ILEP

Liebe Leserinnen und Leser, seit 16 Jahren setzt sich die Initiative Ludwig-Erhard-Preis dafür ein, deutsche Unternehmen und Organisationen in ihrem Streben nach höchster Qualität und kontinuierlicher Verbesserung zu unterstützen. Sie leistet damit einen wichtigen Beitrag, um den Excellence-Ansatz als wichtigen Wettbewerbsvorteil für den Standort Deutschland zu fördern.

Auch in diesem Jahr hat die Initiative Ludwig-Erhard-Preis zahlreiche Unternehmen und Organisationen dabei begleitet, sich weiterzuentwickeln und ihre Leistungsfähigkeit zu stärken. Das ist auf vielfältige Weise geschehen – durch Assessments, Präsenz- und kostenlose Online-Trainings, die deutsche Übersetzung des EFQM Excellence Modells 2013 und das praxisorientierte Grundlagenwerk „Excellence-Handbuch – Grundlagen und Anwendung des EFQM Excellence Modells“. In diesem Buch stellen ausgewiesene Experten Fallbeispiele vor, wie das EFQM-Modell in ihren Organisationen gelebt wird. Erfreulich ist auch, dass die Initiative Ludwig-Erhard-Preis über 200 neue Assessoren ausgebildet hat. Sie verstärken die Initiative mit ihrem Know-how und sind zusammen mit ihren Assessoren-Kollegen und Mitgliedern wichtige Botschafter des Excellence-Gedankens.

Durch die Arbeit unserer Assessoren ist es uns möglich, diejenigen Unternehmen und Organisationen, die die nachweislich besten Managementleistungen vorweisen und ihre Wettbewerbsfähigkeit verbessert

haben, traditionell in einem feierlichen Rahmen zu prämiieren. Wir danken allen, die sich der konstruktiv-kritischen Überprüfung durch unsere Assessoren gestellt haben, und gratulieren unseren diesjährigen Preisträgern und Platzierten. Sie sind würdige Gewinner und stehen für Spitzenleistungen „Made in Germany“.

Wir wünschen Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, im Namen des gesamten Vorstands der Initiative Ludwig-Erhard-Preis viel Spaß bei der Lektüre dieses Ergebnisbandes. Sie können darauf bauen, dass wir uns dem Excellence-Gedanken auch in Zukunft zutiefst verpflichtet fühlen.



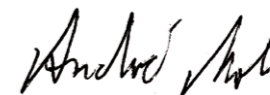
Thomas Kraus

Vorsitzender



Johann Simmel

stellv. Vorsitzender



Dr. André Moll

geschäftsf. Vorstandsmitglied

GRUSSWORT Dr. Philipp Rösler	3	All Service	
VORWORT Vorstand ILEP	5	Sicherheitsdienste GmbH	R4E 3 stars 22
LEITARTIKEL Neuerungen des EFQM Excellence Modells	8	L'Orange GmbH	R4E 3 stars 24
DER LUDWIG-ERHARD-PREIS 2012	10	RWE Technology GmbH	R4E 3 stars 26
		TGE-gTrägergesellschaft mbH	R4E 3 stars 28
		Einsatzflottille 1	ILEP-Anerkennung 30

Preisträger 2012

GROSSE ORGANISATIONEN

Robert Bosch GmbH, Werk Stuttgart Feuerbach	12	MDK Berlin-Brandenburg e. V.	R4E 4 stars 36
---	----	------------------------------	----------------

KLEINE ORGANISATIONEN

Schindlerhof Klaus Kobjoll GmbH	38	Volker Thullesen GmbH	R4E 5 stars 40
---------------------------------	----	-----------------------	----------------

KLEINSTE ORGANISATIONEN

Allresist GmbH	60	G. Fleischhauer Ingenieur-Büro Bremen GmbH	R4E 4 stars 42
		OVALO GmbH	R4E 4 stars 44
		Taberna hospitalis GmbH & Co. KG	R4E 4 stars 46
		VHS Reckenberg-Ems FARE gGmbH	R4E 4 stars 48

Auszeichnung 2012

GROSSE ORGANISATIONEN

BMW Werk Regensburg	14	Krieger + Schramm GmbH & Co. KG	R4E 3 stars 52
		Haus Ohrbeck	R4E 3 stars 54
		Heilbad Krumbad	R4E 3 stars 56
		VHS Esslingen a. Neckar	R4E 3 stars 58

Finalist 2012

GROSSE ORGANISATIONEN

Busch-Jaeger Elektro GmbH	16	cmxKonzepte GmbH & Co. KG	R4E 4 stars 62
---------------------------	----	---------------------------	----------------

Recognised for Excellence

GROSSE ORGANISATIONEN

OBI Baumarkt Franken GmbH & Co. KG	R4E 4 stars 18	domino-world™	68
WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG	R4E 4 stars 20	GRG Services Berlin GmbH & Co. KG	70

MITTELSTAND

THE MANDALA HOTEL GmbH	R4E 5 stars 32
LWL-Klinik Paderborn	R4E 4 stars 34
MDK Berlin-Brandenburg e. V.	R4E 4 stars 36

KLEINE ORGANISATIONEN

Freie Architekten und Ingenieure GmbH	R4E 3 stars 50
Bauunternehmung Krieger + Schramm GmbH & Co. KG	R4E 3 stars 52
Haus Ohrbeck	R4E 3 stars 54
Heilbad Krumbad	R4E 3 stars 56
VHS Esslingen a. Neckar	R4E 3 stars 58

KLEINSTE ORGANISATIONEN

carriere & more private Akademie Region Stuttgart GmbH	R4E 3 stars 64
Ihr königlicher Campingpark Sanssouci zu Potsdam/Berlin	R4E 3 stars 66

Qualitätspreis Berlin-Brandenburg

domino-world™	68
GRG Services Berlin GmbH & Co. KG	70

Aus dem Verein

Exzellente deutsche Unternehmen	72
Busch-Jaeger Elektro GmbH	74
TÜV Nord Cert GmbH	76

Sponsoring Partner 2012

ABB AG	78
DQS GmbH	80
RICOH Deutschland GmbH	82
Südwestmetall e. V.	84
TC&T Consult und Training GmbH	86
TNT Express GmbH	88
WISAG Sicherheit & Service Holding GmbH & Co. KG	90

Preisverfahren 2013

Auslobung des Ludwig-Erhard-Preis 2013	92
Der Aufwand für die Teilnahme	94

Initiative Ludwig-Erhard-Preis e. V.

EXCELLENCE ASSESSOR WERDEN	
Ein Netzwerk aus Führungskräften	95

DIE ASSESSORINNEN UND ASSESSOREN	
Ehrenamtliche Botschafter des Excellence-Gedankens	96

DIE INITIATIVE LUDWIG-ERHARD-PREIS E.V.	
Die deutsche Excellence-Initiative	100

EXCELLENCE FÜR DEUTSCHLAND	
Entwickeln Sie mit uns und Ihren Partnern Ihre Organisation	101

OPERATING PARTNER	102
-------------------	-----

DIE PUBLIKATIONEN

der Initiative Ludwig-Erhard-Preis und ihrer Partner	104
--	-----

MITGLIEDSCHAFT	
Ludwig-Erhard-Preis e. V.	107

MITGLIEDER	
Ludwig-Erhard-Preis e. V.	108

AUFNAHMEANTRAG	110
----------------	-----

ABSICHTSERKLÄRUNG 2013	111
------------------------	-----

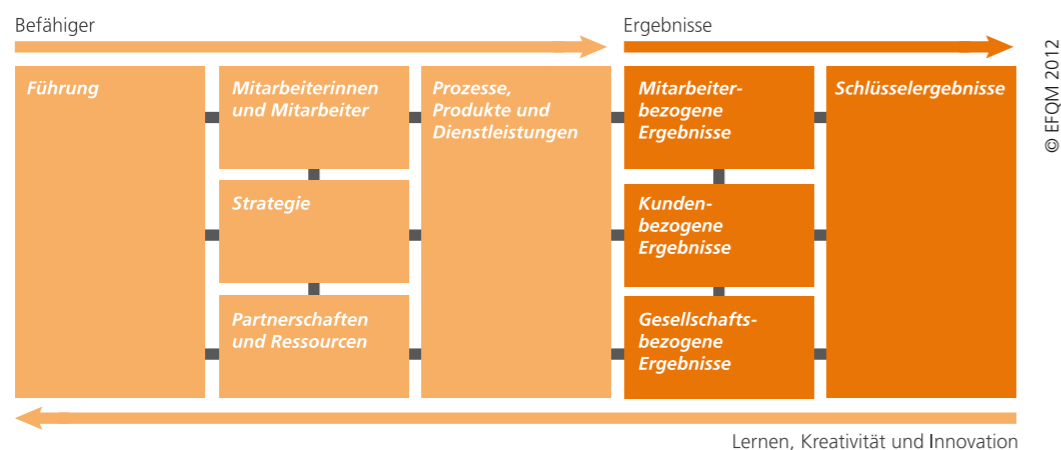
SPONSOREN	112
-----------	-----

SCHLUSSWORT Dr. André Moll	113
----------------------------	-----

IMPRESSUM	114
-----------	-----

NEUERUNGEN DES EFQM EXCELLENCE MODELLS

und Bedeutung für den Bewertungsprozess des Ludwig-Erhard-Preises



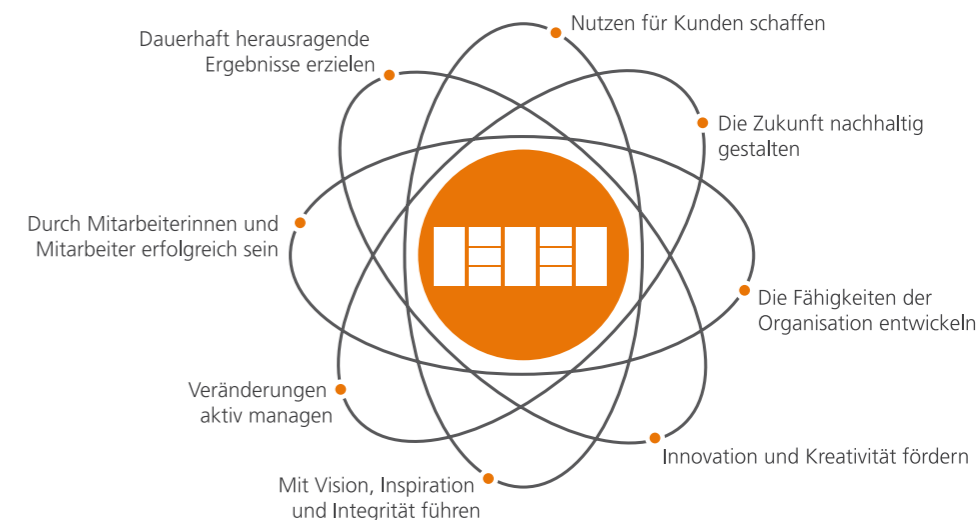
Seit jeher wird im Rahmen des Bewertungsprozesses im Ludwig-Erhard-Preis das EFQM Excellence Modell genutzt. Die Initiative Ludwig-Erhard-Preis hat aktiv an der Überarbeitung 2013 mitgewirkt und beschreibt hier die Bedeutung der Änderungen aus ihrer Sicht.

Die Änderung in der RADAR-Logik

Die Eignung des Modells als methodische Grundlage eines Preisverfahrens ergibt sich durch die Treffsicherheit der Anwendung der RADAR-Logik. Je komplizierter diese konzipiert ist, desto eher kommt es bei der Anwendung zu Fehlern. Im Rahmen der Überarbeitung wurde die RADAR-Matrix vereinfacht. Die Diskussion der Anwender soll dadurch weniger Zahlenbezug haben, sodass die Logik („gesunder Menschenverstand“) stärker die Wertung dominiert, statt die Arithmetik. Weiterhin wurden zwei Attribute neu benannt. Einerseits

hat man auf der Befähigerseite das Attribut „systematisch“ in „angemessen“ umgetauft, ohne den intendierten Sinn des Attributs zu ändern. Hintergrund war, dass das Wort „systematisch“ von vielen Anwendern – gerade Neueinsteigern – häufig missinterpretiert wurde. Es geht nicht darum, Aktivitäten systematisch im Sinne von „regelmäßig in der gleichen Art und Weise“ zu tun, sondern darum, dass die Umsetzung geeignet ist, den geplanten Zweck zu erreichen und Adaptionen zulässt. Daraus ergibt sich auch die Verknüpfung zur Kompetenz der Menschen, die im Prozess arbeiten. Nur wer sein Handeln überblickt, kann situativ richtig reagieren.

Auf der Ergebnisseite wurde das Attribut „Ursachen“ in „Tragfähigkeit“ umbenannt. Diese Änderung betont die Aussage, die in der RADAR-Logik erklärend zu diesem Attribut benannt ist: „Neben dem Verständnis des Ursachen-Wirkungs-Zusammenhangs wird damit zum Ausdruck gebracht,



dass die gezeigte Leistung Grund zur Annahme gibt, dass die Organisation auch zukünftig erfolgreich sein kann.“

Die Änderungen im Kriterienmodell

Auf der Ebene der Haupt- und Teilkriterien gibt es in der deutschen Version des Kriterienmodells keine Änderungen. Auf der Ebene der Ansatzpunkte wurden diverse Änderungen vorgenommen, die neben Anpassungen im Sprachgebrauch auch Aktualisierungen in thematischer Hinsicht umfassen. In Abgrenzung zu operativen Betrachtungen soll das Kriterienmodell eine strategische Betrachtung ermöglichen. Deshalb wurden teilweise die Formulierungen dahingehend optimiert, damit klar wird, dass die Sicht auf das Systems im Fokus der Assessoren sein soll.

Die Änderungen der Grundkonzepte

Die umfanglichsten Änderungen fanden im Bereich der Grundkonzepte statt. Der Grund der Änderungen liegt in der oben beschriebenen Argumentation. Begriffe wie „Partnerschaften managen“ oder „Mit Prozessen managen“ hinterlassen bei vielen Führungskräften den Eindruck, dass diese

Themen für die Fachabteilung gedacht sind. Mit den neuen Begriffen wird deutlich, dass übergeordnete Konzepte gemeint sind, die sich nicht aus dem Tagesgeschäft ergeben.

„Veränderungen aktiv managen“ hat den deutlichen Anschluss an das Teilkriterium 1e, welches das durch Führungskräfte getriebene Veränderungsmanagement der Organisation adressiert. Auch das Konzept „Die Fähigkeiten der Organisation entwickeln“ benennt die Aufgabe der Führung, zu überlegen, inwieweit man bestimmte Schlüsselkompetenzen selbst besetzt und welche Kompetenzen von Partnern und Lieferanten genutzt werden, um die Wertschöpfungskette zu gestalten.

Schlussfolgerung

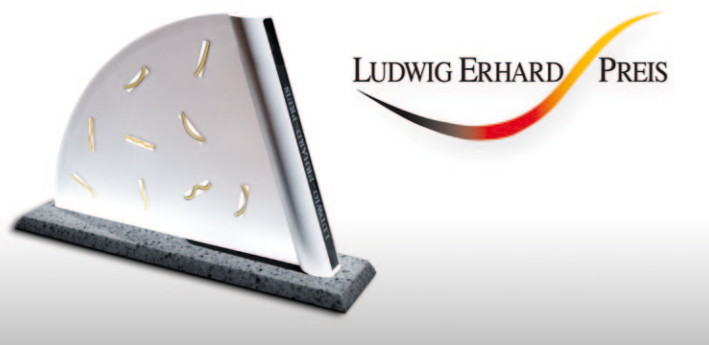
Das neue EFQM Excellence Modell ist eine gute methodische Grundlage für den Bewertungsprozess des Ludwig-Erhard-Preises. Die detaillierte Information wird unter: www.excellence-initiative.de kostenlos als Online-Training angeboten. Sie benötigen dazu allerdings die Modellbroschüre 2013.

Dr. André Moll

geschäftsf. Vorstandsmitglied ILEP

DER LUDWIG-ERHARD-PREIS 2012

Die Auslobung in der Übersicht



In diesem Jahr wurde der Ludwig-Erhard-Preis zum 16. Mal ausgelobt. Alle Bewerberorganisationen wurden durch ehrenamtlich agierende Assessorenteams einer intensiven Begutachtung unterzogen. Fünf bis neun Führungskräfte haben je nach Größe diese Organisationen anhand des EFQM Excellence Modells bewertet. Jeder Assessor bewertet genau eine Organisation. Dadurch wird die Neutralität der bewertenden Personen sichergestellt.

Die Ergebnisse wurden der Jury des Ludwig-Erhard-Preises vorgelegt. Diese hat anhand des Vergleichs der Einzelergebnisse als unabhängiges Gremium Preisträger, Ausgezeichnete und Finalisten festgelegt. Die Jury im Jahre 2012 war wie folgt zusammengesetzt:

Vorsitzender der Jury

Prof. Wolfgang Vogt
ehem. Institutsdirektor
am Deutschen Herzzentrum München

Mitglieder der Jury

Dr. Matthias Gruhl
Leiter des Amtes für Gesundheit – Behörde für
Gesundheit und Verbraucherschutz Freie
und Hansestadt Hamburg

Gerhard Schierhorn
Bürgermeister von Hanstedt

Dr. Wolfgang Schirmer
Geschäftsführer Rheinmetall MAN, München

Armin Schuster
Mitglied des Bundestages, Berlin

Lars Vogel
Geschäftsführer Ludwig-Erhard-Stiftung e. V., Bonn

Die Ehrungen der Bewerber erfolgen segmentiert in vier Größenklassen. Dadurch wird eine bessere Vergleichbarkeit der Bewerber erreicht. Eine Segmentierung nach Branchen erfolgt nicht.

Der Ludwig-Erhard-Preis wird in den folgenden Größenklassen vergeben:

Große Organisationen
Mittelstand
Kleine Organisationen
Kleinste Organisationen

Innerhalb dieser Größenklassen werden abhängig von den Bewertungen durch die Assessoren und den daraus abgeleiteten Entscheidungen der Jury abgestuft Ehrungen vergeben. Es werden grundsätzlich folgende Ehrungen vergeben:

Preisträger

Organisationen, die eine herausragende Reife und Leistungsfähigkeit gezeigt haben und somit beispielgebend für andere Organisationen sind. Diese Organisationen zeigen Spitzenleistungen, die die Attraktivität des Standorts Deutschland fördern.

Auszeichnung

Organisationen, die herausragende Leistungen zeigen und damit in der jeweiligen Größenklasse das zweitbeste Ergebnis erzielt haben.

Finalisten

Organisationen, die deutlich überdurchschnittliche Leistungen zeigen und überzeugend den Excellence-Ansatz umgesetzt haben.

In diesem Ergebnisband der Initiative werden darüber hinaus die Organisationen geehrt, die teilweise aus der Teilnahme am Ludwig-Erhard-Preis oder aus einem Bewertungsverfahren eine der Anerkennungsstufen der Levels of Excellence erreicht haben. Dazu existieren folgende Anerkennungen:

Recognised for Excellence 5 stars

Aus der Bewertung resultiert ein Ergebnis von über 500 Punkten auf der Bewertungsskala. Diese Organisationen sind oft auch Finalisten des Preisverfahrens.

Recognised for Excellence 4 stars

Aus der Bewertung resultiert ein Ergebnis von über 400 Punkten auf der Bewertungsskala. Diese Organisationen sind zum Teil auch Finalisten des Preisverfahrens.

Recognised for Excellence 3 stars

Aus der Bewertung resultiert ein Ergebnis von über 300 Punkten auf der Bewertungsskala. Diese Organisationen haben den Finalistenstatus des Preisverfahrens nicht erreicht, aber trotzdem überdurchschnittliche Reife gezeigt.

Committed to Excellence

Diese Organisationen haben gezeigt, dass sie auf dem Weg sind, den Excellence-Ansatz umzusetzen.

Anerkennung der Initiative Ludwig-Erhard-Preis

Diese Organisationen haben bereits erste Erfolge erzielt und sind auf dem Weg zu Spitzenleistungen.

ZUKUNFT AUS TRADITION

Robert Bosch GmbH, Werk Feuerbach



Das Werk Feuerbach der Robert Bosch GmbH blickt auf eine über 100-jährige Geschichte zurück. Seit 1927 werden hier Dieseleinspritzpumpen gefertigt, die noch heute das charakteristische Hauptprodukt des Fertigungswerkes darstellen. In unmittelbarer Nähe zur Firmenzentrale ist das Werk eingebettet in den ältesten und größten Standort der Robert Bosch GmbH. In teils historischen Gebäuden entstehen mit einer hoch qualifizierten Mannschaft aus über 30 Nationen und exzellenten Prozessen Präzisionsprodukte, die allerhöchsten Ansprüchen genügen und Dieselmotoren zu größtmöglicher Umweltfreundlichkeit bei maximaler Leistungsentfaltung verhelfen. Die gelebte Firmenkultur, welche auf den Gründer Robert Bosch zurückgeht, ist das Fundament, auf dem sich das Werk bis heute weiterentwickelt. Hier verbinden sich Tradition mit Flexibilität und Vielfalt mit Standards. Die Einbettung in den Standort Feuerbach erlaubt dem Werk einerseits die effiziente

Nutzung der Standortinfrastruktur und erfordert andererseits die Wahrnehmung von gesellschaftlicher Verantwortung. Die hervorragende Infrastruktur, bezogen auf Lieferanten, Dienstleister und Forschungseinrichtungen im Großraum Stuttgart, sowie die Nähe zu Vertrieb und Entwicklung des Mutter-Geschäftsbereiches Diesel Systems sind Garant für kurze Wege, bestmögliche Abstimmung und die Arbeit am Puls der Zeit. Aber auch die Wandlungsfähigkeit und kontinuierliche Neuausrichtung auf ständig wechselnde Rahmenbedingungen sind besondere Stärken des Werkes. Entscheidende Basis für die Fähigkeit, sich immer wieder neu zu orientieren, ist der persönliche Umgang miteinander, der in den Bosch-Werten verankert ist. Aus diesen Bosch-Werten hat sich eine Firmenkultur entwickelt, bei der die rund 3100 Mitarbeiter und Führungskräfte an einem Strang ziehen und die im Feuerbacher Werk Vertrauen in die Veränderung schafft. Daneben bietet das Feuerbacher Werk Fach- und Fertigungskompetenz auf Spitzenniveau. Die konsequente Weiterentwicklung und Anwendung des Bosch Produktionssystems (BPS) ist genauso selbstverständlich wie die pünktliche Erfüllung von Kundenwünschen oder der kontinuierliche Auf- und Ausbau von Spezialistenwissen. Alles findet nicht nur Anwendung im eigenen Werk, sondern Erfahrungen und Erkenntnisse werden laufend im internationalen

Fertigungsverbund geteilt und treiben so die kontinuierliche Verbesserung weit über die Werksgrenzen voran. Auch vollzieht sich ein Rollenwandel im Feuerbacher Werk. War dieses vor wenigen Jahren noch in erster Linie ein Fertigungswerk, entwickelt es sich immer mehr zum Anlaufwerk für neue Erzeugnisse, die mit Erfahrung und Kompetenz zügig, kostengünstig, mit höchster Qualität und weltweit in Serienfertigung gebracht werden. Auf diese Weise werden Kunden direkt beliefert, z. B. mit Diesel Common Rail Pumpen – koordiniert aus dem Leitwerk Feuerbach. Wenn sich nun das Feuerbacher Werk seit Jahren der ganzheitlichen Bewertung in EFQM-Assessments unterzieht, kommt man damit der Forderung des Firmengründers Robert Bosch – selbst in einer komplexen Welt – umfassend nach: „Immer soll nach Verbesserung des bestehenden Zustands gestrebt werden, keiner soll sich mit dem Erreichten zufrieden geben, sondern stets danach trachten, seine Sache noch besser zu machen.“ Für Feuerbach gilt: Zukunft aus Tradition.

Die Bosch-Gruppe

Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen. Mit Kraftfahrzeug- und Industrietechnik sowie Gebrauchsgütern und Gebäudetechnik



erwirtschafteten mehr als 300.000 Mitarbeiter im Geschäftsjahr 2011 einen Umsatz von 51,5 Milliarden Euro. Das Unternehmen wurde 1886 als „Werkstätte für Feinmechanik und Elektrotechnik“ von Robert Bosch (1861 - 1942) in Stuttgart gegründet.



BOSCH
Technik fürs Leben

Robert Bosch GmbH, Werk Feuerbach
Dr. Hartmut Warth
Postfach 300220 | 70442 Stuttgart
Telefon: +49 (0)711. 81146371
Hartmut.Warth@de.bosch.com
www.bosch.com

BMW WERK REGENSBURG

Unser Anspruch: Wir begeistern Kunden – serienmäßig



Das BMW Werk Regensburg leistet mit der Produktion der BMW 1er Reihe, den Fahrzeugen der BMW 3er Reihe sowie dem BMW Z4 einen wichtigen Beitrag zum Erfolg der BMW Group. Rund 9.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen jeden Tag über 1.100 Fahrzeuge der unterschiedlichen Varianten her. 2011 wurden 259.974 Automobile gefertigt. Seit 1986 liefen über fünf Millionen Fahrzeuge vom Band. Dabei wird nach dem kundenorientierten Prozess jeder individuelle Kundenwunsch termintreu und in höchster Qualität erfüllt. Neben der hohen Flexibilität und der Beherrschung der großen Variantenvielfalt zeigt sich die besondere Leistungsfähigkeit des Werkes gerade in der hohen Anlaufkompetenz.

Investitionen und Flexibilität als Zukunftssicherung

Seit dem Produktionsstart 1986 wurde das Werk Schritt für Schritt erweitert und seitdem insgesamt

rund 3,5 Mrd. Euro investiert. Die neue Generation des BMW 1ers wurde 2010 integriert, der neue 3er 2011 – dafür wurde insbesondere der Karosseriebau modernisiert und erweitert. Derzeit laufen bereits wieder Investitionsmaßnahmen für neue Modellgenerationen in allen Technologien und der Logistik, die der Standort als Zukunftssicherung betreibt. Flexibilität wird in Regensburg insgesamt großgeschrieben. Alle neun Modellvarianten laufen über eine Lacklinie und auf einem Montageband. Und die Regensburger Arbeitszeitmodelle setzen Maßstäbe in puncto Flexibilität: Die 2004 eingeführte Arbeitszeitvariomatik ermöglicht es, flexibel die Produktion der tatsächlichen Nachfrage anzupassen – und dies in sehr feinen Stufen.

Das BMW Werk engagiert sich auch sozial: Neben Partnerschaften mit Hochschulen und Partnerschulen gibt es unter dem Motto „Engagiert für die Region – in der Region“ langfristige Kooperationen in unterschiedlichsten Bereichen der Gesellschaft. So wurde beispielsweise das 5-millionste Fahrzeug an die KlinikClowns gespendet, die damit von Krankenhaus zu Krankenhaus fahren, um kranken Menschen ein Lachen zu schenken.

Schritt für Schritt zur Unternehmensexzellenz

Durch den Wandel unseres Anspruches und die Veränderungen im Wettbewerb, mit dem Ziel der Produkt- und Prozessexzellenz, ist es notwendig,

den Weg zur Unternehmensexzellenz zu beschreiben. Dazu nutzt das BMW Werk Regensburg das EFQM-Modell, mit dem das Werk über die Kriterien und die Grundkonzepte der Exzellenz eine Checkliste und ein Ordnungssystem erhält. Über die EFQM-Assessments erhält das Werk Regensburg objektive, wertvolle und hilfreiche Anregungen für Stärken und Potentiale. Dabei ist die externe Sicht durch die Assessoren eine deutliche Erweiterung des Blickwinkels. Die Stärken und Potentiale werden genutzt, um im Strategie- und Zielprozess „die richtigen Dinge zu tun“. Eine wesentliche Rolle der Einbindung kommt dabei den Führungskräften zu. Sie verstehen und unterstützen den Weg zur Unternehmensexzellenz und binden vor allem durch dialogorientierte Kommunikation und Sinngebung alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Begleitet wird die Einbindung durch eine strukturierte Mitarbeiterkommunikation bis zur Produktionsebene.

Vorleben und konsequente Umsetzung

Die wichtigste Voraussetzung bei der Einführung des EFQM-Modells ist die eigene Überzeugung auf Management-Ebene und der Anspruch in Richtung Unternehmensexzellenz. Der Weg in Richtung Unternehmensexzellenz basiert auf der Lernfähigkeit einer Organisation, sie muss bereit sein zu lernen, um sich weiterzuentwickeln. Das



Commitment der Führungskräfte spielt dabei eine wesentliche Rolle, denn sie sind die treibende Kraft im Lern- und Entwicklungsprozeß. Der Preis ist für uns eine Bestätigung, auf dem richtigen Weg zu sein. Er zeigt uns, dass wir mit unserem flexiblen Produktionsprozess einen Wettbewerbsvorteil besitzen und die Erwartungen unserer Kunden erfüllen. Der Preis ist für uns Motivation und Ansporn zugleich, uns ständig weiter zu verbessern.



BMW Werk Regensburg
Herbert-Quandt-Allee
93049 Regensburg
Telefon: +49 (0)941. 770-2012
www.bmw-werk-regensburg.de

STARKE MARKE IN DEUTSCHLAND

Marktführer im Bereich Elektroinstallationstechnik



Busch-Jaeger ist innovativer Marktführer für Elektroinstallationstechnik. Das Produktspektrum umfasst rund 6.000 Artikel, vom kompletten Elektroinstallationsprogramm bis zu elektronischen Highend-Produkten für das Gebäudemanagement. An zwei Standorten in Deutschland (Lüdenscheid und Aue / Bad Berleburg) beschäftigt das zur ABB-Gruppe gehörende Unternehmen rund 1.000 Mitarbeiter. Exportiert wird in mehr als 60 Länder. Das wirtschaftliche Umfeld ist geprägt durch die Baukonjunktur und den Renovierungsmarkt. Die Kombination aus Markenstrategie, Kooperationen und der Entwicklung neuer, innovativer Produkte und Lösungen eröffnet Busch-Jaeger ständig neue Geschäftsfelder.

Qualitäts- und Managementsysteme auf hohem Niveau

Das gesetzliche Umfeld von Busch-Jaeger ist bestimmt durch Vorschriften in den Bereichen

Qualität, Umwelt- sowie Arbeits- und Datenschutz. Durch den Aufbau einer Prozessorganisation mit ausführlichem Anweisungs- und Nachweissystem entspricht das Unternehmen den Gesetzen und Auflagen. Busch-Jaeger hat ein integriertes Managementsystem mit Zertifizierungen nach DIN EN ISO 9001:2000, DIN EN ISO 14001:2005 und OHSAS 18001 sowie ein modernes Umweltmanagement gemäß DIN EN ISO 1400 eingeführt. Im Juni 2012 wurde Busch-Jaeger für die Einführung eines umfassenden Energiemanagementsystems nach DIN EN ISO 50001:2011 zertifiziert. Jeder einzelne Mitarbeiter ist wesentlicher Bestandteil der Marke Busch-Jaeger. Er teilt das Markenversprechen und kommuniziert es als Markenbotschafter – geschult im Rahmen eines speziellen Programms in Zusammenarbeit mit der Universität St. Gallen. Nach dem Gewinn des Ludwig-Erhard-Preises in Gold 2006 wurde die Philosophie „BJE – Be Just Excellent“ weiterentwickelt. Gemeinsam erarbeitet wurde das neue Prinzip „GFK – Geschwindigkeit / Freiräume / Kreativität“. Die Kernbotschaft lautet: Nutze deine persönlichen Freiräume und deine Kreativität, um deine Tätigkeit mit der bestmöglichen Geschwindigkeit auszuüben und möglichst noch zu beschleunigen. Das Ziel: eigene Handlungsspielräume nutzen, um Arbeitsabläufe zu optimieren und Entscheidungswege zu verkürzen. Grundlage für alle Prozesse bei Busch-Jaeger

ist das Managementsystem IMS. Als Regelkreis für alle wesentlichen Prozesse dient das Prozessstruktur-Modell – ein ganzheitliches Konzept, stark angelehnt an das EFQM-Modell für Excellence. Das Ergebnis: Ausrichtung auf den Kunden durch konsequente Prozessorientierung.

Ganzheitliche Lösungen für das intelligent vernetzte Haus

Ganzheitliche Lösungen schaffen, die das Leben effizienter, komfortabler und sicherer machen – das ist das Credo des Unternehmens Busch-Jaeger. Dabei ist Innovation die treibende Kraft für den Erfolg. Busch-Jaeger hat sich als Kompetenzführer im Bereich Gebäudeautomation positioniert. Vision und logische Konsequenz daraus: das Thema „Lebensraum Haus“ ganzheitlich zu besetzen. Zusätzlich angetrieben durch die von der Politik eingeleitete Energiewende zeigt sich die Ausrichtung als nachhaltig und zukunftsweisend. Maßgeblicher Faktor: eine intelligent und zukunftssicher vernetzte Gebäudesystemtechnik, die dem Nutzer ein Höchstmaß an Energietransparenz und Energieeffizienz bietet. Design ist bei Busch-Jaeger als Kernkompetenz positioniert, Designentwicklung ein offener Prozess, in den die Kunden bereits sehr früh mit einbezogen werden. Design bei Busch-Jaeger ist Ausdruck von Funktion – sichtbar, fühlbar, erlebbar. Zahlreiche Produkte

FINALIST
IM LUDWIG-ERHARD-PREIS
2012



von Busch-Jaeger wurden mit renommierten Designpreisen ausgezeichnet. Busch-Jaeger engagiert sich in ausgewählten Kooperationen und Initiativen. Das Ergebnis: Stärkung der Marke über Branchengrenzen hinaus und zielgruppengerechte Ansprache spezieller Kundensegmente. Hierdurch kommt es zu Synergien und zur Verstärkung von Kommunikationseffekten. Zu den Kooperationspartnern zählen Bang & Olufsen (Unterhaltungselektronik), Miele und Poggenpohl (Küchengeräte / Einbauküchen), Philips (LED-Leuchtmittel und -Leuchten) und Gardena (Gartentechnik).



Busch-Jaeger Elektro GmbH
Freisenbergstraße 2
58513 Lüdenscheid
Telefon: +49 (0)2351. 9561201
www.busch-jaeger.de

40 JAHRE ERFOLGSGESCHICHTE IN FRANKEN

OBI Franken, Nürnberg



Anfang 1971 fällt dem Juniorchef des damaligen Marktführers im Baustoffhandel in Franken, Dieter Streng, ein Zeitungsartikel in die Hand, der von ihm völlig unbekanntes Ding wie einem Baumarkt erzählt. Dieser wurde von einem Herrn Maus bei der Firma Lux ins Leben gerufen und er suche jetzt Geschäftspartner, die mit einer so genannten Franchise versehen die Expansion dieser neuen Idee vorantreiben sollen. Bei einem Treffen in Frankfurt erzählte Manfred Maus begeistert von seiner Idee eines sog. One-Stop-Shopping Einkaufserlebnisses für Heimwerker und Do-It-Yourselfer und dies wäre seiner Meinung nach die Zukunft im deutschen Handelswesen. Er käme soeben aus den USA und dort wäre es schon lange ein Erfolg, ebenso wie das Franchising. Beide Erfolgsmodelle zu einem Ganzen gut vermischt, das könne nicht schief gehen. Er habe auch schon die notwendige Marke für dieses neue Ladengeschäft erworben: der Name wäre OBI. Nach enormer Überzeugungsarbeit gelang es Dieter Streng, seine Geschäftspartner

von den Ideen des Herrn Maus zu überzeugen und im Herbst 1972 schließlich öffneten die Türen des neuen und ersten Baumarktes in Franken, OBI Nr. 005 Nürnberg-Langwasser.

Immer nah am Kunden

Mag es damals die Verzweiflung über die geringen Margen des Zementhandels gewesen sein oder der Mut weitsichtiger Unternehmer – einerlei. OBI in Franken mauserte sich in den folgenden vier Jahrzehnten zu einer beeindruckenden Erfolgsgeschichte und steht heute mit 15 Standorten in der Metropolregion Nürnberg überall als kompetenter Anbieter für alles rund um Heim, Haus und Garten zur Verfügung. OBI in Franken ist – und das war noch nie anders – Marktführer in der Metropolregion Nürnberg. Auf insgesamt 100.000 m² Verkaufsfläche offerieren die OBI-Märkte in Franken heute ein breites und tiefes Sortiment – im Durchschnitt rund 60.000 Artikel pro Markt. OBI ist der kompetente Komplettanbieter für alle Bereiche rund um die Themen Technik, Bauen und Wohnen mit einer großen Auswahl an Marken und zahlreichen Ideen und Innovationen. Gerade in den Sortimentsbereichen Heimtier und Garten hebt sich OBI in Franken spürbar von seinen Wettbewerbern ab und setzt im Sortiment z.B. mit der Marke original regional ganz bewusst auf die Zusammenarbeit mit regionalen Produzenten. Als Ergänzung

zum Warenangebot und wichtigem Instrument zur Kundenbindung stehen neben der Produktkompetenz vor allem die Service-Angebote im Fokus. Hierzu gehören: u.a. das individuelle Farbmischen, der millimetergenaue Holzzuschnitt, der Maschinenverleihservice, der Transporter-Service und der Handwerker-Service-Franken H.S.F.

Die Menschen machen den Unterschied

Als Händler hat man immer die Menschen im Fokus: Kunden und Mitarbeiter sind es, die aus einem Gebäude und einer Marke erst eine Pilgerstätte für Heimwerker machen. Mehr als 950 engagierte OBI-nerinnen und OBI-ner empfangen, bedienen und beraten jährlich ca. 6 Millionen Kunden und sorgen mit ihrer Fachkompetenz und Freundlichkeit dafür, dass sich die Kunden bei OBI gut aufgehoben fühlen und gerne wieder kommen. Es ist bei OBI in Franken wahrlich kein leeres Lippenbekenntnis, wenn im Leitbild steht: „Die Mitarbeiter sind unser höchstes Gut“. Mit einer Ausbildungsquote zwischen 11 und 12 % liegt das Unternehmen schon seit Jahren an der Spitze im bayerischen Handel und setzt ganz bewusst darauf, den Fach- und Führungsnachwuchs vornehmlich aus den eigenen Reihen zu entwickeln. Ein umfangreiches Schulungsangebot und innovative Weiterbildungsprogramme, wie der Förderkreis Führungsnachwuchs, stehen allen Mitarbeitern offen.

2012

EFQM
Recognised for excellence
4 stars



Excellence als Teil der Kultur

Bereits seit 1999 beschäftigen sich die OBI-Märkte in Franken mit dem EFQM-Modell. Nach zahlreichen Erfolgen und Auszeichnungen einzelner Standorte wurde das Modell 2007 im Rahmen einer Excellence-Initiative auf alle 15 Standorte ausgerollt und dient seitdem als Grundlage der täglichen Verbesserungsarbeit für alle Mitarbeiter und dem Streben nach Spitzenleistung. Pünktlich zum 40-jährigen Jubiläum wurde die BU HOLDING AG & Co. KG als Betreiberin der fränkischen OBI-Märkte 2012 vom Bayerischen Staatsministerium für Wirtschaft mit dem Preis „Bayerns Best 50“ ausgezeichnet und zählt damit zu den wachstums- und ausbildungsstärksten inhabergeführten Firmen des Freistaates. Dieser Preis ist einerseits Anerkennung der bisherigen Leistungen, bedeutet aber insbesondere die Aufforderung, in den Anstrengungen zukünftig nicht locker zu lassen.

OBI®

OBI Baumarkt Franken
GmbH & Co. KG
Leyher Str. 123 | 90431 Nürnberg
Telefon: +49 (0)911. 32017-0
www.ob-franken.de

MIT ELEFANTENSCHRITTEN ZUM ERFOLG

WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG, Frankfurt



So wie Shila im vergangenen Jahr zu einer stattlichen Elefantendame herangewachsen ist, so blickt auch die WISAG Gebäudereinigung auf ein wachstumsstarkes Jahr zurück. Das Unternehmen mit mehr als 15.000 Mitarbeitern und 53 Niederlassungen in Deutschland, Polen und Luxemburg, erwirtschaftete im Jahr 2011 rund 226 Millionen Euro Umsatz. Neben der Unterhaltsreinigung gehören auch die Glas-, Fassaden-, Sonder-, Grund- und Reinraumreinigung sowie die Reinigung in lebensmittelverarbeitenden Unternehmen und Verkehrsmitteln zum Portfolio. Zusätzlich werden zwei neue Dienstleistungsfelder, Dienstleistungen im Gesundheitswesen und Wartung für Verkehrsmittel, entwickelt.

Kunden als Impuls für Qualitätsoffensive

Bereits im Jahre 1996 setzte die WISAG Gebäudereinigung ein QM-System nach DIN EN ISO 9001 im Sinne eines ganzheitlichen Managements um

– mit dem Ziel sowohl die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, als auch die Ergebnisentwicklung positiv zu beeinflussen. Nachdem eine Kundenbefragung im Jahr 2006 Ergebnisse hervorbrachte, die – trotz einer wirtschaftlich guten Leistung – nicht den eigenen Ansprüchen entsprachen, intensivierte der Reinigungsspezialist seine Aktivitäten und startete eine systematische und strukturierte Qualitätsoffensive. Nach gründlicher Auseinandersetzung mit dem Excellence-Modell der EFQM entschloss sich die Geschäftsführung, dieses als strategischen Rahmen für die kontinuierliche Weiterentwicklung zu nutzen. Das Modell bildet seitdem die Basis für ein systematisches und strukturiertes Lernen und Verbessern.

Ausdauer und ein dickes Fell

Um die Qualitätsoffensive auch emotional in die Organisation hineinzutragen, stellte die WISAG Gebäudereinigung einen symbolischen Zusammenhang zwischen der Implementierung des EFQM-Modells für Business Excellence und einem Elefanten her. Weshalb ein Elefant? Weil Elefanten viele Eigenschaften innewohnen, die es braucht, um einen so bedeutenden Wandel in einer derart großen, dezentralen Organisation verwirklichen zu können: Kraft, Ausdauer, ein gutes Gedächtnis, ein dickes Fell, Gutmütigkeit sowie Größe/Wachstum. Ganz konkret übernahm die

WISAG Gebäudereinigung die Patenschaft für ein Elefanten-Baby, das im April 2007, zu Beginn der Implementierungsphase des EFQM-Modells, im Tierpark Hagenbeck zur Welt gekommen ist. Wie die Entwicklung Shilas vom kleinen Elefantenmädchen hin zu einer Vertreterin der größten lebenden Landtiere, so vollzieht sich auch der Weg der WISAG Gebäudereinigung: Kontinuierlich wachsend und sich verbessernd beschreitet das Unternehmen den Weg zur Business Excellence.

Erfolgsweg mit Elefanten

Schöner Nebeneffekt: Es ergeben sich immer wieder Anlässe, um über die Fortschritte im „Reifegrad“ bzw. über eine weitere „Entwicklungsstufe“ Shilas zu berichten. In jedem Jahr gratulieren Mitarbeiter der WISAG Gebäudereinigung Shila persönlich zum Geburtstag. Außerdem nennt das Unternehmen ihre wesentlichen Veränderungsmaßnahmen im Rahmen der Qualitätsoffensive auch „Elefanten“. In den Jahren 2007 bis 2012 hat die WISAG Gebäudereinigung jährlich Selbstbewertungen auf Basis des Excellence-Modells durchgeführt. Aus den identifizierten Verbesserungspotenzialen wurden konkrete Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und anschließend – als „Elefanten“ – umgesetzt. Die Entwicklung des Reifegrades der Organisation zeigt einen positiven Trend von der ersten Selbstbewertung

2012

EFQM
Recognised for excellence
4 stars



2007, über extern anerkannte EFQM-Bewertungen 2008 (Committed to Excellence), 2009 (Recognised for Excellence 3 stars) und 2010 (Recognised for Excellence 4 stars) bis zur Teilnahme am Ludwig-Erhard-Preis 2011 (Finalistenstatus) und der Bestätigung des Recognised for Excellence 4 Stars Status in 2012. Der Weg zur Business Excellence endet hier jedoch nicht. Genau wie Elefanten niemals auswachsen, wird sich auch die WISAG Gebäudereinigung stetig weiterentwickeln.



WISAG Gebäudereinigung Holding
GmbH & Co. KG

Friedrich Lahmann | Jörg Tobollik
Kennedyallee 76 | 60596 Frankfurt a. M.
Telefon: +49 (0)69. 63306-121
friedrich.lahmann@wisag.de
jörg.tobollik@wisag.de

INDIVIDUALITÄT ZÄHLT ZUM STANDARD

All Service Sicherheitsdienste GmbH



Getreu unserer Mission „Die Welt ein bisschen sicher machen“ sorgen wir mit mehr Service und mehr Freundlichkeit für mehr Begeisterung und mehr Zufriedenheit bei unseren Kunden.

In einer Branche, die durch einen extremen Preiswettbewerb gekennzeichnet ist, erbringen wir heute mit ca. 1.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern diverse auf die Bedürfnisse der Kunden individuell abgestimmte Sicherheitsdienstleistungen an 13 Standorten in Deutschland. Unser Ziel, der Qualitätsführer und größter Alarmverfolger bundesweit zu werden, verfolgen wir seit Jahren. Um uns in einem Markt, mit zu vielen Anbietern, mit ähnlichen Leistungen und steigenden Anforderungen der Kunden an unsere Mitarbeiter, behaupten zu können, nutzen wir seit 2003 das EFQM Excellence Modell als Orientierungsrahmen. Bei unseren alle zwei Jahre stattfindenden Selbstbewertungen identifizieren wir systematisch im Managementteam die wesentlichen

Stärken und Potenziale. Die Ergebnisse fließen in unsere Strategieüberprüfung und Zielfestlegung ein. Verbesserungsmaßnahmen werden systematisch abgeleitet und umgesetzt. Aus den regelmäßig über einen externen Dienstleister durchgeführten Kunden- und Mitarbeiterbefragungen erhalten wir konkrete Hinweise zum Stand der Zufriedenheit dieser beiden wesentlichen Interessengruppen. Die Zusammenarbeit mit unserem Kundenbeirat liefert uns darüber hinaus wertvolle Erkenntnisse für die Weiterentwicklung unseres kundenorientierten Handelns und Ideen für innovative Dienstleistungen. Die Qualifizierung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen wir in unserem eigenen Ausbildungszentrum durch, welches wir auch unseren Kunden nach Bedarf zur Verfügung stellen.

2007 bewarben wir uns um den Ludwig-Erhard-Preis. 2012 erreichten wir die Auszeichnung „Recognised for Excellence“. Beide Male bestätigten die Assessoren wesentliche Stärken und lieferten wertvolle Impulse für alle Bereiche und Prozesse in unserem Unternehmen.

Wir werden auch in Zukunft das EFQM Excellence Modell zu unserer Unternehmensentwicklung nutzen. Unsere regelmäßigen Selbstbewertungen werden wir auch weiterhin mit Bewertungen externer Assessoren ergänzen.



Statement der Assessoren zu All Service Sicherheitsdienste

Die externen Assessoren waren im Rahmen des Recognised for Excellence Verfahrens 2012 beeindruckt von der konsequenten Anwendung des strategischen Planungsprozesses und der hierbei genutzten Balanced Scorecard. Das Prozessmanagement ist pragmatisch angelegt und wird regelmäßig durch die Führungskräfte bewertet und verbessert. Die Besetzung von Führungspositionen bei den All Service Sicherheitsdiensten erfolgt häufig aus dem eigenen Personalstamm und ist ein Beleg für die hohe Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen. Durch das Leben der eigenen Kernwerte und Spielregeln gelingt es dem Unternehmen, eine für die Branche überdurchschnittliche Kundenbindung zu erzielen. Durch ein strukturiertes Marketing gepaart mit einem konsequenten Vertriebskonzept gelingt den All Service Sicherheitsdiensten eine kontinuierliche Umsatzsteigerung und eine messbare Steigerung des Marktanteils.

Das externe Assessoren-Team wünscht dem Unternehmen auf seinem zukünftigen Weg viel Erfolg und hofft, mit seinem Feedback einen Beitrag zur weiteren Entwicklung zu leisten.



All Service
SICHERHEITSDIENSTE

All Service Sicherheitsdienste GmbH
Serife-Tülay Özkazanc
Karl-von-Drais-Str. 16-18
60435 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (0)69. 95423-252
www.all-service.de

PIONIER MODERNSTER EINSPRITZTECHNOLOGIE

Vertrauensvolle Zusammenarbeit durch Business Excellence



Es war eine Überraschung für das Assessorenteam, einen Produktionsstandort kennenzulernen, der im tiefen Schwarzwald Einspritztechnologie für große Motoren für Schiffe und Sondermaschinen produziert. Mit einem weiteren Produktionsstandort in Wolfartshausen, Vertrieb und Entwicklung in Stuttgart, einem Servicebüro bei Hamburg und einer Niederlassung in China arbeiten über 1.000 Mitarbeiter für L'Orange.

Seit über 75 Jahren ist L'Orange in der Einspritztechnologie an der Spitze

Diesen Anspruch setzt und erfüllt das Unternehmen seit seiner Gründung durch Rudolf L'Orange im Jahr 1933. Bis heute erzielte das Unternehmen Meilensteine und wird auch in Zukunft Standards im Bereich Einspritztechnologie setzen: Hinsichtlich Qualität, Lebensdauer, Kraftstoffverbrauch und Emissionsreduktion wird L'Orange auch künftig eine ganze Branche antreiben. Um immer neue

Einspritzsysteme zu entwickeln und sie bis zur Serienreife zu optimieren, werden viele Prozessschritte durchlaufen, in die entsprechende Spezialisten mit breit gefächerten und unterschiedlichen Kompetenzen eingebunden werden. Für die Motorenhersteller liegt die wesentliche Herausforderung der letzten Jahre in der Erfüllung unterschiedlicher Abgasgesetzgebungen. Hauptanforderungen an Einspritzsysteme sind deshalb Abgasemission und reduzierter Brennstoffverbrauch, erhöhte Lebensdauer und niedrigere Geräuschemission, die insbesondere durch moderne Lösungen von L'Orange unterstützt werden.

Kunden immer wieder neu verstehen

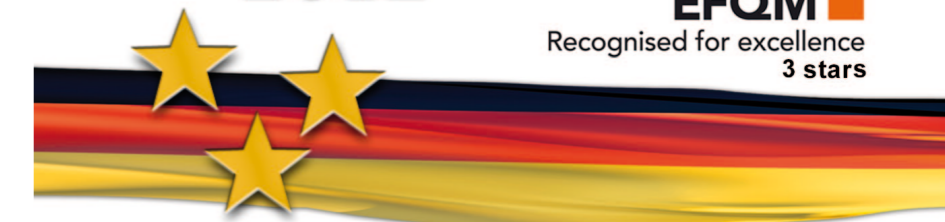
Leistungen und Angebote von L'Orange werden präzise auf die Bedürfnisse der Kunden der internationalen Off-Highway-Motorenindustrie zugeschnitten. Seit Jahrzehnten beherrscht L'Orange die ganzheitliche Prozesskette von der Idee zur Serienfertigung und wurde dadurch Entwickler unzähliger Produktinnovationen. Die enge Verzahnung aller Funktionsbereiche, verbunden mit globaler wie lokaler Kundennähe garantiert effizientes Arbeiten auf höchstem Qualitätsniveau. Technische Entwicklung von der ersten Idee über den Prototypenbau zu Messtechnik und Versuch, Vorentwicklung mit Simulationen höchsten Realitätsgrades, Simultaneous Engineering stellen hohe Ansprüche an Mitarbeiter und Organisation. Aber nur so gewährleistet

L'Orange eine schnelle, kostenorientierte und hochwertige Realisierung der Projekte. Das geht nicht ohne die intensive Abstimmung mit Zulieferern und Produktionsbereichen. Ergebnis ist ein immer schnellerer Transfer vom Entwicklungsmodell zur Serie. Dabei stehen Versuch und Konstruktion immer in direkter Verbindung. Das Projektmanagementsystem mit Quality Gates gewährleistet, dass alle L'Orange Projekte hierbei optimal ablaufen.

Mit Erfolg in die Zukunft

L'Orange kann auf Jahrzehnte wirtschaftlichen und technischen Erfolgs zurückblicken. Ein Erfolg, der mit Technologieführerschaft, langfristig erfolgreichen Kundenbeziehungen und robusten Partnerschaften erarbeitet wurde. Diesen für die Zukunft zu sichern und die Wettbewerbsfähigkeit weiter zu steigern, gelingt mit der durchgängigen Anwendung des Excellence Modells als Navigationshilfe für eine nachhaltige Entwicklung. Das Assessment zeigte, wie gründlich und umfassend L'Orange sich dem Business Excellence Gedanken verschrieben hat, um über alle Standorte hinweg das Netzwerk zwischen Kunden, Entwicklung, Partnerschaften, Produktion und Service weiterzuentwickeln. L'Orange lebt von seiner Innovationskraft und Kreativität. Das Unternehmen arbeitet an den Grenzen der technischen Machbarkeit. An zahlreichen Stellen des Unternehmens – Entwicklung, Prozessteams, KVP Teams,

2012



EFQM
Recognised for excellence
3 stars



Verfahrensentwicklung u. a. – werden Ideen zur Optimierung der Leistung, der Technik, des Arbeitsplatzes generiert und umgesetzt. Dies gelingt nur mit engagierten Mitarbeitern, die an der Weiterentwicklung ihres Arbeitsumfelds beteiligt sind. „Das offene Gespräch mit den Assessoren, die Beteiligung am Business Excellence Prozess wurde von unseren Kolleginnen und Kollegen sehr wertgeschätzt.“, so Bettina Wittendorfer. Sie schätzen L'Orange als attraktiven Arbeitgeber und sind stolz auf das erreichte Ergebnis im Excellence Prozess. Es ist für uns ein weiterer Ansporn, den erreichten Stand noch weiter auszubauen!

L'orange
YOUR POWERFUL INJECTION

L'Orange GmbH
Rudolf-L'Orange-Straße 1
72293 Glatten
Telefon: +49 (0)7443. 249-0
www.lorange.com

ENGINEERING THE FUTURE

Im Büro oder auf der Baustelle – alles für den Kunden



RWE Technology ist ein junges Unternehmen: 2010 ausgegründet, bündeln wir langjährige Erfahrungen des RWE-Konzerns im Neubau von Großkraftwerken. Mit über 500 Ingenieuren, Technikern, Kaufleuten und Juristen realisieren wir europaweit Kraftwerksprojekte, von der Planung bis zur Inbetriebnahme. Dies umfasst auch die Modernisierung bestehender Kraftwerke. Das internationale RWE Technology-Team verfügt über Expertise in der traditionellen Stromerzeugung aus Gas, Kernkraft sowie Stein- und Braunkohle, aber auch in erneuerbaren Energien wie onshore und offshore Windkraft, Wasserkraft und Biomasse.

In der Praxis bedeutet dies: Wir sind Spezialisten für das Projektmanagement komplexer technischer Vorhaben – von ersten Machbarkeitsstudien über die finale Investitionsentscheidung, die Bauausführung bis zur Übergabe an den Kunden. Die RWE Technology begleitet ihre Kunden dabei in allen technischen Fragen: Vertragsmanagement, Ingenieurdienstleistungen, Services

im Qualitätsbereich und Leistungen zur Optimierung eines bestehenden Kraftwerksbetriebs – das sind einige der Stichworte. Wir übernehmen im Kundenauftrag das Bauherrenmanagement und sorgen für ein reibungsloses Funktionieren sämtlicher Schnittstellen. Die Ingenieure der RWE Technology managen also Großprojekte umfassend – als Consultants genauso wie „mit Helm“ auf der Baustelle.

RWE Technology unterhält Standorte in Deutschland, Großbritannien, Türkei und den Niederlanden – Europa ist unsere Kernregion. Aber auch im Nahen Osten und in Nordafrika sind wir tätig und haben gerade ein Joint Venture in Dubai gegründet. Über unsere Allianz mit der RWE Power International sind wir in den genannten Bereichen weltweit und im Bergbaubereich unter anderem in Südamerika tätig.

Unsere Erfolgsbilanz

Im Rahmen des RWE-Investitionsprogrammes von 12,5 Milliarden EUR zum Bau hoch effizienter, klimaschonender und flexibler Erzeugungskapazitäten haben wir folgende Großprojekte erfolgreich umgesetzt:

BoA 2 & 3 (D) – das weltweit modernste Braunkohlekraftwerk mit optimierter Anlagentechnik am Standort Neurath

Pembroke (UK) – eines der größten und effizientesten Gas- und Dampfturbinenkraftwerke Europas in Wales

Claus C (NL) – das hochflexible und effiziente Gas- und Dampfturbinenkraftwerk Maasbracht

Unter anderem bauen wir aktuell in Deutschland und den Niederlanden die beiden Steinkohlekraftwerke in Hamm und Eemshaven mit jeweils 1.600 MW sowie das Gas- und Dampfturbinenkraftwerk Denizli in der Türkei.

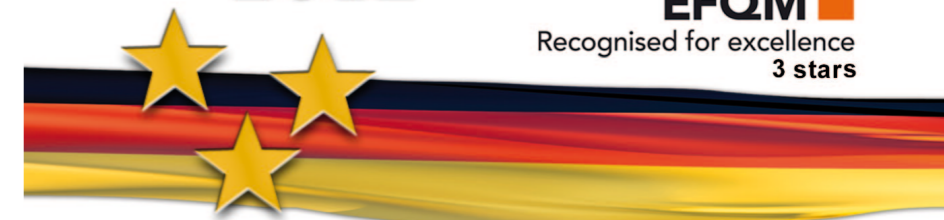
Mit diesen Kraftwerksprojekten ist RWE Technology technisch nicht nur auf der Höhe der Zeit, sondern gestaltet den technologischen Fortschritt mit. Denn eine der Aufgaben ist es, dafür zu sorgen, dass die Kraftwerke des RWE-Konzerns auch in Zukunft zu den fortschrittlichsten, wirtschaftlichsten und umweltfreundlichsten ihrer Art zählen.

Ob innerhalb des RWE-Konzerns oder am externen Markt – unser Anspruch ist es, stets die höchsten Anforderungen an die Qualität unserer Produkte und Leistungen zu erfüllen. Wir integrieren Qualitäts- und Umweltauflagen nicht nur in die Managementsysteme unserer Auftraggeber, sondern sind selbst nach ISO 9001, sowie ISO 14001 und OHSAS 18001 zertifiziert.

Auf unseren Baustellen hat die Arbeitssicherheit allerhöchste Priorität. Dies leben wir aktiv und haben bereits einige renommierte Preise, wie etwa die „Sword of Honour“-Auszeichnung des

2012

EFQM
Recognised for excellence
3 stars



British Safety Council und mehrere Awards der „Royal Society for the Prevention of Accidents“ gewonnen.

Seit Anfang des Jahres arbeitet RWE Technology aktiv mit dem EFQM-Modell. Aus dem Stand heraus haben wir den Sprung auf „Recognised for Excellence 3 stars“ erreicht. Unsere Anstrengungen tragen also Früchte. Das gute Abschneiden ist für uns Ansporn, uns weiter systematisch zu verbessern und unserer „Road to Excellence“ weiter zu folgen.

RWE
The energy to lead

RWE Technology GmbH

Andreas Reis

Huyssenallee 12-14 | 45128 Essen

Telefon: +49 (0)201. 1241273

andreas.reis@rwe.com

www.rwetechnology.com | www.rwe.com

MIT EFQM UND MEP FIT FÜR DIE ZUKUNFT

Die TGE gestaltet aktiv die Zukunft



Die TGE-gTrägersgesellschaft mbH für die Einrichtungen der Schwestern vom Göttlichen Erlöser (Niederbronner Schwestern) Provinz Deutschland mit Sitz in Neumarkt/Oberpfalz ist ein noch recht junges Unternehmen. Sie vereint unter ihrem Dach ordenseigene Krankenhäuser, Alten- und Pflegeheime sowie Bildungseinrichtungen mit langer Tradition und Reputation an den jeweiligen Standorten. Das Leistungsangebot der TGE und ihrer Einrichtungen steht in einem stetigen Wettbewerb sowohl mit öffentlichen wie auch privaten Anbietern. Als Grundlage für die Entwicklung des Trägers und der Einrichtungen wurde eine klare Managementlinie vorgegeben. Die Wahl fiel 2003 im Rahmen der TQM-Offensive der TGE auf das EFQM-Modell für Excellence als umfassendes Qualitätsmanagementsystem. Bereits 2006/7 wurden vier TGE-Einrichtungen mit dem Zertifikat „Committed to Excellence“ ausgezeichnet. In den folgenden Jahren wurden weitere Einrichtungen der Kongregation in

die Managementverantwortung der TGE übertragen. Daraufhin legte die TGE im Jahr 2007 ein weiteres Projekt auf. Ziel war es, die einzelnen Einrichtungen fit zu machen für die Anforderungen eines modernen Managements und die Einführung von entsprechenden zukunftsfähigen Managementtools. Am Ende des vierjährigen Projektes sollten fünf Einrichtungen das EFQM-Level Committed to Excellence und drei Einrichtungen das Level „Recognised for Excellence“ mit mindestens 300 Punkten erreichen.

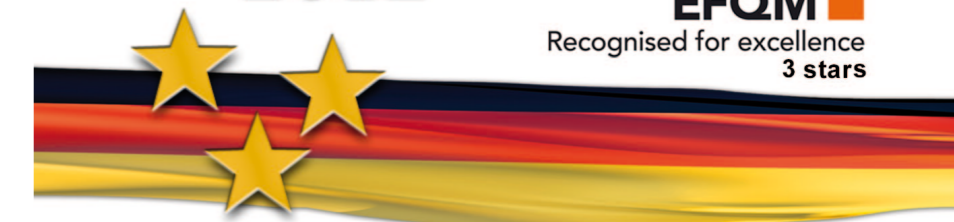
Beweggründe für das Projekt waren:

- Wir wollen in der Erfolgsspur bleiben und ein Zeichen nach außen setzen.
- Wir wollen exzellente Leistungen erbringen im Dienst der Menschen, die sich an uns wenden.
- Wir wollen den Geist und das Anliegen der Schwestern vom Göttlichen Erlöser in den Einrichtungen erlebbar machen.

Zu Beginn standen Stuserhebungen in den einzelnen Einrichtungen, die strukturell und organisatorisch auf unterschiedlichen Niveaus aufgestellt waren. Auf der Basis der daraus gewonnenen Erkenntnisse wurde ein Umsetzungskonzept, der „MEP“-Managemententwicklungsplan zusammen mit der Fa. ECONSULT erarbeitet. Der MEP ist ein QM-neutrales Konzept, das es ermöglicht, die EFQM Komponenten zu realisieren und die

Anforderungen von anderen, in den Einrichtungen bereits vorhandenen QM-Systemen, einzubeziehen. Der MEP umfasst folgende Themen: Werte-/Führungsmanagement, Beauftragten-, Prozess- und Personalmanagement, Infrastrukturmanagement, Beschaffungsmanagement, Kommunikations- und Finanzmanagement, Innovations- und Verbesserungsmanagement. Zu jedem Thema gab es einen Startworkshop mit den TQM-Verantwortlichen und den Geschäftsführungen, bei Bedarf auch spezifisch aufbereitet für die einzelnen Geschäftsfelder. In diesen Workshops wurden TGE-Grundkonzepte zu Themen wie Qualitätspolitik, Vertragsmanagement, Beschwerdemanagement, usw. erarbeitet, die dann von den Einrichtungen entsprechend angepasst und eingeführt wurden. Inhaltliche Themenstellungen wurden laufend erörtert und direkt gemeinsam umgesetzt. Zu ausgewählten Themen wie Strategieentwicklung starteten in ausgewählten Einrichtungen jeder Sparte Pilotprojekte, um Erkenntnisse zu vertiefen und Prozesse zu standardisieren. Es folgten zwei Assessmentwellen unter Beteiligung interner und externer (Fa. ECONSULT) Assessoren. Die Ergebnisse der Assessments flossen in die weitere Maßnahmenplanung vor Ort ein. Vor allem in den Bereichen Ziele, Image und Prozesse wurden erhebliche Verbesserungspotentiale festgestellt. Ein besonderer Schwerpunkt war der Aufbau eines integrierten Zielsystems mit

2012



EFQM
Recognised for excellence
3 stars

sieben Perspektiven. Diese sollen die Kriterien des EFQM-Modells TGE-spezifisch messbar machen. Parallel zur laufenden Projektarbeit schlossen 29 neue EFQM-Assessoren aus den Einrichtungen ihre Ausbildung ab, die ihr Wissen bei den Assessmentwellen einbrachten. In Zukunft geht es darum, Potentiale aus der Fremdbewertung und regelmäßigen Assessments umzusetzen. Der Projektfortschritt soll in Selbstbewertungsworkshops alle zwei Jahre überprüft und dabei Maßnahmen zur Weiterentwicklung abgeleitet werden. Schwerpunkt der Unternehmensführung liegt darauf, entschieden und verantwortlich einzutreten für eine Balance zwischen Wertorientierung und Wirtschaftlichkeit. Wichtig ist der TGE, dass ihre Einrichtungen im Vergleich mit anderen zu den Besten gehören und sich dieses im QM-System ausdrückt.



TGE-gTrägersgesellschaft mbH
Gundekar Fürsich | TQM-Koordinator
Wildbad 1 | 92318 Neumarkt
Telefon: +49 (0)9181. 320760
fuersich@tge-online.eu
www.tge-online.eu

VIelfalt FÜR DEN EINSATZ

Die Einsatzflottille 1 – Kompetenz für küstennahe Operationen



Die Einsatzflottille 1 wurde als maritimer Großverband im Jahr 2006 geschaffen. Sie umfasst neben dem in Kiel stationierten Flottillenstab die Korvetten, Schnellboote, Uboote, Minenabwehreinheiten, Tender, Flottendienstboote, Spezialisierten Einsatzkräfte sowie Marineschutzkräfte der Deutschen Marine. Mit den Marinestützpunktkommandos in Kiel, Eckernförde und Warnemünde bildet sie ein in seiner Komplexität und Vielfalt einzigartiges Fähigkeitskommando für küstennahe Operationen. Darüber hinaus stellt sie unter einem Dach mit dem „Centre of Excellence for Operations in Confined and Shallow Waters (COE CSW)“, einem internationalen maritimen Kompetenzzentrum, eine einzigartige Fachexpertise bereit. Über 4.500 Männer und Frauen tragen derzeit rund um die Uhr, engagiert und kompetent zur Auftrags Erfüllung der Einsatzflottille 1 bei. Dieser Auftrag besteht im Wesentlichen darin, wichtige maritime Fähigkeiten für die Einsätze der Bundeswehr bereitzustellen, um

politische Handlungsoptionen zu schaffen. Bereits im September 2006 wurde die Einsatzflottille 1 mit der Führung des maritimen Anteils des UNIFIL-Einsatzes zur Überwachung des Seegebietes vor der libanesischen Küste beauftragt. Seitdem ist sie durchgängig mit mindestens zwei schwimmenden Einsatzeinheiten vor Ort aktiv beteiligt. Daneben stellt die Einsatzflottille 1 ständig Boote für die Minenabwehrverbände der NATO ab. Auch für den Einsatz in Afghanistan stellt sie Kräfte bereit - beispielsweise Spezialisten für Kampfmittelbeseitigung und infanteristische Kräfte für die Ausbildung der afghanischen Sicherheitskräfte. Mit Einzelpersonal ist die Flottille im Sudan und auf dem Balkan aktiv. Nicht zuletzt sind ihre Fähigkeiten am Horn von Afrika beim Schutz von Handelsschiffen gegen Piraten im Rahmen der EU-Operation ATALANTA sehr gefragt.

Stab der Flottille

Bei der Führung dieser weltweit agierenden, vielfältigen Flottille steht dem Kommandeur ein Stab zur Seite. Dieser koordiniert und bearbeitet Aufträge und Anforderungen, berät den Kommandeur umfassend und unterstützt die Verbände bei der Vor- und Nachbereitung der Einsätze. Bei zunehmend knapper werdenden personellen, materiellen und finanziellen Ressourcen muss sich der Stab dabei immer neuen Herausforderungen

stellen. Diese bieten jedoch auch Chance und Motivation, die eigene Effizienz zu steigern. Hierzu sind bestehende Verfahren kritisch zu hinterfragen und durch systematische Weiterentwicklung der Stabsarbeit zu optimieren. Der Stab stellt sich dieser permanenten Herausforderung erfolgreich mit Hilfe moderner und anerkannter Führungs- und Managementmethoden.

EFQM im Stab der Einsatzflottille 1

Eines der wesentlichen Projekte zur Optimierung der Arbeit des Stabes der Einsatzflottille 1 ist die Beschäftigung mit dem EFQM Excellence Modell. In der Überzeugung, dass durch die Anwendung dieses Ansatzes ein großer Fortschritt zu erreichen ist, wurden im Herbst 2012 sechs Offiziere zu Assessoren ausgebildet und eine größere Gruppe mit dem EFQM Training „Leaders for Excellence“ qualifiziert.

In einem ersten Schritt konnte mit dieser Gruppe von Führungskräften die gefühlte Komplexität von Stabsprozessen durch die Gestaltung eines Organisationsmodells greifbar und damit zukünftig besser handhabbar gemacht werden. Im nächsten Schritt werden die einzelnen Vorgehensweisen im Kontext analysiert und Verbesserungspotenziale erfasst. Zusammen mit einer weiteren Gruppe von Führungskräften wird dann in Einzelprojekten die systematische Verbesserung der Abläufe



konsequent umgesetzt. Diese Gruppe wurde mit dem EFQM Training „Journey to Excellence“ mit den wesentlichen Methoden zur Entwicklung der Organisation vertraut gemacht. Sobald diese Projekte erfolgreich beendet sind, wird die Reise zur Excellence mit der ersten Stufe der Begutachtung „Committed to Excellence“ zusammen mit der Initiative Ludwig-Erhard-Preis fortgesetzt.



Einsatzflottille 1
Schweriner Straße 17
24106 Kiel
Telefon: +49 (0)431. 384-0
www.marine.de

PURISTISCHER LUXUS IM HERZEN BERLINS

The Mandala Hotel am Potsdamer Platz



Das THE MANDALA HOTEL am Potsdamer Platz ist das einzige privat geführte 5 Sterne Superior Hotel in Berlin; alle anderen 5 Sterne Superior Hotels sind von Hotelketten betrieben. Das THE MANDALA HOTEL wurde von Lutz Hesse und Christian Andresen geplant, eingerichtet und 1999 eröffnet. Unter dem Dach des THE MANDALA HOTELS mit 157 Studios und Suiten werden in Eigenregie das Restaurant FACIL mit einem Michelin Stern, 17 Punkte Gault Millau, die QIU Lounge, ein Szenetreff für den Gourmet mit kleinem Hunger, und dem prämierten ONO Spa mit Blick über Berlin, betrieben. Über 140 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Unternehmen fest beschäftigt. Outsourcing, in der Hotellerie oft umgesetzt, gehört nicht zu unserer Strategie.

Trotz des enormen Anstiegs von neuen Hotels in Berlin, vor allem von internationalen Hotelketten, konnte sich das THE MANDALA HOTEL

durch die konsequente Ausrichtung von herausragendem Angebot der Infrastruktur – Top-Hotelzimmern, dem Sterne-Restaurant FACIL, der QIU Lounge und dem Premium ONO Spa – verbunden mit der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung der Services einen Spitzenplatz innerhalb der Berliner Luxushotellerie erarbeiten. In allen Krisenjahren, die die Hotellerie immer unmittelbar empfindlich treffen, wurde ständig in die Infrastruktur und die Serviceangebote investiert.

Nebst der unternehmerischen Führung besitzen die beiden Geschäftsführer die besondere Fähigkeit, das Produkt selbst zu gestalten, einzurichten und zu dekorieren. Alle Weiterentwicklungen finden behutsam und stilbewusst statt. Die Ästhetik im gesamten Haus sticht innerhalb der Hotelbranche hervor und schließlich ist es die besondere Atmosphäre, die im gesamten Haus immer und überall zu spüren ist.

Die Alleinstellungsmerkmale gelten für alle Studios und Suiten, mit 55 m² im Durchschnitt bietet das THE MANDALA HOTEL die größten Zimmer aller 5 Sterne Hotels in Berlin an. Alle Zimmer sind großzügig, hell und mit einer schicken Pantry ausgestattet. Ein Gefühl von privater Wohnung anstatt eines anonymen Hotelzimmers wird allen Gästen unmittelbar vermittelt. Durch die von Elektrosmog entstörten Räume schöpfen alle

Gäste und Mitarbeiter unbewusst immer wieder neue Kräfte. Somit ist das THE MANDALA HOTEL gerade auch für längere Aufenthalte die erste Adresse in Berlin. Alle Gäste haben im THE MANDALA HOTEL den besonderen Vorteil, die verschiedenen Angebote unter einem Dach vorzufinden – ob für Wochen, Monate oder auch nur einen Tag.

Mit der konsequenten Ausrichtung der Business Excellence seit 2006, verfolgen wir das Ziel unser Versprechen immer einzulösen: Man übernachtet nicht, sondern man wohnt in einer privat geführten Unterkunft der Luxusklasse, in der man ungezwungen zu Hause sein kann oder die Services und Angebote eines Luxushotels genießen kann. THE MANDALA HOTEL ist Leben (= wohnen, essen, arbeiten, erholen) unter einem Dach im Zentrum Berlins, bei dem sich „Luxus“ in der konsequenten Erfüllung der individuellen Bedürfnisse jedes einzelnen Gastes ausdrückt und die Service-Philosophie: WIR KÖNNEN, UND WIR KÜMMERN UNS UM SIE, täglich gelebt wird.

Im Rahmen der Verleihungsveranstaltung des Ludwig-Erhard-Preises 2012 erhält das THE MANDALA HOTEL das Zertifikat „Recognised for Excellence 5 stars“. Das EFQM-Modell unterstützt uns bei unseren stetigen Verbesserungen aller Verfahren und Verhalten und ist Garant für

2012

EFQM
Recognised for excellence
5 stars



unseren langfristigen Erfolg in der Spitzenhotellerie. Der stetige Vergleich mit den Besten und der Blick von Assessoren öffnet uns die Augen und hilft uns, unser Unternehmen in seiner Ganzheitlichkeit besser zu verstehen und zu entwickeln.


THE MANDALA
HOTEL

The Mandala Hotel GmbH
Lutz Hesse | Christian Andresen
Potsdamer Straße 3 | 10785 Berlin
Telefon: +49 (0)30. 590051250
andresen@themandala.de
www.themandala.de

REGIONAL – VERANTWORTLICH – INNOVATIV

LWL-Klinik Paderborn



Die LWL-Klinik Paderborn ist Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Münster sowie Kooperationspartner der Fakultät für Gesundheitswissenschaften der Universität Bielefeld und versorgt gemeindenah mit 208 stationären Betten, 32 Tagesklinikplätzen und drei ausgebauten Institutsambulanzen mehr als 14.000 Patienten und Patientinnen jährlich. Die Klinik bildet ein wichtiges Glied in der psychosozialen Versorgung des Kreises Paderborn und der Stadt Geseke. Der Klinik angegliedert ist der LWL-Wohnverbund Paderborn mit 75 Plätzen in der stationären Eingliederungshilfe für Menschen mit psychischer Behinderung und Hilfen im betreuten Wohnen. Behandelt werden alle Formen seelischer Erkrankungen wie Psychosen und Neurosen, Suchterkrankungen, Persönlichkeitsstörungen, körperlich begründbare psychische Erkrankungen und psychische Störungen im Alter, jeweils mit einem individuell gestalteten Behandlungsplan. Die Aufnahme von Menschen mit psychischen Erkrankungen erfolgt in

der Regel durch Einweisung von den niedergelassenen Ärzten und Ärztinnen. Notfallmäßige Aufnahmen sind direkt möglich. Das Leitbild der Klinik vermittelt als Grundhaltung die Orientierung an den Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten sowie die Pflege der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auf Basis der multiprofessionellen Zusammenarbeit.

Excellence in der Psychiatrie – (k)ein Widerspruch!?

Wir in Paderborn versorgen als psychiatrisches Krankenhaus regional Menschen mit schweren seelischen Erkrankungen. Das EFQM-Modell unterstützt uns seit 2002 darin, die Rahmenbedingungen der Behandlung zu strukturieren und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Innerhalb der neun EFQM-Kriterien vereinbaren wir mit unserem westfalen-weit organisierten Trägerverbund, dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe, jährliche Einrichtungsziele und setzen uns zukunftsorientierte Behandlungsschwerpunkte. Unsere Arbeit setzt dort an, wo unsere Patientinnen und Patienten an die Grenzen ihres Daseins und gesellschaftlicher Strukturen stoßen. Wir wissen, dass jeder Mensch anders ist und verstehen daher, dass kaum zwei Erkrankungen unserer Patienten und Patientinnen gleich verlaufen. Um dem uns anvertrauten Menschen so zu begegnen, wie wir es uns in einer vergleichbaren

Situation wünschten, behandeln wir diesen mit Respekt und Würde. Wir setzen auf eine Behandlung, die ein größtmögliches Maß an Einvernehmen und Freiwilligkeit herstellt, schulen unsere knapp 400 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Deeskalation und messen z. B. als wichtiges Schlüsselergbnis die Zeit, in der unsere Stationstüren auf den fakultativ geschlossenen Stationen geöffnet sind. Unsere Pflicht ist es, mit der Verschiedenheit und Komplexität psychischer Erkrankungen unserer Patientinnen und Patienten individuell und verantwortlich umzugehen. Die zwischen unseren multiprofessionellen Teams und unseren Patientinnen und Patienten vereinbarten individuellen Behandlungsziele werden als Maßstab guter und erfolgreicher Behandlung angelegt. Wir schaffen klare Rahmenbedingungen für das zielgerichtete Arbeiten unseres mittelständischen Unternehmens und entwickeln dieses innovativ weiter. Um auch andere von einem angemessenen Umgang mit seelisch erkrankten Menschen zu überzeugen und unseren Patienten und Patientinnen nahtlos reibungsarme Behandlung zu gewährleisten, haben wir ein Netzwerk unterschiedlichster Kooperationsbeziehungen in und um Paderborn etabliert. 2006 hat sich die Klinik dem „Committed to excellence“-Verfahren gestellt. Durch die regelhafte Durchführung von inzwischen fünf Selbstbewertungen mit abgeleiteten Verbesserungsprojekten, die Ausbildung und den Einsatz von 29 internen EFQM-Assessoren und

2012

EFQM
Recognised for excellence
4 stars



EFQM-Assessorinnen, hat die Klinik 2008 R4E 3 star und 2010 R4E 4 star erreicht. Im Jahr 2012 bewirbt sich die Klinik erstmalig um den Ludwig-Erhard-Preis. Auch wenn wir wissen, dass der Weg zur Excellence immer weiter geht, freuen wir uns auf den Besuch der LEP-Assessoren und LEP-Assessorinnen und hoffen auf eine Rückmeldung, aus der wir weiter lernen können mit den Herausforderungen im Gesundheitssektor (Ärztmangel, Pflege-notstand, Neues Entgeltsystem, Ambulantisierung, ...) möglichst frühzeitig gut umzugehen.



LWL-Klinik Paderborn

Agathastr. 1 | 33098 Paderborn

Telefon: +49 (0)5251. 2950

info@psychiatrie-paderborn.de

www.lwl-klinik-paderborn.de

HUMANITÄT, QUALITÄT, WIRTSCHAFTLICHKEIT

MDK Berlin-Brandenburg e.V.



Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung Berlin-Brandenburg (MDK BB) ist ein elementarer Bestandteil der leistungsfähigen Gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und Sozialen Pflegeversicherung (SPV) in Deutschland. Als Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen in der Region Berlin-Brandenburg unterstützen wir unsere Kunden mit jährlich rund 600.000 Produkten dabei, medizinisch und pflegerisch fundierte Leistungsentscheidungen zu treffen. Unsere fachlich unabhängig erstellten Gutachten helfen, Über-, Unter- und Fehlversorgung zu vermeiden. Die Kranken- und Pflegekassen können die ihnen anvertrauten Finanzmittel gesetzeskonform und fachlich optimal zum Nutzen der Solidargemeinschaft der Versicherten einsetzen. Für die GKV prüfen wir zum Beispiel die Arbeitsunfähigkeit, die Angemessenheit von Vorsorge- und Rehabilitationsleistungen sowie der Anwendung neuer oder unkonventioneller Untersuchungs- und

Behandlungsmethoden, der Versorgung mit Hilfsmitteln oder der zahnmedizinischen Versorgung. Die medizinische Rechnungsprüfung im Krankenhaus ist ein weiterer Schwerpunkt unserer Tätigkeit. In der SPV stellen wir u. a. die Pflegebedürftigkeit von Versicherten fest und prüfen die Qualität von Pflegeeinrichtungen. Mit unserer grundsatzbezogenen Beratung helfen wir zugleich, das System der gesundheitlichen Versorgung unserer Region weiterzuentwickeln.

Qualitätsarbeit als Ausdruck gesellschaftlicher Verantwortung

Unser seit dem Jahr 2001 an dem EFQM-Modell ausgerichtetes umfassendes Qualitätsmanagement ist Ausdruck unserer großen gesellschaftlichen Verantwortung. Dafür nähern wir uns schrittweise der Realisierung unserer Vision:

„Wir werden von unseren Auftraggebern als führend in Qualität und Effizienz in der Einzelfallbegutachtung wahrgenommen.“

Als Hauptstadt-MDK entwickeln wir uns zum kompetenten sozialmedizinischen Berater unserer Träger in Gesundheitssystemfragen.“

Alle zwei Jahre unterziehen wir uns einer umfassenden Selbstbewertung. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte aller

Unternehmensbereiche arbeiten in gemischten Teams daran mit. Das anschließende externe Assessoren-Feedback mündet in differenzierte Maßnahmepläne, deren Umsetzung wiederum evaluiert wird. Letzteres gilt auch für die alle zwei Jahre stattfindenden Zufriedenheitsbefragungen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Deren Ergebnisse werden der Mitarbeiterschaft genauso zurückgespiegelt, wie die Ergebnisse der „360-Grad Feedbacks“, denen sich die Geschäftsleitung und alle Führungskräfte jährlich stellen. Familienfreundliche Strukturen, wie diverse Teilzeitmodelle, Gleitzeit, Lebensarbeitszeitkonten und Möglichkeiten zu Homeoffice und Telearbeit sind weitere wichtige Merkmale unserer Mitarbeiterorientierung. Die flächendeckende Qualitätssicherung unserer Produkte ist modular aufgebaut und beinhaltet z. B. die IT-gestützte kontinuierliche Qualitätsprüfung, in die sukzessiv alle Begutachtungsgebiete einbezogen wurden.

Offen für das Lernen mit Kunden und Partnern

Wir beteiligen unsere Kunden unmittelbar an der Bewertung und Entwicklung unseres Leistungsangebots in produktorientierten „Steuerungsgremien“. Regelmäßige Kundenbefragungen flankieren ebenfalls unsere Produktentwicklung. Wir betreiben mit anderen Medizinischen Diensten

2012

EFQM
Recognised for excellence
4 stars



eine vergleichende Qualitätssicherung, wozu auch Audits und „Best-Practice-Austausch“ zählen. Seit dem Jahr 2008 verbinden wir unsere Selbstbewertungen mit der Teilnahme an Wettbewerben. Gleich im ersten Jahr waren wir Finalist beim Berlin-Brandenburger Qualitätspreis. Im Jahr 2010 wurde unsere erstmalige Teilnahme am Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis mit der Bewertung „Recognised for Excellence 3 stars“ belohnt.



MDK Berlin-Brandenburg e.V.
Dr. Axel Meeßen | Geschäftsführer
Martin-Luther-Straße 3-7 | 10777 Berlin
Telefon: +49 (0)30. 21017-206
info@mdk-bb.de
www.mdk-bb.de

HATTRICK

Schindlerhof, Nürnberg



Wir sind stolz: Zum dritten Mal haben wir es geschafft und den Ludwig-Erhard-Preis nach Hause geholt! Zeigt es doch, dass Qualitätsmanagement für uns keine Eintagsfliege ist, sondern etwas, mit dem wir uns seit Jahren wirklich sehr intensiv beschäftigen. Ludwig-Erhard-Preis steht bei uns für Lust, Euphorie und People:

- Lust auf Qualitätsmanagement, weil wir die Vorteile ganz klar erkennen!
- Euphorie, denn wir wollen die Besten bleiben und permanent von den Besten lernen!
- „People“, zuallererst ist hier natürlich unser Team gemeint, aber auch alle „People“, die mit uns in Verbindung stehen, wie unsere Gäste, Lieferanten, Partner oder Banken.

Unsere Assessoren haben es im Ergebnisbericht sehr schön auf den Punkt gebracht, was das Leben und Arbeiten im Schindlerhof ausmacht: „... es werden völlig neue Wege eingeschlagen.

Besonders auffällig ist dabei die Führungskultur, die von Vertrauen und Transparenz gekennzeichnet ist.“ Für Menschen, die den Schindlerhof nur von außen kennen, ist das nicht ganz so leicht zu verstehen. Vielleicht haben auch deshalb die Assessoren im Resümee geschrieben: „Der Schindlerhof erscheint ganz bewusst als „Spielplatz ohne Aufsicht“, der seinen Mitspielern und Teamleadern vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten gewährt.“ Dieser Satz wurde von uns kontrovers diskutiert. Letztendlich trifft er es aber sehr gut! Wir leben so viel Individualität wie irgend möglich und fordern nur so viel Konformität, wie zur Zielerreichung unbedingt nötig. Damit geht es uns allen gut, und der Erfolg zeigt, dass es funktioniert. Natürlich steht hinter allem ein „Controlling“! Ohne würde es nicht gehen! Wir lieben das Neue, wir verstehen uns als Forscher in Sachen Herzlichkeit, und wir möchten neue Wege gehen! In unserer Branche ist das auch unbedingt notwendig! Denn das Image ist verstaubt, das Rating der Banken sogar mit einem Firmenmalus geschwächt. Unsere Branche muss daran arbeiten, wieder „sexy“ zu werden – interessant für Jung und Alt. Für alle Kulturen, um das perfekte Team bilden zu können. Denn nur dann ist es möglich, auch den perfekten Service zu bieten! Wachstum ist für uns wie reiner Sauerstoff: Deshalb bauen wir gerade eine neue Weinbar – die sechste Bauetappe in knapp 30 Jahren

Schindlerhof – die voraussichtlich im Februar/März 2013 eröffnet werden wird. Nur so viel sei verraten: Es wird wunderBAR – und ein echter Genuss, der den Schindlerhof wieder weiter nach vorne bringen wird. Auch in Sachen Markenbildung: Wir arbeiten sehr stark daran, unsere Marke immer weiter auszubauen. Niemals möchten wir uns einer anderen Marke anschließen, denn wir sagen: „Der Adler fliegt alleine!“ Fairness ist uns wichtig: Das ist ein Grund, warum wir die Preisgarantie für unsere Gäste seit der Eröffnung ohne Ausnahme durchsetzen. Es gibt bei uns keine Firmenpreise oder Rabatte! Unser größter Erfolgsfaktor aber sind die Menschen, die mit uns arbeiten. Ihnen gilt unser größter Dank und unsere Anerkennung. Ohne Euch wäre das alles nicht möglich... An erster Stelle sei hier Elke Fischer zu nennen, sie begleitet uns seit Jahrzehnten und ist unsere Qualitätsbeauftragte. Sie hat das System der EFQM zu 100 % verinnerlicht und bringt uns alle tagtäglich wieder liebevoll auf den Weg! Elke, Danke! Du bist ein Schatz! Unsere Teamleader führen die sechs Leistungsbereiche im Schindlerhof an: vier Bereiche, die direkt am Gast arbeiten: Hotel, Restaurant, Bankett und Tagung. Und zwei Bereiche hinter den Kulissen: Küche und Housekeeping. Sie führen jeweils Ihren Bereich. als sei es ihr eigenes Unternehmen – mit Herzblut, mit Lust und Euphorie! Ganz lieben Dank an Euch! Unsere Profis arbeiten



fast rund um die Uhr daran, dass die Leistungserfahrung beim Kunden permanent besser wird. Sie alle sind spitze! Auch an Euch – Tausend Dank! Und dann natürlich unsere Azubis – 22 an der Zahl – hochmotivierte, junge Menschen, die so viel einbringen: neue Werte, Zeitgeist, Power, Karriereorientierung, Kundenorientierung – und Ehrlichkeit. Danke auch Euch von Herzen! Haben wir Sie neugierig gemacht? Wenn Sie mehr wissen möchten, kommen Sie doch einfach vorbei! Sie sind jederzeit herzlich Willkommen! Wir freuen uns auf Sie! Ihre Nicole Kobjoll.



Schindlerhof Klaus Kobjoll GmbH
Nicole Kobjoll | Unternehmensführung
Steinacher Straße 6-10
90427 Nürnberg
Telefon: +49 (0)911. 9302-0
nicole@kobjoll.de | www.schindlerhof.de



WERTARBEIT

Meisterbetrieb Thullesen, Neumünster



„Wertarbeit“ lautet der Leitspruch des Unternehmens: ein klares und kompromissloses Bekenntnis zu unbeirrbarem Qualitätsstreben, das alle Prozesse und Projekte des Handwerksunternehmens prägt. Gegründet wurde es 1927 als reiner Dachdeckerbetrieb – und ist seither kontinuierlich auf Wachstumskurs. Inzwischen wird der Familienbetrieb in der dritten Generation von Lars Thullesen geführt. Der engagierte junge Chef hat eine ungewöhnliche Qualifikation: Er besitzt in vier Gewerken einen Meisterbrief, ist Dachdeckermeister, Zimmerermeister, Klempnermeister und Maurermeister. So breit, wie er sein eigenes fachliches Leistungsspektrum angelegt hat, so breit hat er auch das Leistungsangebot seiner Firma aufgestellt.

Kundennutzen Ganzheitlichkeit

Anders als die meisten anderen bauhandwerklichen Betriebe bietet Thullesen daher nicht

nur gewerkeübergreifend Arbeiten für fast den gesamten Hochbaubereich an, sondern auch Bauleitung, Beratung – zum Beispiel im Bereich der energetischen Sanierung – sowie Planung durch eine eigene Architekturabteilung. So steht für jeden Bedarf zur Verfügung, was die Kunden benötigen. Das Spektrum reicht von der einfachen Reparatur über die Neueindeckung eines Dachs bis hin zu groß dimensionierten Projekten. Zum Beispiel eine umfassende Modernisierung, eine Sanierung oder ein individuell entworfener, schlüsselfertiger Neubau. Auch bei der Restauration von unter Denkmalschutz stehenden Gebäuden hat Thullesen sich einen Namen gemacht. Ein besonderer Pluspunkt: Thullesen macht den Bauherren und Bauherren ihre an sich oft nervenaufreibende Aufgabe so leicht wie möglich und entlastet sie mit vielen guten Ideen. Sogar originelle Service-Gesten entstehen, wenn man sich in Anwendung der EFQM-Grundsätze regelmäßig damit beschäftigt, wie man noch etwas mehr für seine Kunden tun kann.

Heute schon Zukunft gestalten

Verantwortung für soziale Nachhaltigkeit übernehmen, sich für die Verwirklichung von Werten einsetzen, Beiträge zur Zukunftsgestaltung leisten: Mit dem Projekt „Grundstein“ hat Lars Thullesen nicht nur auf produktive Weise diese EFQM-Maßgaben

erfüllt, sondern sogar neue Maßstäbe gesetzt! Das ungewöhnliche Konzept: Auf dem Betriebsgelände wurde für Schüler, die es schwer haben, Unterstützung und Förderung zu bekommen, eine Schule für kostenlosen Nachhilfeunterricht eingerichtet. Diese Bildungsinitiative ist seit drei Jahren auf Erfolgskurs. „Grundstein“ wurde unter anderem mit dem Heribert Späth-Ausbildungspreis des Handwerks und dem Kai Uwe von Hassel-Förderpreis 2012 der Hermann Ehlers-Stiftung ausgezeichnet und bedeutet auch für das Unternehmen einen Gewinn. Die Schule bringt frühzeitig mit lernbereiten jungen Menschen in Kontakt, die sich vielleicht später um einen Ausbildungsplatz bewerben.

Qualitätsmanagement ist und macht kreativ

Mit kreativer Anwendung von EFQM gelingt es im Unternehmen Thullesen immer wieder, Führungsaufgaben innovativ zu lösen, Prozesse zu optimieren und erfolgreich Ergebnisse zu erzielen. Die Anwendung des EFQM-Systems betrachtet Lars Thullesen daher als ideales Verfahren: „Schon seine ganzheitliche Konzeption entspricht unserem Selbstverständnis. Schließlich ist das Unternehmen interdisziplinär organisiert. Der Gedanke der Ganzheitlichkeit durchzieht Unternehmensstruktur und Unternehmenstätigkeit wie ein roter Faden. Die übergeordnete Betrachtungsweise des EFQM-Systems erlaubt,

2012



dies gut zu erfassen, zu bewerten und zu steuern.“ Seit seiner Einführung im Jahr 2009 hat es, so die Zwischenbilanz des Teams, das gemeinsame Exzellenzstreben ausgezeichnet unterstützt und dazu beigetragen, das Ideal „Wertarbeit“ Tag für Tag noch besser und vielfältiger Wirklichkeit werden zu lassen. 2012 wurde dem Betrieb durch Assessoren der Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V. die Anerkennung „Recognised for Excellence 5 stars“ ausgesprochen. Die Bewertung bestätigt, dass der kontinuierliche Verbesserungsprozess erfolgreich war – und motiviert zu weiterem begeistertem Engagement.



VOLKER THULLESEN

Volker Thullesen GmbH
Gutenbergstraße 20c
24536 Neumünster
Telefon: +49 (0)4321. 31012
www.thullesen.de

WIR WOLLEN UNSERE KUNDEN BEGEISTERN

Mitarbeiter von Fleischhauer Bremen leben Servicegedanken



Arne Bär will seine Kunden begeistern. Und so eindringlich, wie der Geschäftsführer von Fleischhauer Bremen darüber spricht, so konsequent setzt er die Strategie in der Praxis um. Die Resonanz zeigt, dass Bär und seine Mitarbeiter auf dem richtigen Weg sind. Ob es um eine Telefonanlage für das Callcenter eines Handelshauses, eine Video- und Brandmeldeüberwachung der Produktion im Mittelkalorikkraftwerk eines Energieversorgers, ein Zutrittskontrollsystem in einem Bürokomplex oder auf dem Gelände eines Lebensmittelherstellers geht, am Ende der Projekte sind die Kunden sehr zufrieden. Damit, dass die Kooperation zuverlässig und unkompliziert abläuft, die Mitarbeiter termintreu sind und die Arbeitszeiten flexibel anpassen, wenn es brennt. Und dass Fleischhauer Bremen durchdachte, funktionale Lösungen anbietet, nichts von der Stange. Für den Geschäftsführer ist das positive Feedback allerdings kein Grund, sich stolz zurückzulehnen. Er sieht das Unternehmen

noch mitten auf dem Weg, der vor über zehn Jahren eingeschlagen wurde. Die Kundenorientierung gilt es immer weiter zu verbessern.

Mitarbeiter übernehmen Verantwortung

Dafür kommen im Unternehmen, einer Tochter der Fleischhauer Gruppe, alle Prozesse auf den Prüfstand. Ordnung und Sauberkeit in den Büros, im Lager und in den Fahrzeugen ist ein Bereich. Kaizen, die Veränderung zum Besseren, steht hier als Methode im Hintergrund. Das geht nur, weil die Mitarbeiter vorher mit ins Boot geholt wurden. Fleischhauer Bremen setzt auf einen kontinuierlichen Prozess, der die aktuell 40 Mitarbeiter zu Mitunternehmern macht, die mitdenken und vor Ort beim Kunden selbstständig arbeiten. Nur so kann sich das Unternehmen mit seinen Dienstleistungen Sicherheitstechnik sowie Telefonanlagen und Datennetzen gegenüber den Schwergewichten der Branche behaupten. Projekte aus einer Hand von der Planung über die Realisierung bis zur Wartung: Das geht nur mit eigenverantwortlich und motiviert arbeitenden Angestellten. Weitere Schrauben für die Kundenorientierung sind die zentrale Anrufannahme und eine EDV, auf die sowohl der Innendienst am PC, als auch die Servicetechniker mobil via PDA direkten Zugriff haben. Das sichert schnelle Reaktionen

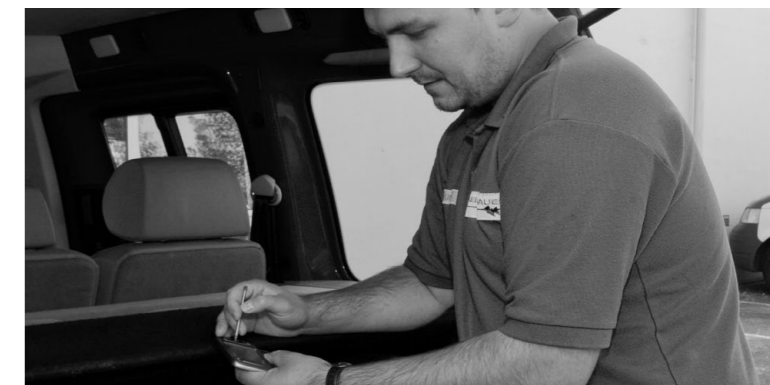
auf Kundenanfragen. Fleischhauer Bremen hat dafür eine individuelle, mit der Telefonanlage verknüpfte Datenbank entwickelt. Jeder Mitarbeiter kann die Kunden bei Anruf persönlich mit Namen begrüßen. Mit einem Klick stehen alle Kundendaten zur Verfügung. So ist die Mitarbeiterin in der Anrufzentrale sofort im Bild und kann kompetent erste Informationen geben und weitere Ansprechpartner vermitteln.

Beste Arbeitgeber im Mittelstand

Befragt werden die Kunden nach jedem Auftrag und ausführlicher einmal pro Jahr mit einem Fragebogen. Die Ergebnisse der Befragung nimmt Geschäftsführer Bär dann mit in den jährlichen Tagesworkshop mit allen Angestellten. Dort stellt er offen und transparent die Geschäftszahlen des Vorjahres und die weitere Strategie vor. Alle Mitarbeiter legen mit ihren jeweiligen Führungskräften ein individuelles Umsatzziel und zudem ein persönliches Ziel fest. So sorgt etwa ein Servicetechniker neben den normalen Aufgaben dafür, dass die Testsysteme für die Telefonanlagen aktuell bleiben. Transparenz und persönliche Integrität im Umgang sorgen im Unternehmen für eine vertrauensvolle Kultur. Die Beteiligung am EFQM-Modell für Business Excellence ist der nächste Schritt, um Prozesse weiter zu optimieren – für besten Kundenservice.

2012

EFQM
Recognised for excellence
4 stars



FLEISCHHAUER

G. Fleischhauer Ingenieur-Büro
Bremen GmbH
Hinterm Sielhof 4-5 | 28277 Bremen
Telefon: +49 (0)421. 57652-517
arne.baer@hb.fleischhauer.de
www.fleischhauer.de/bremen

PRÄZISIONSANTRIEBE FÜR DIE GROSSSERIE

OVALO GmbH



Die OVALO GmbH entwickelt und industrialisiert mechatronische Antriebssysteme und Präzisionsgetriebe für den Einsatz in Großserienanwendungen. Vorteilhaft werden OVALO Produkte zum Beispiel in aktiven Lenksystemen und aktiven Fahrwerkssystemen, d.h. sicherheitskritischen Aktuatoren in der Automobiltechnik eingesetzt. Die OVALO GmbH wurde im Jahr 2006 gegründet, und ist eine hundertprozentige Tochter der Harmonic Drive AG, dem Technologieführer im Bereich hochuntersetzender, spielfreier und spielarmer Getriebe. Am Standort Limburg/Lahn beschäftigt die OVALO GmbH 60 Mitarbeiter. Die Kernkompetenz von OVALO liegt in der Entwicklung, Fertigung und Projektierung von Präzisionsantrieben, bestehend aus Getrieben, kundenspezifisch entwickelten Elektromotoren, Winkellage- und Drehmomentsensoren sowie der Regelungselektronik. Durch eine mit Offenheit und Vertrauen geprägte Kultur der Zusammenarbeit mit leistungsstarken Partnern

im Bereich der Hardwareentwicklung sowie der eigenen Kompetenz zur Entwicklung von moderner Funktionssoftware ist OVALO befähigt, der Automobilindustrie komplette Systembaugruppen zur Verfügung zu stellen. Die OVALO Produkte basieren auf dem millionenfach bewährten Wellgetriebe Prinzip. Entsprechend werden flexible, dauerfeste Bauteile aus Stahl eingesetzt, um ein kompaktes und hochuntersetzendes Präzisionsgetriebe herzustellen. Die Systembaugruppen wiederum bedienen sich aus modularen Komponenten und Gleichteilen der Basisentwicklung, werden jedoch ausschließlich kundenspezifisch aufgesetzt und konfiguriert. Nur durch diesen auf die Kundenwünsche fokussierten Entwicklungsprozess können die Anforderungen an höchste Funktionalität, Verfügbarkeit und Integration erfolgreich umgesetzt werden.

Qualitätspolitik

Schon zur Gründung wurde erkannt und festgelegt, die OVALO GmbH exzellent am EFQM-Modell orientiert aufzubauen. Der Start auf der „grünen Wiese“ ermöglichte eine strategische Ausrichtung, um den ganzheitlichen Ansatz von Exzellenz im Unternehmen zu verfolgen. Als Entwickler und Lieferant von sicherheitskritischen Antriebssystemen für Kraft- und Nutzfahrzeuge ist die Qualitätspolitik einer der wichtigsten

Bestandteile der Unternehmensführung. Durch Einführung und Aufrechterhaltung eines für das gesamte Unternehmen umfassenden Qualitätsmanagementsystems wird sichergestellt, dass die Qualität in allen Unternehmensbereichen miteinander im passendem Gleichlauf takten. Durch konkrete Ziele und eine offene Unternehmenskultur werden die Mitarbeiter angeleitet das notwendige Qualitätsbewusstsein zu leben und zu verinnerlichen.

EFQM-Gedanke

Bei der OVALO GmbH ist ein gelebtes Total Quality Management die Grundlage des Schaffens. Das Qualitätsmanagement ist nach ISO 9001 und TS 16949 zertifiziert. OVALO betreibt ein Risikomanagementsystem und gewährleistet Informationssicherheit nach der ISO 27001. Abgerundet wird das Qualitätsmanagement durch die Zertifikate ISO 14001 und OHSAS 18001. Zur Erfüllung des Anspruches auf Nützlichkeit muss die strategische Ausrichtung der Organisation in allen Bereichen verzahnt sein. Für OVALO besteht die Herausforderung in einem höchst anspruchsvollen Projekt- und Marktumfeld, ein sprunghaftes Wachstum in allen Unternehmensbereichen zur absoluten Kundenzufriedenheit umzusetzen. Das EFQM-Modell bietet für OVALO den Rahmen, um genau dieses Wachstum strategisch kontrolliert

2012

EFQM
Recognised for excellence
4 stars



und stabil aufzusetzen. Durch den ganzheitlichen Ansatz kann eine Überhitzung oder gar Fehlorientierung der Ausrichtung und des Handelns vermieden werden. Mit der Bewerbung zum Ludwig Erhard Preis 2012 konnten wir einen weiteren Schritt auf dem EFQM-Weg gehen. Wir danken den ehrenamtlichen Assessoren für die professionellen und konkreten Rückmeldungen. Alle OVALO Mitarbeiter, die in Interviews und sonstigen Gesprächen Kontakt mit den Assessoren hatten, konnten neue Denkanstöße und Sichtweisen zu den Ausrichtungen eines exzellenten Unternehmens gewinnen. Das gesamte OVALO Team freut sich über das Ergebnis „Recognised for Excellence 4 stars“. Der Ansporn für eine weitere, kontinuierliche Umsetzung des Exzellenz Gedankens wurde bestens aktiviert.

OVALO

OVALO GmbH
Anna Ohl Str. 2
65555 Limburg an der Lahn
Telefon: +49 (0)6431. 2855-100
info@ovalo.de
www.ovalo.de

WEISSES BRÄUHAUS MÜNCHEN

Ein bayerisches Urgestein



Wenn die Münchner von traditioneller Gastlichkeit sprechen, meinen sie vermutlich das im Volksmund „Schneider Weisse“ genannte Gasthaus im Zentrum der Stadt: die Wiege der Schneider Weissen. Seit dem Jahr 1872 ist das Weisse Bräuhaus das Stammhaus der unabhängigen Familienbrauerei G. Schneider & Sohn GmbH. Hier treffen sich Freunde, Geschäftsleute, Studenten, Touristen und vor allem alteingesessene Münchner. In der Schwemme kommen sie sich spätestens dann näher, wenn die Kellnerin sagt: „Geh, rutschst a weng zsam.“ Genau diese Atmosphäre macht den Charme des Hauses aus und bietet den Gästen ein Stück Heimat und Wohlbefinden. Unseren Gästen stehen ganzjährig 660 Sitzplätze beinahe rund um die Uhr zur Verfügung. Bei der Gestaltung unseres Angebots konzentrieren wir uns auf Grundprodukte bayerischer Herkunft. Wir produzieren sämtliche Speisen frisch und legen ein besonderes Augenmerk auf die Kronfleischküche – die Küche der Innereien. Die Angebotsvielfalt in diesem

Segment sucht ihresgleichen und stellt damit auch unser Alleinstellungsmerkmal dar. Angebotsvielfalt bieten wir nicht nur in der Küche, sondern auch bei den Weissbieren. Bier enthält nachweislich wesentlich mehr gesunde Inhaltsstoffe als Wein und die Geschmacksvielfalt kennt auch ohne jegliche Zusätze kaum Grenzen. Diese Vielfalt kommunizieren wir und machen sie probier- und erlebbar. Im Rahmen der Schaffung eines eigenen Marktes für das Weisse Bräuhaus ist auch der konstruktive Umgang mit dem Slogan „Laptop und Lederhose“ für uns äußerst wichtig. Wir setzen modernste Technologie sowohl beim Gast als auch in der Küche ein. So kann die Bedienung im Beisein des Gastes die komplette, auch die Kartenzahlung abwickeln, weil sie den Rechnungs- und Belegdrucker bereits am Gürtel mitführt. In der Küche werden auflaufende Bestellungen nicht mehr an riesigen Bonbrettern festgehalten. Stattdessen steht jedem Koch sein eigener Bildschirm zur Verfügung, auf dem die für ihn relevanten Bestellungen zusammengefasst sind. Dies erhöht die Effizienz und verbessert die Arbeitsbedingungen.

Strukturen aufbrechen

Als bayerisches Traditionsgasthaus im Zentrum Münchens bewegen wir uns in einem Markt, der nur geringen externen Veränderungen ausgesetzt ist. Der Schwerpunkt der Veränderungen

der vergangenen Jahre lag deshalb auch im internen Bereich. Ein Großteil der Beschäftigten war zu Beginn des Aufbaus unseres kombinierten Qualitäts- und Umweltmanagementsystems auf EFQM-Basis bereits zehn und mehr Jahre im Weissen Bräuhaus tätig. Die Mitarbeitenden kannten es bis dahin nicht anders, als Befehle entgegenzunehmen und diese, ohne groß nachzudenken, auszuführen. Trotzdem stellten sie ein wichtiges Kapital für das Unternehmen dar, das aus Prozess Erfahrung und Beziehungen zu Gästen und Lieferanten bestand. Es galt deshalb die Mitarbeitenden mitzunehmen und für die geplante, gemeinsame Sache zu gewinnen. Stück für Stück, in gleichmäßigen Schritten konnten sie auf der Basis „Leben und leben lassen“ gewonnen werden. Sie lernten sich zu engagieren, sich einzubringen und Verantwortung zu übernehmen.

Für die Zukunft gewappnet

Heute führen wir diesen Weg des kontrollierten und stetigen Wandels fort, weil die Mitarbeitenden äußerst positive Erfahrungen damit gemacht haben und nun die Führung unterstützen, auch die Schwächeren auf dem Weg des Wandels mitzunehmen. Die Bedürfnisse und Belange der verschiedenen Interessensgruppen des Weissen Bräuhauses werden durch regelmäßige Kontakte offen gelegt und spiegeln sich in den zu vereinbarenden Zielen

2012

EFQM
Recognised for excellence
4 stars



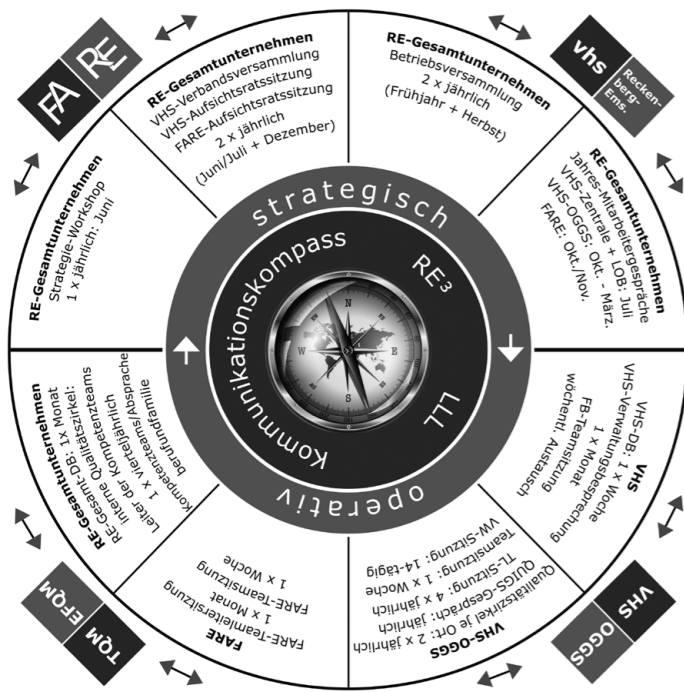
wider. Von Jahr zu Jahr gehen die offenen Wünsche kontinuierlich zurück, da die meisten Punkte von uns durch die Umsetzung unserer Geschäftspolitik konsequent abgearbeitet werden konnten. Jüngstes Kind in dieser Richtung sind die abgeschlossenen Vorbereitungen zur Zertifizierung nach ISO 50001:2011. Sollte es in der Zukunft zu einem von außen bedingten Wandel kommen, sind die Mitarbeitenden und Führungskräfte bereit und in der Lage auch gravierende Änderungen vornehmen zu können.



Taberna hospitalis GmbH & Co. KG
Tal 7 | 80331 München
Telefon: +49 (0)89. 2901380
info@weisses-brauhaus.de
www.weisses-brauhaus.de

VOM RECHT DES MENSCHEN AUF BILDUNG

Lernen im Lebenslauf konsequent intern und extern gestalten



Als ganzheitlicher Bildungsdienstleister, der Lernen im Lebenslauf für die Menschen der Region im Südkreis Gütersloh in vielfältigen Bildungserlebnissen gestaltet, ist uns das EFQM-Modell ein adäquates, ganzheitliches Managementmodell. Für unseren komplexen, die Mitarbeiter permanent einbindenden, operative mit strategischen Erfordernissen verknüpfenden Diskurs-Prozess dient uns der Kommunikations-Kompass als Orientierungsinstrument (siehe Abb.). Sowohl im Unternehmen VHS | FARE wie in der Erbringung unserer Dienstleistung als auch bei unseren Kunden geht es stets um eines: um die Menschen, sei es als Mitarbeiter, sei es als Lehrende,

Betreuende, Beratende oder als Kunden, Schüler, Auszubildende, Klienten – von Menschen – mit Menschen – für Menschen.

Bildung – „use it - or lose it“

Unser Gehirn ist ein von der Kindheit bis ins Alter höchst plastisches Organ, das durch stete Nutzung fit bleibt. Ohne anregende Betätigung für unser Gehirn treten „negative“ Prozesse ein, vom fehlenden Aufbau von Synapsen bis zum Abbau von Nervengewebe. Lernen im Lebenslauf wirkt dem entgegen. Aber: Bildung ist nach Humboldt zu allererst „höchste Aufgabe unseres Daseyns“, sie dient dazu „dem Begriff der Menschheit in unserer Person einen so großen Ausdruck als möglich zu schaffen.“, jenseits von Nützlichkeitsdenken und gesellschaftlichen Ansprüchen...

Grundbildung – Ausbildung

„Wer hat, dem wird gegeben...“ sagt das sog. Matthäus-Prinzip. Grundlage einer gelingenden Bildungsbiografie ist eine möglichst früh beginnende körperliche, soziale, emotionale und kognitive Bildung in Elternhaus, Kindertagesstätte und Schule, sowie darauf folgend eine auch den Nützlichkeitsgedanken einschließende profunde Ausbildung. Mit diesen Talenten kann gewuchert werden – ein ganzes Leben lang.

2012



Fortbildung – Weiterbildung

Es gilt aber auch: Hans kann das, was er als Hänchen nicht gelernt hat, immer noch lernen. Es ist nie zu spät, mit der persönlichen, gesundheitlichen, sprachlichen, kulturellen, gesellschaftlichen oder beruflichen Weiterbildung zu beginnen und fortzufahren bis ins hohe Seniorenalter hinein.

Lernen im Lebenslauf

Die VHS Reckenberg-Ems betreut rund 100.000 Einwohner im Südkreis Gütersloh. Mit der 100%-Tochter FARE gGmbH ist sie ein Bildungsdienstleister mit über 200 Mitarbeitern auf knapp 115 Vollzeitstellen (inkl. 21 Auszubildenden) und rund 750 freien Dozenten. Kern sind die Angebote des klassischen VHS-Programms in allen erwachsenenpädagogisch relevanten Bereichen. Die „Junge VHS“ wird ergänzt durch 18 Offene Ganztagsgrundschulen (OGGS), in denen Schüler von 7.30 bis 17.00 Uhr außerhalb des Kernunterrichts pädagogisch betreut werden. Die Tochter FARE gGmbH ist zuständig für das Übergangsmangement Schule-Beruf und die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt. Für die Unternehmungen der Region bietet die Business-Akademie maßgeschneiderte Schulungs-, Beratungs- und Coaching-Angebote. Über 210.000 Unterrichts-, Beratungs- und Betreuungsstunden leistet das



Gesamtunternehmen – jeweils knapp 50.000 die Kern-VHS und die FARE sowie über 110.000 die OGGS – bei einem Umsatz von knapp 7 Mio. Euro pro Jahr. Business Excellence nach EFQM für das ganze Unternehmen aktiv umzusetzen ist für alle Mitarbeiter Verpflichtung und Ansporn zugleich. VHS | FARE sind seit 2005 C2E und haben 2008 – als erste VHS in Deutschland – die Entwicklungsstufe R4E 3star erreicht. Das Gesamtunternehmen ist seit 2009 durch die berufundfamilie gGmbH als familienfreundlichen Unternehmen zertifiziert und seit 2012 rezertifiziert.



VHS Reckenberg-Ems | FARE gGmbH
 Kirchplatz 2 | 33378 Rheda-Wiedenbrück
 Telefon: + 49 (0)5242. 9030-0
 briefkasten@vhs-re.de
 briefkasten@fare-ggmbh.de
 www.vhs-re.de | www.fare-ggmbh.de

STARTSCHUSS ZUR BUSINESS EXCELLENCE

BANKWITZ ARCHITEKTEN Freie Architekten und Ingenieure GmbH



Immobilien stellen für ihre Besitzer einen großen Wert dar. Die Pflege und Entwicklung dieser Werte im Einklang mit unserer Umwelt ist eine der wichtigsten Aufgaben von BANKWITZ ARCHITEKTEN. Das Architekturbüro mit 27 festangestellten Mitspielern und Mitspielerinnen leistet mit seiner Tätigkeit in den Bereichen Generalplanungs- und Architekturleistungen, Projektentwicklung sowie Energie- und Ökologiekonzepten einen wesentlichen Beitrag für die Zukunftsfähigkeit der Gesellschaft. Mit dem Einzug in die neuen Büroräume des selbst geplanten Wohn- und Geschäftshauses „Eisbärhaus“ hat Matthias Bankwitz mit seiner Mannschaft einen wichtigen Meilenstein aus seinem 7-Jahresplan verwirklicht. „Das als Passivhaus konzipierte Gebäude steht für alle uns wichtigen Werte – für Ganzheitlichkeit und Nachhaltigkeit –, die fest in unserem Unternehmensleitbild verankert sind“, so der Inhaber und Geschäftsführer. Das Leitbild wurde gemeinsam erarbeitet, wird jährlich von

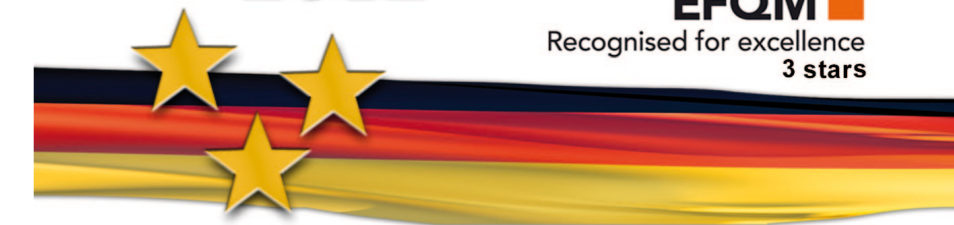
jedem Mitspieler unterzeichnet und ist Grundlage für die Spielkultur im Büro. Eine ständige Herausforderung ist die Weiterentwicklung der Unternehmensstruktur in allen Bereichen, insbesondere im Hinblick auf den Nutzen für den Kunden. Als Dienstleister kann man nur dann langfristig erfolgreich sein, wenn man die Problemstellungen der Kunden besser löst als andere. BANKWITZ ARCHITEKTEN versteht sich in diesem Sinne als Lösungsanbieter für seine Kunden. Um Kunden zu begeistern, ist eine motivierte Mannschaft notwendig. Jeder einzelne Mitspieler ist gefordert, mit exzellenten Leistungen seinen Beitrag für die gemeinsamen Ziele beizusteuern. Die Beteiligung in den verschiedenen bürointernen Projektkreisen und Beiräten ist sehr hoch und jeder Mitspieler kann so mit seinen Fähigkeiten zur Weiterentwicklung des Unternehmens beitragen. Auch die persönliche Weiterentwicklung jedes Einzelnen ist wichtig. Dabei hat jeder mit dem Instrument WOW! WerteOrientiertes Wachstum die Möglichkeit, sich vor seinen eigenen Spiegel zu stellen und sein Handeln, z.B. in Bezug auf den Kunden oder auf den Umgang mit anderen Mitspielern, zu reflektieren und zu bewerten. Die Auswertungen sind auch Grundlage für die Mitspielergespräche mit der Unternehmensführung. Hier wird besprochen, ob der Einzelne mit seiner Arbeitssituation zufrieden ist, und es werden Ziele für die zukünftige Entwicklung vereinbart.

Die Leistungsfähigkeit, persönliche und fachliche Kompetenz der Mitspieler sichert die BANKWITZ ENERGIE Lernen Lehren Beraten GmbH durch umfassende Aus- und Weiterbildungsangebote. Das 2011 durch Matthias Bankwitz gegründete Unternehmen ist unmittelbar in den Geschäftsprozess von BANKWITZ ARCHITEKTEN integriert. Die neu gegründete Firma bietet neben der Mitspielerentwicklung eine Plattform für den Wissenstransfer und zur Knüpfung von Netzwerken mit Kunden und anderen Interessensgruppen. BANKWITZ ENERGIE ist in Sachen Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung der strategische Partner für BANKWITZ ARCHITEKTEN. Die Synergieeffekte und das Innovationspotenzial aus dieser Partnerschaft soll in Zukunft weiter ausgebaut werden. Durch die Teilnahme am Ludwig Erhard Preis sind weitere Verbesserungsprozesse in Gang gebracht worden. Bereits bei der Zusammenstellung der erforderlichen Unterlagen fand ein Lernprozess statt, der dem Unternehmen viele Anregungen für die Weiterentwicklung gab. Noch interessanter ist jedoch die Sicht von außen und das konkrete Feedback der Assessoren zu den Stärken und Verbesserungspotenzialen innerhalb des Architekturbüros. Der Feedbackbericht gibt wichtige Impulse zur Prozessoptimierung und zur Ausrichtung der Kennzahlen auf die Strategie. „An diesen Punkten weiter zu arbeiten ist unser Ziel. Nur so wird unser Unternehmen



noch zukunftsfähiger und wir haben noch mehr Freude an der gemeinsamen Arbeit,“ beschreibt Matthias Bankwitz einen wesentlichen Grund für die Teilnahme an dem Wettbewerb. Mit der Einführung des EFQM-Modells im Büro BANKWITZ ARCHITEKTEN fiel somit der Startschuss für den Weg zur Business Excellence.

2012



EFQM
Recognised for excellence
3 stars

BANKWITZ ARCHITEKTEN

BANKWITZ ARCHITEKTEN Freie
Architekten und Ingenieure GmbH
Limburgstraße 5
73230 Kirchheim unter Teck
Telefon: +49 (0)7021. 92055-0
info@bankwitz.de | www.bankwitz.de

AUF DEM WEG DER EXZELLENZ

Bauunternehmung Krieger + Schramm GmbH & Co. KG



Neben dem Hauptsitz der Krieger + Schramm GmbH & Co KG im thüringischen Dingelstädt agiert das Bauunternehmen in Niederlassungen in Kassel/Lohfelden sowie Frankfurt/Main und hat sich seit 1992 zu einem Leistungsträger der Region entwickelt. Das Team arbeitet in den Geschäftsbereichen Rohbau, Schlüsselfertigbau, Gesundes Wohnen sowie Projektentwicklung und Vertrieb. Die Geschäftsbereiche werden durch das Qualitätsmanagement (EFQM-Modell) strukturiert und überwacht. Seit 1997 ist das Unternehmen qualitätszertifiziert nach DIN EN ISO 9001. Der jährliche Umsatz beträgt ca. 20 Mio. Euro. Unternehmerischer Erfolg ist für das Bauunternehmen eng mit einer wertebasierten Unternehmenskultur verbunden, die Partnerschaft, Dialog, Transparenz und Leistung fördert. Seit vielen Jahren arbeitet und lebt die Firma nach diesem Wertemanagement, das Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie gesundheitsfördernde Maßnahmen ganzheitlich einschließt. Die Ziele werden

in der jährlich stattfindenden Jahresplanung mit allen Mitarbeitern definiert. Mitarbeiter/innen zu begeistern ist dabei erklärter Wille der Geschäftsleitung. Dazu gehören ein umfangreiches Schulungs- und Prämienprogramm. Dies beinhaltet u. a. eine Gewinn- und Kapitalbeteiligung für alle Mitarbeiter, leistungsorientierte Bezahlung und eine ausgeglichene Work-Life-Balance. Wer sich an den Kundenbedürfnissen orientieren möchte, darf die Bedürfnisse der eigenen Mitarbeiter nicht vernachlässigen – Mitarbeiter sind der Schlüssel an der Nahtstelle zu Kunden. Und nur qualifizierte, engagierte, aber auch zufriedene Mitarbeiter können die Kundenbedürfnisse erfüllen. „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital. Mit klarem Feedback, deutlicher Honorierung individueller Leistungsbeiträge und maßgeschneiderten Entwicklungsplänen stellen wir sicher, dass ein kompetentes und motiviertes Team die unternehmerischen Herausforderungen meistert. Zielorientierte Führung, leistungsorientierte Vergütung, regelmäßige Bewertung und kontinuierliche Weiterbildung schaffen dafür die Voraussetzungen. Die Qualifikation und die Leistung unserer Mitarbeiter sind der entscheidende Schlüssel für unseren Unternehmenserfolg. Dazu fördern und entwickeln wir unsere Mitarbeiter so, dass sie einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung unserer strategischen Schwerpunkte leisten: Ausschöpfen unseres vollen Geschäftspotenzials,

stärkere Konzentration auf unsere Kunden und die Stärkung unseres Teams.“, so Geschäftsführer Matthias Krieger. Um die Kompetenzen der Mitarbeiter kontinuierlich weiterzuentwickeln hat Krieger + Schramm eigene Lehrfilme produziert, so z.B. über das Thema „Empfehlungsmanagement“. Diese Filme dienen zur internen Schulung, werden aber auch zum Verkauf angeboten. Mit diesen Instrumenten wird persönliches Engagement mit dem Erfolg des Unternehmens verknüpft. Für einen nachhaltigen unternehmerischen Erfolg wandeln sich auch die Anforderungen an die Mitarbeiter/innen. Es ist notwendig, spezifisch menschliche Potentiale wie Innovationskraft, Engagement, Flexibilität, Partnerschaftlichkeit, Fairness, soziale Kompetenz, Integrität, Kreativität sowie Verlässlichkeit der wechselseitigen Handlungs- und Verhaltenserwartungen immer wieder neu zu erschließen. „Unsere Vision kann nur erreicht werden, wenn die Basis, also unsere Mitarbeiter, Freude beim Erreichen unserer Ziele haben“, so lautet die schriftliche Formulierung der Unternehmenskultur von Krieger + Schramm. Seit vielen Jahren arbeitet und lebt das Unternehmen nach den Teamregeln: „Wir sind Vorbild, wir sind fair, wir sind verantwortlich und wir sind kundenorientiert.“ Diese werden wirklich gelebt. Die Mitarbeiter werden in alle Belange der Firma mit einbezogen. Sie gehen offen und ehrlich miteinander um. Erfolge werden gefeiert und Misserfolge



werden als Herausforderung und Chance gesehen, um zur Exzellenz zu gelangen. Die Unternehmenskultur basiert auf Offenheit, Wertschätzung und Authentizität sowie auf dem eigenverantwortlichen Denken und Handeln aller Mitarbeiter. Für den Umgang mit Werten sowie für eine konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit bilden die Verhaltens- und Führungsgrundsätze ein wichtiges Fundament. Alle Informationen zum Unternehmen und zu den Produkten sind unter www.krieger-schramm.de zu finden.



Bauunternehmung Krieger + Schramm GmbH & Co. KG
Michael Fuhlrott | Personalmanagement
Neue Str. 12 | 37351 Dingelstädt
Telefon: +49 (0)36075. 388-0
info@krieger-schramm.de



HAUS OHRBECK: RAUM ZUM LERNEN

Persönlich in der Begegnung – professionell im Prozess



Haus Ohrbeck nimmt wahr, dass die Gäste eines Bildungshauses höchste Qualität in *allen* Arbeitsbereichen erwarten – egal, ob in Küche, Hauswirtschaft, Service oder in den Seminaren. Qualitätsmanagement ist daher auch im Bildungsbereich ein Garant für reibungslose Prozesse. Aber wie hält man die Notwendigkeit und den Willen zur Professionalisierung und den großen Wert, den Haus Ohrbeck auf persönliche Begegnung und den einzelnen Menschen legt, in der Waage? Das ist eine Gratwanderung – gerade für eine christlich geprägte Organisation wie Haus Ohrbeck.

Leben und Lernen unter einem Dach

Haus Ohrbeck ist eine anerkannte Heimvolkshochschule des Landes Niedersachsen in Trägerschaft des Bistums Osnabrück und des Franziskanerordens. Nach Haus Ohrbeck kommen Menschen, die sich auf persönlich bedeutsame Weise mit Fragen zu ihrem Beruf oder ihrer Lebensgestaltung

beschäftigen möchten. In den Bereichen Spiritualität und Theologie, Berufs- und Handlungskompetenz, Gesellschaft und Lebensgestaltung bietet Haus Ohrbeck jährlich etwa 650 ein- bis mehrtägige Seminare an. Rund 15.000 Menschen nehmen dieses Angebot jedes Jahr wahr und leben, wohnen und arbeiten bis zu einer Woche im Haus. Kooperationspartner sind u. a. Organisationen und Institutionen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen, kirchliche Institutionen unterschiedlicher Konfession, Polizei- und Militärseelsorge sowie die Bundeswehr. Zusätzlich nutzen Gastgruppen das Haus für Seminare in eigener Verantwortung.

Im Mittelpunkt steht der Mensch

„pace e bene: Frieden und Gutes den Nahen und den Fernen“ – dieser franziskanische Gruß ist der Kern des Leitbildes von Haus Ohrbeck und stellt den Menschen in den Mittelpunkt: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenso wie die Gäste des Hauses. Dieses von Wertschätzung geprägte Selbstverständnis hat das EFQM-Modell durch seine konsequente Forderung nach Beteiligung und lösungsorientierter Weiterentwicklung gefördert und strukturell verankert. In dem Maße, wie diese Prozesse eingeübt und die Werte verinnerlicht wurden, haben die Identifikation und die intrinsische Motivation der Mitarbeitenden zugenommen.

Unternehmerisch denken und handeln

2001 hat die Leitung von Haus Ohrbeck ein Führungs- und Organisationsentwicklungskonzept mit dem Ziel entwickelt, das Haus neu zu organisieren und zukunftsfähig zu machen. 2003 wurde ein Qualitätsmanagement in Kooperation mit einer Unternehmensberatung eingeführt, bevor 2006 auf das EFQM-Modell umgestellt und bis September 2007 ein erster Bewertungs- und Verbesserungszyklus durchgeführt wurde. 2009 hat Haus Ohrbeck als bundesweit einzige Heimvolkshochschule die Auszeichnung „Committed to excellence“ erhalten.

Das EFQM-Modell hat grundlegend zur organisationalen Entwicklung von Haus Ohrbeck beigetragen. Mit dem Ziel nachhaltiger Entwicklung wurden Mission, Vision und Strategie klarer erarbeitet und stringent in Prozesse und Strukturen umgesetzt. Die Wirkungen der Prozesse und Strukturveränderungen wurden ganzheitlich evaluiert und die Ergebnisse in neue Reflexions- und Entscheidungsschritte eingebracht. Haus Ohrbeck hat als einzige Heimvolkshochschule des Landes Niedersachsen einen solch grundlegenden Systemwechsel vollzogen. Das war durchaus mit Risiko verbunden, denn es gab (und gibt) keine angemessen vergleichbaren Erfahrungswerte über den Einsatz von EFQM in einer weltanschaulich gebundenen, gemeinwohlorientierten Bildungsorganisation wie Haus Ohrbeck.

Entwicklungen mit EFQM

Die mit EFQM vorangebrachten Entwicklungen und Reformen schärfen die Identität von Haus Ohrbeck und ermöglichen es, die grundlegenden Alleinstellungsmerkmale des Bildungshauses klarer herauszuarbeiten. Das zuvor hierarchisch organisierte Unternehmen hat sich zu einem mitarbeiterorientierten Unternehmen entwickelt. Die veränderte Kommunikationshaltung insbesondere der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat zu funktionalen Prozessen und vor allem zu einer deutlich erhöhten Identifikation mit dem Haus und seinen Zielen geführt. Schlüsselergebnisse, Kunden- und Mitarbeiterrückmeldungen zeigen deutlich, dass Haus Ohrbeck ganz im Sinne des Leitbildes als gastfreundlicher und offener Ort wahrgenommen wird, der Raum zum Lernen und zur persönlichen Weiterentwicklung bietet. Menschen stehen hier im Mittelpunkt, gerade weil die Arbeit professionell ist.



Haus Ohrbeck
Am Boberg 10
49124 Georgsmarienhütte
Telefon: +49 (0)5401. 336-0
info@haus-ohrbeck.de
www.haus-ohrbeck.de

DAS HEILBAD KRUMBAD

Krumbad – eine stille Pracht



Das Krumbad liegt inmitten der grünen Landschaft des Voralpenlandes, wunderbar idyllisch eingebettet inmitten von Hügeln mit weitläufigen Wiesen und Wäldern und ist mit allen Verkehrsmitteln schnell und unkompliziert zu erreichen. Der ideale Ort um Geist und Körper zu stärken und um den täglichen Anforderungen des Alltags zu entfliehen und Ruhe zu finden. Rad-, Wander- und Nordic Walkingwege erschließen die nähere Umgebung. Kur, Wellness, Hotel und Gastronomie sowie Tagungen sind die Schwerpunkte des Krumbads. Traditionelle aber auch neue Therapieformen, die nicht nur heilen sondern auch vorbeugend wirken, werden den Gästen vom geschulten Fachpersonal offeriert. Das Angebot ist umfangreich wie auch vielfältig. Ziel: Die gesundheitlichen Wünsche und persönlichen Anliegen, im körperlichen, geistigen und seelischen Bereich zu erfüllen, dabei den Menschen in seiner Ganzheitlichkeit zu sehen. Physiotherapie, Wellness, Kneippanwendungen, gesunde

und ausgewogene Ernährung, bildende Seminare, Vorträge, Tagungen bis hin zur seelsorgerischen Begleitung sind die Standards im Krumbad. Das Haus ist seit 2011 nach der Deutschen Hotelklassifikation „First-Class“, der Reha-Bereich ist ISO/DEGEMED, zertifiziert. 2006 stellte sich das Heilbad Krumbad erstmals einer EFQM-Bewertung und legte mit „C2E“ die Basis für einen ganzheitlichen Managementansatz. 2008 war das Team das erste Mal beim Ludwig-Erhard-Preis dabei. 2012 hat man „Recognised for Excellence 3 stars“ erreicht.

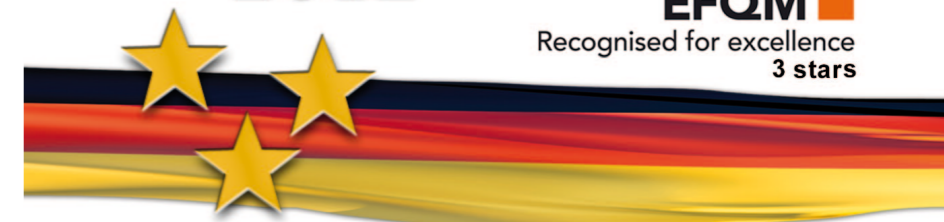
Im Wandel der Zeit!

Die stilvolle historische Architektur und das Ambiente werden durch moderne Einrichtungen harmonisch ergänzt. Man ist beeindruckt von der Weitläufigkeit der Anlage und dem Kontrast von alt und neu, von Tradition und Moderne. Stilvolle imposante Gebäude fügen sich in die denkmalgeschützte und weitläufige Parkanlage. Mit seiner 600-jährigen Badetradition ist es das älteste Heilbad Schwabens und verbindet auf gekonnte Weise baulich architektonische Frische mit beinahe nostalgisch anmutender, traditioneller Badekultur. Das Krumbad befand sich in schlechtem Zustand, als 1812 ein Augsburger Bürgermeister das Anwesen kaufte. Nach einer Renovierung konnte der Badebetrieb 1814 wieder

aufgenommen werden. Von Pfarrer Dominikus Ringeisen gekauft, wurde es grundlegend saniert und renoviert bevor es 1892 die alte Tradition als Kneippkurbetrieb aufnahm. Das Krumbad, welches auch gerne als schwäbisches Ischia bezeichnet wird, ist für alle Altersgruppen eine Oase auf dem strapaziösen Lebensweg, eine „Oase des Friedens und der Ruhe zur Erholung von Leib und Seele“. So stand es vor über 120 Jahren in der Eröffnungsanzeige. Dieser Philosophie: Mit Herz und Geist, für Leib und Seele – fühlt man sich im Heilbad Krumbad auch heute noch verpflichtet. Geführt wird das Krumbad von einer GmbH. Die Gesellschafter sind die St. Josefskongregation Ursberg, der Bezirk Schwaben, der Landkreis Günzburg und die Stadt Krumbach.



2012



Heilbad Krumbad
Prävention und Rehabilitation
 staatlich anerkannter Peloid-Kurbetrieb
 Kneipp-Kurbetrieb (Kneipp-Bund e.V.)

Heilbad Krumbad

Karl Josef Honz
 Bischof-Sproll-Str. 1 | 86381 Krumbach
 Telefon: +49 (0)8282. 906-0
 honz@krumbad.de
 www.krumbad.de

EINE VHS AUF DEM WEG IN DIE ZUKUNFT

Volkshochschule Esslingen am Neckar



Verpflichtung aus Tradition...

Seit über 90 Jahren, seit 1919, steht die Volkshochschule in Esslingen für öffentliche Erwachsenenbildung und Weiterbildung. Nach dem zweiten Weltkrieg gehörte die Volkshochschule zu den ersten Einrichtungen, die das Vertrauen hatten, politisch unabhängige Angebote zu machen, um die Bürgerinnen und Bürger bei der Neugestaltung der Gesellschaft zu unterstützen. Seitdem hat sich die Volkshochschule mit den Anforderungen der Gesellschaft und ihrer Teilnehmerinnen und Teilnehmer weiterentwickelt. Heute ist sie die größte Weiterbildungseinrichtung im Kreis Esslingen und Vielfalt und Breite des vhs Angebotes ist ihr Alleinstellungsmerkmal geworden. Von einem Verein wurde sie 1994 zu einem städtischen Eigenbetrieb. 29 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und über 500 Kursleiterinnen und Kursleiter führen jährlich über 2000 Veranstaltungen durch.

Die Anforderungen an Steuerung, Planung und Organisation und an die nachweisbare Qualität der Angebote sind mit dem Wachsen der Einrichtung gestiegen.

...und Auftrag mit Zukunft...

Die Volkshochschule ist in unserer Stadt eine der wichtigsten kommunalen Einrichtungen für Erwachsene und soll das auch in Zukunft sein. Durch ihre Fähigkeit den stetigen gesellschaftlichen Wandel in der Programmgestaltung immer mitzugehen, bietet sie den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, Qualifizierung zu erreichen und Information sowie sozialen Halt zu gewinnen. Eine solide personelle Ausstattung und ein eigenes Haus ermöglichen es der Volkshochschule, diese gesellschaftliche Aufgabe in der notwendigen Qualität zu erledigen. Die Teilnahmeentgelte müssen so gestaltet sein, dass möglichst alle Menschen im Einzugsgebiet die Volkshochschulveranstaltungen und Kurse nutzen können. Dazu muss die Volkshochschule ein inhaltlich breites Angebot vorhalten. Das Programm muss daher auch Themenbereiche umfassen, die Menschen dazu befähigen, den hochgradig anstrengenden Lebens- und Arbeitsbedingungen der heutigen Zeit gerecht zu werden. Neben beruflicher Bildung mit qualifizierenden Angeboten sind das u. a. Angebote für

die Gesundheit, Gestalten/Kreativität und politische Bildung. Um die Vielfalt der Themen, die Bürgerinnen und Bürger für ihre Lebensgestaltung anfordern, systematisch aufrechterhalten zu können, benötigt die Volkshochschule auch in Zukunft einen auskömmlichen Zuschuss und einen selbstkritischen und veränderungsfähigen Betrieb.

...wir sind auf dem Weg!

Um diesen Anforderungen von außen einerseits und unseren eigenen Ansprüchen an ein hochwertiges Bildungsangebot andererseits dauerhaft gerecht werden zu können, überlegten wir 2005, wie wir unsere Weiterentwicklung und die Qualität unserer Arbeit systematisch und transparent steuern könnten. Wir entschieden uns für die Einführung eines Qualitätsmanagements auf der Basis von EFQM. Der Weg unserer systematischen Qualitätsentwicklung begann mit der Umsetzung einiger Verbesserungsprojekte. Dafür erhielten wir die Auszeichnung „Committed to Excellence“. In den nächsten Jahren erzielten wir nachhaltige Erfolge in der Qualitätsentwicklung und erhielten 2010 zum ersten Mal die Auszeichnung „Recognised for Excellence“. 2012 haben wir die Auszeichnung „Recognised for Excellence“ erneut erreicht. Die Bewertung unserer Qualitätsarbeit durch Außenstehende



hat uns jedes Mal wertvolle Hinweise gegeben, wie wir uns weiter verbessern können. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren die Bewertungen eine Wertschätzung ihrer Leistungen, die alle zum Weitermachen auf dem Weg der Entwicklung von exzellenter Leistung ermutigt haben. Durch die Erfahrungen, die wir mit den Zertifizierungen gesammelt haben, haben wir eine gute Basis, um unseren Weg zielorientiert weitergehen zu können.

Die **vhs**
Volkshochschulen

Volkshochschule Esslingen a. Neckar
Mettinger Str.125
73728 Esslingen
Telefon: +49 (0)711. 550210
info@vhs-esslingen.de
www.vhs-esslingen.de



MIT PARTNERSCHAFTEN ZUR EXCELLENCE

20 Jahre Allresist und Ludwig-Erhard-Preis



Allresist ist unabhängiger und eigenständiger Resisthersteller für die Mikroelektronik. Seit 1992 auf dem Markt, entwickelt, produziert und vertreibt das Unternehmen eigene lichtempfindliche Lacke (Photo- und E-Beam Resists). Unsere Kunden stellen mit ihnen Mikrochips für alle gängigen elektronischen Geräte her.

Neben unserer Standardproduktion bieten wir auch kundenspezifisch prozessangepasste Produkte an. Diese entwickeln wir in enger Kooperation mit unseren Kunden entsprechend ihren Wünschen. Mit gleichbleibend hoher Qualität, rascher, professioneller Umsetzung individueller Kundenwünsche zu angemessenen Preisen und sehr kurzen Lieferfristen erzeugen wir einen hohen Kundennutzen. Die Anwender belegen dies eindrucksvoll durch hohe Zufriedenheitswerte, langjährige Kundenbindung sowie ihre erhebliche Wiederkaufs- und Weiterempfehlungsrate. Ein Nachweis hierfür ist auch die Verleihung des Siegels „Deutschlands Kundenchampions“. Viele unserer dort befragten Kunden

bescheinigten uns sehr gute Leistungen, mit denen wir 2010 den 3. Platz erreichten.

Darüber hinaus arbeiten wir eng mit Kooperationspartnern in wissenschaftlichen Projekten zusammen. Viele unserer neu entwickelten innovativen Produkte entsprangen diesen Forschungsarbeiten. Aufgrund unserer besonderen Kernkompetenzen agieren wir als Mittler zwischen Industrie und Forschung, der den Partnern den Zugang zueinander eröffnet. Daraus haben sich viele vertrauensvolle Beziehungen zum gegenseitigen Vorteil entwickelt. Auch haben wir uns Freude und Staunen über die faszinierenden Details des Nanokosmos bewahrt, den wir bei unserer Forschungstätigkeit durchstreifen. Nicht zuletzt diese Freude treibt uns zu wissenschaftlichen Spitzenleistungen an. Im 20. Jahr ihres Bestehens kann Allresist auf 19 erfolgreich abgeschlossene wissenschaftliche Kooperationsprojekte zurückblicken. 2006 integrierten wir das EFQM-Modell in unsere Unternehmensstrategie. Seitdem nutzen wir Benchmarks und das Feedback der Assessoren im Qualitätspreis B-BB sowie im Ludwig-Erhard-Preis für unsere stetige, erfolgreiche Weiterentwicklung. Interne Prozessbewertungen und Marktanalysen halfen, die Kernkompetenzen zu schärfen und das Geschäftsmodell zu verfeinern. Damit hat sich das Team ein vorwärtstreibendes Leitbild geschaffen, das neben einer klaren, über eine Balanced Scorecard gesteuerten Vision auch gemeinsame Grundwerte beinhaltet.

Vision:

Allresist ist 2015 die Nr. 1 für kundenspezifische Photoresists und weltweit etablierter E-Beamresist-Produzent. Wachsenden Markterfolg erreichen wir mit begeisterten Mitarbeitern und durch exzellente Kundenpartnerschaften.

Alle Mitarbeiter verfügen über eine hohe Fachkompetenz und sind aktiv in die Forschungs- und Marketingstrategie eingebunden. Mit hohem persönlichem Engagement tragen sie zur Vergrößerung des Produktportfolios, der Auftragslage und steigender Wertschöpfung bei. Dafür werden sie in alle wichtigen Entscheidungen einbezogen und am Geschäftsergebnis beteiligt.

Auszug Grundwerte:

Wir reagieren schnell und flexibel auf Kunden- und Marktanforderungen und begeistern unsere Kunden durch Kompetenz, Kreativität, Freundlichkeit und Service.

So ist es den Chefs gelungen, neben den Köpfen auch die Herzen der Mitarbeiter zur Weiterentwicklung ihres Unternehmens zu gewinnen. Das zeigt sich auch beim Wettbewerb „Deutschlands Mitarbeiterchampions“. Wir landeten dort auf Platz 2 und erhielten das begehrte Siegel, das für optimale Mitarbeitermotivation, hohe emotionale Mitarbeiterbindung und eine attraktive

PREISTRÄGER



Arbeitgebermarke steht.

Allresist engagiert sich auch für die Gesellschaft. Wir sind Sponsor des Qualitätspreises 2012 sowie eines Brandenburger Sportvereins.

Die Geschäftsführer sind tätige EFQM-Assessoren und unterstützen Kammern und Verbände, wie z. B. IHK, VQB und ILEP. Mit der Umweltzertifizierung wurde das Unternehmen auch Umweltpartner des Landes Brandenburg.

Unsere Philosophie vom moderaten und stetigen Wachstum unter Verzicht auf Gewinnmaximierung um jeden Preis hat uns wirtschaftlich und gesellschaftlich weit vorangebracht. Es hat uns zugleich die Möglichkeit erschlossen, eine wahrhaftige Nachhaltigkeit mit allen Partnern zu leben und damit Anregung und Vorbild für Unternehmen zu sein.

Weit vorangeschritten auf dem Weg zu Excellence erhält Allresist den Ludwig-Erhard-Preis 2012.



Allresist GmbH

Brigitte Schirmer | Geschäftsführerin

Am Biotop 14 | 15344 Strausberg

Telefon: + 49 (0)3341. 3593-0

info@allresist.de

www@allresist.de

MIT BEIDEN BEINEN FEST AUF DEM BODEN ...

... und mit ganzem Herzen gemeinsam bei der Sache



Vom Technologielieferanten zum Partner

Die cmxKonzepte GmbH & Co. KG ist eine Unternehmung in deren Fokus von 2006 bis 2010 die Entwicklung und der Vertrieb objektorientierter, webbasierter Anwendungssoftware stand. Inzwischen hat sich die Organisation vom reinen Technologielieferanten zum ganzheitlichen Partner für ihre Kunden entwickelt. Die cmxKonzepte bietet heute ein – auf den Kompetenzbereichen des Teams und ihrer Partner basierendes – stimmiges Produkt- und Dienstleistungsportfolio. Im Mittelpunkt steht, Technologien so verfügbar zu machen, dass Geschäftsprozesse vollständig abgebildet werden können und die tägliche Arbeit für den Anwender erleichtert wird. Freiräume sollen geschaffen und die Basis für nachhaltige Kooperationen gelegt werden. So können die Kunden der cmxKonzepte neue Produkte und Services realisieren, Ressourcen teilen, Synergien nutzen, ihre Produktivität steigern und Kosten senken. Im Rahmen der Softwareeinführung und -nutzung

begleitet die cmxKonzepte daher ihre Kunden auch bei den damit verbundenen, möglichen und notwendigen Organisations- und Personalentwicklungsprozessen und unterstützt bei flankierenden Themen, wie z. B. dem Datenschutz.

Der Excellence-Ansatz – Erfolgsfaktor für ein junges, wachsendes Unternehmen

Als Orientierungsrahmen für die nachhaltige Unternehmensentwicklung nutzt die cmxKonzepte den Ansatz des EFQM Excellence Modells, wobei die Erfolge dieser Arbeit sichtbar sind. Nachdem in 2011 die Hürde „Recognised for Excellence 3 stars“ im ersten Anlauf deutlich genommen wurde, haben wir in 2012 die Auszeichnung „Recognised for Excellence 4 stars“ stolz entgegen nehmen können. Neben der internen Anwendung erfolgt aber auch die Begleitung der eigenen Kunden bei deren Organisations- und Personalentwicklung vor diesem Hintergrund. Indem die cmxKonzepte den Excellence-Ansatzes bereits als junges Start-Up-Unternehmen nutzte, gelang es ihr in einem frühen Stadium, systematisch die Entwicklung voranzutreiben. Klarheit über die Zukunft musste geschaffen, Ziele gesetzt, Strategien entwickelt, Mitarbeiter gefunden, Partnerschaften geknüpft, viele neue Vorgehensweisen erstmals definiert, zum Einsatz gebracht und entsprechend immer wieder hinterfragt werden. Gabriele Kohler, die geschäftsführende

Gesellschafterin betont daher: „Das Modell half uns, die Komplexität auch in den stürmischen Zeiten der hinter uns liegenden revolutionären Wachstumsphase im Blick zu halten – in einem Maß, wie es sonst nicht möglich gewesen wäre.“

Die Weichen sind gestellt

Unser aus dem Unternehmenszweck entwickeltes, attraktives Zukunftsbild der Organisation und der darauf abgestimmte Wertekanon bilden die Grundlage für unsere Zieleentwicklung und Strategiewerkarbeit. Mit Blick auf das für 2017 definierte mittelfristige Unternehmensziel haben wir konsequent die strategischen Herausforderungen und Ambitionen sowie deren Erfolgstreiber und die Inhalte unseres wertorientierten-strategischen Handelns erarbeitet. Bei unseren Überlegungen fokussieren wir auf die sechs Bereiche „Mitarbeiter & Lernen“, „Markt & Kunden“, „Prozesse“, „Partnerschaften“, „Finanzen“, „Technologie & Innovation“. Diese Perspektiven finden sich auch in der Balanced Score Card und den entsprechenden Kennzahlen wieder. So gelang uns die Bündelung von Kompetenzen bei gleichzeitig geringer Kostenstruktur in Kombination mit dem Einsatz leistungsfähiger und effizient genutzter Technologien – ohne dabei kurzfristigen Trends zu verfallen. Dies garantiert die notwendige Schlagkraft bei finanzieller Stabilität auf der Basis zukunftsfähiger Produkte und nutzenstiftender

2012

EFQM
Recognised for excellence
4 stars



Dienstleistungen. Dafür stehen wir mit beiden Beinen fest auf dem Boden und sind mit ganzem Herzen gemeinsam bei der Sache. Die Geschäftsführung ist sich sicher: „Wir sind heute an dem Punkt, dass wir mit Disziplin und Leiden[sbereit]schaft unser Know-how zum Einsatz bringen und dabei geplant und reflektiert vorgehen. Nur durch die Reflektion anhand des EFQM-Modells und der Anwendung der RADAR-Logik gelingt es uns, die relevanten Aspekte ganzheitlicher Unternehmensführung konsequent zu hinterfragen. Deshalb werden wir den Excellence-Ansatz auch weiterhin verfolgen.“

cmxKonzepte

cmxKonzepte GmbH & Co. KG
Gabriele Kohler | Geschäftsführerin
Altusrieder Str. 17 | 87764 Legau
Telefon: +49 (0)8330. 2137800
info@cmxkonzepte.de
www.cmxkonzepte.de

SCHNELLER SCHLAU

carriere & more private Akademie Region Stuttgart GmbH, Korb



„Time is Money“ – dass „Zeit Geld ist“, wusste schon Benjamin Franklin. Der Staatsmann war vor allem ein guter Kaufmann. Das ihm zugeordnete Zitat bestimmt heute mehr denn je unsere Wirtschaftswelt. Im übertragenen Sinne gilt es sogar für das Franchise-Modell von carriere & more. Unter dem griffigen Slogan „www.schnellerschlau.de“ wirbt die Privatakademie für ihre acht Weiterbildungskurse mit IHK-Abschluss. Weil Zeit Geld ist, bietet carriere & more seine Lehrgänge in der Hälfte der üblichen Zeit an: Den geprüften Betriebswirt in 30 Tagen, den Industriefachwirt in 25 Tagen oder den Handelsfachwirt in 25 Tagen. Zum Vergleich: Ein Lehrgang zum Betriebswirt ist bei verschiedenen Bildungsträgern der Industrie- und Handelskammern (IHK) mit 70 bis 80 Tagen angegeben.

Wenn Florin Schwarz die Sonntagabendmaschine nach Berlin nimmt, steckt in seinem Handgepäck ein kleiner CD-Player. Während des einstündigen Flugs von Stuttgart in die Landeshauptstadt

lauscht er nicht etwa Lady Gaga, sondern hört sich BWL-Stoff an. Der gelernte Industriekaufmann ist Berufspendler und nutzt die Reisezeit, um einen Abschluss als IHK-geprüfter Wirtschaftsfachwirt zu machen. Sein Terminplan ist voll, montags bis freitags arbeitet er bei einem Berliner Kommunikationsunternehmen im Controlling. An den Wochenenden fliegt er zurück zur Familie nach Baden-Württemberg. Um dann alle 14 Tage samstags und sonntags die Schulbank zu drücken. Trotzdem ist der 45-Jährige zuversichtlich, seinen Abschluss nach nur 25 Schultagen zu bestehen. „Statt mehr als 400 Stunden Unterricht, lerne ich den Stoff in der Hälfte der Zeit“, sagt Schwarz.

eva-Lernsystem®

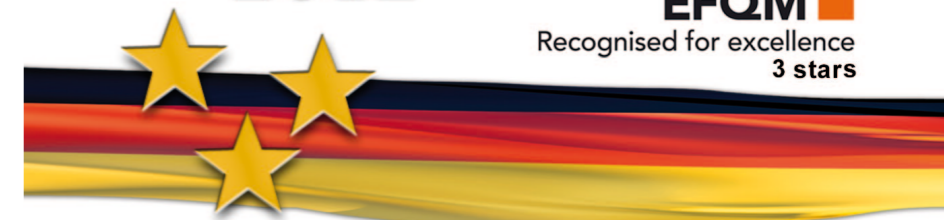
Möglich ist der Zeitgewinn durch eine neue Lernform. carriere & more hat sich auf gehirngerechtes Lernen spezialisiert. Basis für die carriere & more-Trainer ist das eva-Lernsystem® bei dem der Lernstoff erfasst, verarbeitet und dann wiederum aktiviert wird. Die Seminarteilnehmer erarbeiten in vorstrukturierten Skripten Lerninhalte und bekommen diese als Audio-CD zum Anhören mit. Hinzu kommen Videoclips, Live-Chats, Textzusammenfassungen mit Beispielen und Entspannungsübungen. Alles dient dem Aufnehmen der Inhalte über verschiedene Sinneskanäle und zu

verschiedenen Zeiten. Im Ergebnis zeigt sich, wie das Lernkonzept fruchtet. Jährlich bestehen laut Deutschem Industrie- und Handelskammertag (DIHK) bundesweit 60 Prozent der rund 40.000 Teilnehmer ihre IHK-Prüfungen zum Erwerb eines kaufmännischen Abschlusses. Bei carriere & more liegt die Quote deutlich darüber. 80 Prozent ist die interne Messlatte des Bildungsträgers.

Deutschlands Kundenchampion 2012 – Platz 2

Auch die Kunden-Fanquote spricht für das innovative Lernkonzept. carriere & more wurde als Kundenchampion 2012 ausgezeichnet. Als Debütant in der Kategorie kleine Unternehmen schaffte die carriere & more private Akademie Region Stuttgart GmbH auf Anhieb den Sprung auf das Siegerpodest. Überzeugt haben Geschäftsführerin Simone Stargardt sowie ihr Mann, der Gesellschafter Jochen Stargardt, die Jury des Wettbewerbs mit ihrem Methodenkonzept: In kurzer Zeit habe das Unternehmerehepaar ein Trainingsinstitut etabliert, das mit einem teilnehmerorientierten, didaktischen und konzeptionellen Ansatz auf IHK-Abschlüsse, etwa den Betriebswirt, vorbereite. „Die Akademie stütze sich auf das enorme Engagement zweier Vollblutunternehmer – die Stargardts“, heißt es in der Begründung. Auf Rang zwei schaffte es carriere & more, weil

2012



EFQM
Recognised for excellence
3 stars

der Weiterbilder aus Korb bei Stuttgart 818 von 1000 möglichen Punkten bei Deutschlands Kundenchampions-Analyse erzielt hat. Grundlage für die Auszeichnungen waren ausführliche Befragungen durch die veranstaltenden Marktforscher und ein eintägiges Vorort-Audit durch die DGQ-Analysten. Im parallel ausgeschriebenen Wettbewerb „Deutschlands Mitarbeiterchampions 2012“ hat carriere & more obendrein den Rang eines Siegelträgers erhalten. Mit diesen Merkmalen sticht carriere & more aus der Masse an Weiterbildungsanbietern heraus, die einen Markt in Deutschland von jährlich mehr als sechs Milliarden Euro bedienen. Hinzu kommt: Das Geschäft mit der Bildung ist ein Wachstumsmarkt. Getrieben von einer älter werdenden Gesellschaft und kürzeren Innovationszyklen haben sich Menschen und Unternehmen auf ein lebenslanges Lernen eingestellt.



carriere & more private Akademie
Region Stuttgart GmbH
Porscherling 14 | 71404 Korb
Telefon: +49 (0)7151. 1690-656
info@schneller-schlau.de
www.schneller-schlau.de

ANDERS SEIN. DER FEINE UNTERSCHIED.

Ihr Königlicher Campingpark Sanssouci zu Potsdam/Berlin



Was für ein schönes Fleckchen Erde Potsdam ist, wussten schon vor 300 Jahren zahlreiche preußische Könige. Sie machten Potsdam zum Zentrum Preußens. Traumhaft gelegen, direkt am Templiner See in unberührter Natur und unter Jahrhunderte alte Eichen, bietet der ca. 6 ha große Campingpark 240 Stellplätze.

Von hier aus hat der Gast die Möglichkeit zu unendlich vielen Ausflügen, Kultur, Städte- und Sightseeing, umgeben den Campingpark doch 14 Schlösser und unzählige Sehenswürdigkeiten. Potsdam ist eine Insel, inmitten von 19 Seen – unvergleichlich schön mit dem Fahrrad zu erkunden – und immer direkt am Wasser. Bei bis zu 1.400 Veranstaltungen in Berlin und Potsdam, 168 Museen, 4.500.000 qm Einkaufsmeilen besteht die Qual der Wahl.

Das eigentliche Potential des familiengeführten Campingparks sind jedoch neben den Geschäftsführern Michaela von Ohlen, Dieter Lübberding und Walter von Ohlen die Mitarbeiter, welche mit ihrer herzlichen Servicebereitschaft punkten. Es gibt kaum etwas, was für den Gast nicht möglich gemacht werden kann. Das Team zeichnet sich durch seine ausgesprochene Gastfreundschaft und uneingeschränkte Flexibilität aus.

Hier wird Qualität groß geschrieben, das beweist u.a. die ISO-Zertifizierung seit 2007. Die Auszeichnung mit dem europäischen camping.info Award („HRS“ für die Campingbranche) war 2012 deshalb zwar eine Bestätigung, kam trotz allem jedoch überraschend. In der hart umkämpften Tourismusbranche ist es ein Muss aus der einheitlichen Masse hervorzutreten. Das gelingt dem königlichen Campingpark Sanssouci zu Potsdam/Berlin: Die Gebäude sind liebevoll und detailverliebt mit Eichenholz gebaut. Die Zusammenarbeit mit Unternehmen aus der Region sichert eine hohe Qualität, die Zuverlässigkeit bei der Einhaltung von Versprechen und regionalem, partnerschaftlichem Verständnis. Das, ebenfalls von den Eigentümern des Campingparks betriebene, Restaurant Anna Amalia sucht mit seiner ausgewählten Küche aus saisonalen und vor allem regionalen Gerichten sowie dem leckeren, hausgemachten Kuchen seinesgleichen.



Das Ziel des Campingparks ist Qualitätsmanagement auf Basis des EFQM-Modells. Die eigentliche Herausforderung ist es, das Qualitätsmanagement zum integralen Bestandteil des Unternehmens zu machen. Qualität kann nicht vorgegeben, sie kann nur durch jeden einzelnen gelebt werden. Dass der Campingpark auf dem besten Wege ist, beweisen unter anderem die jährlichen, externen Audits, allein 2012 steigerte sich das Qualitätsmanagement um 48 Punkte – von 50 möglichen! Das Ergebnis war die Auszeichnung „Recognised for Excellence 3 stars“. Das ist einmalig in der Campingbranche.

Diesen Stand zu halten und ihn kontinuierlich weiter zu verbessern, erfordert Ausdauer, Geduld, Motivation und unzählige Mitarbeiterschulungen. Es kostet Kraft, bereitet jedoch auch viel Freude, wenn die jährlichen, positiven Erfolge gesehen werden. Qualität zu leben wird nie ein Ende haben. Der Campingpark setzt sich Ziele und eines davon ist, mittelfristig den Ludwig-Erhard-Preis zu erhalten.



Ihr königlicher Campingpark
Sanssouci zu Potsdam/Berlin
An der Pirschheide 41 | 14471 Potsdam
Telefon: +49 (0)331. 9510988
info@camping-potsdam.de
www.camping-potsdam.de

NEUE PERSPEKTIVEN BEI PFLEGEBEDÜRFTIGKEIT

domino-world™, Birkenwerder



Wissensvermittlung ist bei domino-world™ Chefsache: In dem Altenpflegeunternehmen gehören Fortbildungen und Schulungen zum Alltag der 520 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – und viele Trainings leitet die Geschäftsführung selbst. „Als Unternehmer muss man Vorbild sein“, ist Vorstand Lutz Karnauchow überzeugt und Geschäftsführerin Dr. Petra Thees ergänzt: „Die enge persönliche Beziehung zu jedem Mitarbeiter ist für uns das A und O.“

Das Unternehmen hat als Alleinstellungsmerkmal ein eigenes Pflegekonzept entwickelt: Beim sogenannten „domino-coaching™“ geht es darum, älteren Menschen ein therapeutisches und rehabilitatives Training zu bieten. „Wir versorgen unsere Patienten nicht einfach, sondern fordern sie jeden Tag“, erklärt Dr. Thees. Dabei reicht das Spektrum von Kraft- und Balanceübungen bis hin zum kreativen Gestalten. Für die Pflegekräfte ist dieser therapeutische Ansatz eine

herausfordernde Aufgabe, auf die sie ihr Arbeitgeber mit regelmäßigen Schulungen und Weiterbildungen vorbereitet. Bei der Ausbildung zum „domino-coach“ lernen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den geriatrischen Reha-Prozess zu planen und umzusetzen. Auch psychologische Kenntnisse stehen auf dem Lehrplan, etwa für den Umgang mit dementen oder depressiven Menschen. Einmal im Monat kommen die Pflegekräfte zur Fortbildung und Supervision in die Zentrale in Birkenwerder. „So bleibt man nicht auf einem Stand stehen, sondern entwickelt sich weiter“, erklärte Teamleiterin Silvia Hille. Die Weiterbildungen machen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nur fit für den Job, sondern geben ihnen das Gefühl, im Arbeitsalltag nicht alleine gelassen zu sein. Alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben außerdem einen Mentor bzw. eine Mentorin an ihrer Seite.

Einen Überblick über Kompetenzen, Motivation und Lernfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von domino-world™ gibt die sogenannte „Wissensbilanz“, die das Unternehmen bereits fünf Mal erstellt hat. Der Bericht berücksichtigt auch betriebliche Prozesse und die Beziehung zu Kunden. Vorbild ist das Modell „Wissensbilanz – made in Germany“, das vom Fraunhofer Institut entwickelt wurde. Bei domino-world™ wird auf dieser Basis das Wissensmanagement

konkret weiterentwickelt. Dazu gehört auch eine intensive Schulung der Führungskräfte, damit diese ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besser motivieren können.

Seit dem Jahr 2000 wird das EFQM-Modell angewandt, und seitdem hat domino-world™ etliche Auszeichnungen erhalten, so zum Beispiel den Ludwig-Erhard-Preis (2008). Aber auch beim EFQM-Excellence-Award war man erfolgreich, ebenso wie bei Deutschlands Kundenchampions, bei Best Workplaces in Europe und bei den European Business Awards (2011). In 2012 erhielt das Unternehmen beim Qualitätspreis Berlin-Brandenburg den neu vergebenen Premiumpreis als Anerkennung für den dreimaligen Gewinn dieses Wettbewerbs in Folge. Von der Teilnahme an Unternehmenswettbewerben verspricht man sich bei domino-world™ viel: „Das ist der Treibstoff auf dem Weg zur Excellence“ ist Dr. Thees überzeugt.

In Zeiten des Fachkräftemangels stellt sich Vorstand Karnauchow auch auf die veränderte Situation am Arbeitsmarkt ein: „Früher konnte sich das Unternehmen die Mitarbeiter aussuchen. Mittlerweile ist es umgekehrt.“ Er spricht daher von „Interessenten“ für eine neue Stelle – und nicht mehr von Bewerbern. Umso wichtiger ist es für ihn, qualifizierte Fachkräfte zu finden. „Nur die

LUDWIG ERHARD PREIS
2008
Preisträger



Unternehmen, die geeignete Mitarbeiter bekommen, können am Ende auch Aufträge annehmen und ihre Kunden bedienen. Wer das nicht kann, ist weg vom Markt.“



domino-world™
Karl-Marx-Str.84-86
16547 Birkenwerder
Telefon: +49 (0)3303. 293760
Zentrale@domino-world.de
www.domino-world.de

EXZELLENTER SAUBERKEIT

GRG Services Berlin GmbH & Co. KG



Seit 1920 steht der Firmenname des Berliner Familienunternehmens GRG für exzellente Qualität und beständige Leistung in der Gebäudereinigung. Sinnbildlich für diese Qualität steht die Lotusblume im Logo der GRG. Das Betätigungsfeld der heutigen GRG Services Group umfasst neben Unterhalts-, Glas- und Fassadenreinigung auch reinigungssensible Leistungen, wie Labor- oder Krankenhausreinigung, für die spezielle Expertisen erforderlich sind. Wichtige Kunden in Berlin und Brandenburg sind u. a. der Flughafen Berlin Tegel, das Deutsche Technikmuseum, die Agenturen für Arbeit, das Franziskus Krankenhaus, das Haus der Deutschen Wirtschaft, das Ludwig-Erhard-Haus, das Hasso-Plattner-Institut und das Max-Planck-Institut. Mit einem Gesamtumsatz von knapp 55 Mio. Euro und über 3.100 Mitarbeitern (Stand: 12/2011) gehört die GRG zu den 30 größten Reinigungsunternehmen Deutschlands. In Berlin zählt die GRG zu den 100 größten Arbeitgebern der Region. Eine

tragende Säule des hervorragenden und verlässlichen Leistungsniveaus sind die hochmotivierten Mitarbeiter, mit ihrer Kompetenz und Zuverlässigkeit sowie der Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen, was sich in einer hohen Kundenzufriedenheit widerspiegelt. Eine soziale Personalpolitik sorgt wiederum für die Stärkung der Mitarbeitermotivation. Im Wettbewerb „Berlins Beste Arbeitgeber“ wurde die GRG 2011 und 2012 dafür von den Mitarbeitern mit der höchsten Kategorie des Wettbewerbs, 5 Sternen, ausgezeichnet und zählt damit zu den 3 besten Unternehmen in Berlin. Auch im Qualitäts- und Umweltmanagement, das nach DIN EN ISO 9001 und 14001 zertifiziert ist, konnte die GRG bereits Erfolge feiern: 2006 und 2012 mit dem Gewinn des Qualitätspreises Berlin-Brandenburg, 2007 als Finalist beim Ludwig-Erhard-Preis. 2011 wurde die GRG für ihr neues, digitales System ServicePen zur Erfassung der Qualität in der Reinigung mit dem Innovationspreis FM ausgezeichnet. Gerade in der Gebäudereinigung spielen Wasserverbrauch und Chemieeinsatz eine wichtige Rolle beim Thema Umweltschutz. Die GRG hat bereits 1999 den landesweit ersten Trinkwasserwald in Brandenburg in der Nähe von Potsdam unter der Schirmherrschaft von Matthias Platzeck, dem heutigen Ministerpräsidenten des Landes, angelegt und trägt so dazu bei, dass pro Jahr mehrere Millionen Liter Trinkwasser entstehen. Zudem konnten

in zahlreichen Projekten mit Lieferanten Reinigungsmittel ohne Gefahrenstoffe und wassersparende Reinigungstechniken entwickelt werden, die heute zum Einsatz kommen. Als traditionsreiches Familienunternehmen mit starken regionalen Wurzeln engagiert sich die GRG aber auch im sozialen Bereich. So fördert die GRG unter anderem das Internationale Jugendkunst- und Kulturzentrum „Schlesische 27“. Im Bildungsbereich unterstützt die GRG bereits seit März 2004 die Carl-Bosch-Oberschule und seit Februar 2009 die Aktion „Hauptschüler in den Beruf“. Seit 2010 ist die GRG auch Gründungsaktionär des Projektes Joblinge gAG und unterstützt diese finanziell wie auch personell. Junge, gering qualifizierte Erwachsene werden hier durch ein praxisnahes Programm gefördert. Die Jury begründete den Gewinn des Qualitätspreises Berlin-Brandenburg 2012 damit, dass „die GRG (...) den Excellence-Gedanken fest in ihrem Denken und Handeln, von der Führungs- bis auf die operative Ebene verankert (hat).“ Weiterhin sei deutlich zu sehen und zu spüren, dass die GRG bereits ein bedeutendes Stück auf dem Weg zur Excellence zurückgelegt habe. Diese Einschätzung der Assessoren sowie die gewonnenen Erkenntnisse sind für die GRG von unschätzbarem Wert, um die Wettbewerbsfähigkeit sowie den Stand des Unternehmens zu analysieren und im Sinne des EFQM Gedankens kontinuierlich zu verbessern.



GRG Services Berlin GmbH & Co. KG
Markstraße 35-37
13409 Berlin
Telefon: +49 (0)30. 49009200
info@grg.de | www.grg.de



EXZELLENT DEUTSCHE UNTERNEHMEN

Liste der ausgezeichneten Organisationen in Deutschland 2012

Die Zahl der Organisationen, die in Deutschland den Excellence-Ansatz nutzen ist stark steigend. Eine Befragung hat gezeigt, dass viele ihre Excellence-Aktivitäten unsichtbar für die Allgemeinheit vorantreiben und erst nach Sichtbarkeit streben, wenn man dem eigenen Anspruch nach Perfektion schon recht nahe gekommen ist. Manche Organisationen wollen nie damit öffentlich werden.

Um so wichtiger ist es daher, dass die auf dieser Seite genannten Organisationen sich der externen Bewertung gestellt haben und zeigen, dass durch diesen Impuls eine positive Wirkung nach innen (Motivation) wie nach außen (Image) entsteht. Wir gratulieren diesen Organisationen zu ihren Erfolgen.

Große Organisationen

Robert Bosch GmbH, Werk Stuttgart Feuerbach	<i>Preisträger 2012</i>
BMW-Werk Regensburg	<i>Auszeichnung 2012</i>
Busch-Jaeger Elektro GmbH	<i>Finalist 2012</i>
Kaufland Fleischwaren SB GmbH & Co. KG	<i>R4E 4 Stars</i>
OBI Baumarkt Franken GmbH & Co. KG	<i>R4E 4 Stars</i>
WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG	<i>R4E 4 Stars</i>
All Service Sicherheitsdienste GmbH	<i>R4E 3 Stars</i>
L'Orange GmbH	<i>R4E 3 Stars</i>
RWE Technology GmbH	<i>R4E 3 Stars</i>
TGE-gTrägersgesellschaft mbH	<i>R4E 3 Stars</i>
Einsatzflottille 1 der Bundesmarine	<i>ILEP-Anerkennung</i>

Mittelstand

Klinik Öschelbronn	<i>Finalist 2012</i>
THE MANDALA HOTEL GmbH	<i>R4E 5 Stars</i>
Carl Zeiss Jena GmbH	<i>R4E 4 Stars</i>
LWL-Klinik Paderborn	<i>R4E 4 Stars</i>
MDK Berlin-Brandenburg e. V.	<i>R4E 4 Stars</i>
Münchner Volkshochschule GmbH	<i>R4E 4 Stars</i>
St. Theresien-Krankenhaus Nürnberg gemeinnützige GmbH	<i>R4E 3 Stars</i>
Theresianum Alten- und Pflegeheim gemeinnützige GmbH	<i>R4E 3 Stars</i>

Kleine Organisationen

Schindlerhof Klaus Kobjoll GmbH	<i>Preisträger 2012</i>
Volker Thullesen GmbH	<i>R4E 5 Stars</i>
G. Fleischhauer Ingenieur-Büro Bremen GmbH	<i>R4E 4 Stars</i>
OVALO GmbH	<i>R4E 4 Stars</i>
Taberna hospitalis GmbH & Co. KG	<i>R4E 4 Stars</i>
VHS Reckenberg-Ems FARE gGmbH	<i>R4E 4 Stars</i>
BANKWITZ ARCHITEKTEN Freie Architekten und Ingenieure GmbH	<i>R4E 3 Stars</i>
Bauunternehmung Krieger + Schramm GmbH & Co. KG	<i>R4E 3 Stars</i>
Haus Ohrbeck	<i>R4E 3 Stars</i>
Haus St. Marien gGmbH	<i>R4E 3 Stars</i>
Heilbad Krumbad	<i>R4E 3 Stars</i>
Volkshochschule Esslingen a. Neckar	<i>R4E 3 Stars</i>
Südwestmetall e. V.	<i>ILEP-Anerkennung</i>

Kleinste Organisationen

Allresist GmbH	<i>Preisträger 2012</i>
cmxKonzepte GmbH & Co. KG	<i>R4E 4 Stars</i>
Facharztpraxis für Augenheilkunde Dres. med. H. & A. Linke	<i>R4E 4 Stars</i>
carriere & more private Akademie Region Stuttgart GmbH	<i>R4E 3 stars</i>
Ihr königlicher Campingpark Sanssouci zu Potsdam/Berlin	<i>R4E 3 Stars</i>

Committed to Excellence

ALB FILS KLINIKEN GmbH Institut für Laboratoriumsmedizin MVZ ALB FILS KLINIKEN	<i>C2E</i>
Alten- und Pflegeheim Maria Frieden	<i>C2E</i>
Alten- und Pflegeheim St. Josef gGmbH	<i>C2E</i>
Friedrich-Ebert-Stiftung e. V.	<i>C2E</i>
Haus St. Elisabeth „Leben und Wohnen im Alter“	<i>C2E</i>
Haus St. Josef „Leben und Wohnen im Alter“	<i>C2E</i>
IN VIA Akademie im Meinwerk-Institut	<i>C2E</i>
Schleich & Haber Firmengruppe	<i>C2E</i>
St. Josefs Krankenhaus	<i>C2E</i>
Verein der Freunde der Heinrich-Hertz-Schule	<i>C2E</i>
VHS Aalen	<i>C2E</i>
VHS Augsburg	<i>C2E</i>
VHS Böblingen-Sindelfingen	<i>C2E</i>
Volkshochschule Unteres Remstal e. V.	<i>C2E</i>

PRÄMIERTES DESIGN – INNOVATIVE TECHNIK

Türkommunikation in Perfektion und neue Generation Bewegungsmelder



Mit dem Türkommunikations-System *Busch-Welcome*® und den Bewegungsmeldern der *Busch-Wächter*® *MasterLINE* präsentiert Busch-Jaeger, Marktführer und starke Marke im Bereich Elektroinstallationstechnik, zwei aktuelle Highlights aus seinem umfangreichen Produktprogramm.

Busch-Welcome® ist ganzheitlich gedacht und bietet überzeugende Lösungen für nahezu alle Anwendungsbereiche. Ob Ein- oder Zweifamilienhaus, Wohnanlagen oder Gewerbe-Immobilien,

ob Audio- oder Videokommunikation – *Busch-Welcome*® ermöglicht die Realisierung maßgeschneiderter Lösungen. Dabei überzeugt das System in jedem Fall durch technische Perfektion und bietet ein Höchstmaß an Bedienkomfort und Sicherheit.

Perfekt integriert

Busch-Welcome® integriert sich perfekt in die Busch-Jaeger Schalterprogramme und lässt sich optimal in die Gebäudesystemtechnik einbinden. Als Komplett-System bietet *Busch-Welcome*® Lösungen für alle Ausstattungswünsche: von den eleganten Außenstationen Audio und Video über unterschiedliche Audio- und Video-Innenstationen bis hin zum besonders komfortablen *Busch-WelcomePanel*®. Hier zeigt ein großformatiger TFT-Touchscreen, wer vor der Tür steht. In hoher Auflösung und kontrastreicher Farbdarstellung.

Das Design von *Busch-Welcome*® beeindruckt durch intuitive Bedienung, hochwertige Materialien und hervorragende Oberflächenqualität. Im Außen- wie im Innenbereich fügt sich *Busch-Welcome*® durch unterschiedliche Möglichkeiten für die Auf- oder Unterputzmontage und eine zurückhaltende Formensprache harmonisch in jedes Architektur- und Einrichtungskonzept ein.

Für alle Anforderungen

Busch-Wächter® *MasterLINE* ist die neue Generation Bewegungsmelder von Busch-Jaeger: perfekte Technik, perfekte Form, perfekte Funktion. Für noch mehr Komfort, Sicherheit und Energieeffizienz. Wegweisendes Design, gestaltet von dem renommierten Designer und Architekten Hadi Teherani. Für alle Anforderungen im privaten und gewerblichen Bereich. Das Programm umfasst neun Modelle für unterschiedliche Einsatzbereiche und Anforderungsprofile im Wohn- und Zweckbaubereich, darunter zwei Versionen zur optimalen Vernetzung mit der Gebäudesystemtechnik. Die neue Generation Bewegungsmelder punktet ebenso wie alle bisherigen Modelle von Busch-Jaeger mit einer überragenden Erfassungsqualität.

Insbesondere für Ein- und Zweifamilienhäuser wurden die Modelle *Busch-Wächter*® *70 MasterLINE* und *110 MasterLINE* konzipiert. Sie beeindrucken durch ein überraschend kompaktes, elegantes One-Box-Design, das mit lediglich drei Zentimetern Gehäusetiefe extrem flach auf der Wand aufliegt. Der *Busch-Wächter*® *70 MasterLINE* gewann den „German Design Award 2013“.

Das Design aller übrigen Modelle ist gekennzeichnet durch den flachen, rechteckigen Sockel und einen auf das Wesentliche reduzierten Ausleger mit runder Grundform. Dazu zählt der Bewegungsmelder *Busch-Wächter*® *220 MasterLINE*, der den „red



dot design award 2012“ erhielt.

Busch-Welcome® ist mit diesen Designpreisen ausgezeichnet:

„iF product design award 2012“, „Interior Innovation Award 2012“, „Deutscher Designer Club 2012“, „universal design consumer favorite 2012“, „red dot design award 2012“ und dem „Focus open 2012 in Gold und Silber“.

Ansprechpartner für Beratung, Verkauf und Einbau aller Produkte von Busch-Jaeger ist der kompetente Elektromeister.



Busch-Jaeger Elektro GmbH
Freisenbergstraße 2
58513 Lüdenscheid
Telefon: +49 (0)2351. 9560
www.busch-jaeger.de

EXCELLENCE IST EINFACH BESSER ALS GUT!

TÜV NORD CERT GmbH



Seit 1989 betreut TÜV NORD CERT Unternehmen in allen Industrie- und Dienstleistungsbranchen bei der Zertifizierung von Managementsystemen und Produktprüfungen. Das Dienstleistungsportfolio ist seitdem ständig gewachsen. Viele Unternehmen haben mehrere Managementsysteme eingeführt und mittlerweile einen hohen Reifegrad in ihren Systemen erreicht. Ein gut etabliertes QM-System ist heutzutage in vielen Branchen eine Selbstverständlichkeit und bietet keine Möglichkeit mehr, sich am Markt auszuzeichnen. Der nächste Schritt der Weiterentwicklung eines Unternehmens ist der Weg zu Business Excellence, z. B. nach dem EFQM-Modell.

Mit dem Start der Kooperation als Operating Partner der ILEP bietet TÜV NORD CERT nun auch die beiden EFQM-Assessment Verfahren „Committed to Excellence“ und „Recognised for Excellence“ als weiteren Schritt in Richtung Business Excellence an.

TÜV NORD CERT ist seit 2008 Mitglied bei der EFQM in Brüssel und bei der ILEP in Deutschland. Regelmäßig werden TÜV NORD CERT Assessoren ehrenamtlich bei den Ludwig-Erhard-Preis Assessments eingesetzt.

Die TÜV NORD CERT GmbH ist im TÜV NORD Konzern für Zertifizierungen und Prüfungen auf Basis nationaler und internationaler Normen für Managementsysteme und Produkte zuständig. TÜV NORD CERT beschäftigt derzeit 350 Mitarbeiter an 14 Standorten in Deutschland. Im Ausland werden ca. 1.500 Fachleute und Experten eingesetzt.

Ein breites Leistungsspektrum mit über 120 nationalen und internationalen Akkreditierungen sowie freiwilligen Prüfstandards in der Personal-, Produkt- und Systemzertifizierung zeichnen das Unternehmen aus. Als Vollsortimenter bietet TÜV NORD CERT neben den klassischen Zertifizierungsdienstleistungen für Managementsysteme und im Konsum- bzw. Investitionsgüterbereich auch zahlreiche individualisierte Lösungen u. a. für Industrie, Handel und Versicherungen, Behörden, Bildungs- und Gesundheitswesen an.

TÜV NORD CERT ist eine der führenden Zertifizierungsgesellschaften in Deutschland. Der Umsatz wie auch Anzahl der Kunden und Dienstleistungen

konnten in den letzten Jahren stetig gesteigert werden. Es ist der Anspruch von TÜV NORD CERT, seine Kunden mit den gewünschten und notwendigen Zertifizierungen zu versorgen. Dabei kommt es auch auf die Geschwindigkeit der Markteinführung einer neuen Dienstleistung an. In der Regel werden die neuen Zertifizierungsdienstleistungen umgehend akkreditiert. Dies kann nur mit einem hochmotivierten Team von Führungskräften und Mitarbeitern geleistet werden. TÜV NORD CERT wird seit Jahren als TOP Arbeitgeber für Ingenieure ausgezeichnet.

Das Motto „Exzellente ist einfach besser als gut“ gilt auch für TÜV NORD CERT. So ist es das stetige Bestreben der Geschäftsführung und Mitarbeiter, die innerbetrieblichen Prozesse zu optimieren, um die Effizienz und Qualität zu steigern. Hierfür wurde u. a. ein detailliertes Balanced Scorecard-Kennzahlensystem entwickelt, das monatlich aktualisiert und bewertet wird.

TÜV NORD CERT versteht sich als Qualitätsanbieter von Zertifizierungen. Das Unternehmen setzt bei den Audits überwiegend festangestellte TÜV NORD-Mitarbeiter ein. Durch das eigene Qualitätsmanagement stellt die Zertifizierungsgesellschaft sicher, dass die Qualitätsanforderungen des Akkreditierers wie auch die Kundenanforderungen regelmäßig erfüllt und auch übertroffen



werden. Kundenbefragungen nach jedem Audit dokumentieren eine große Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen.



TÜV NORD CERT GmbH

Barbara Meyer | Abteilungsleiterin

Große Bahnstrasse 31 | 22525 Hamburg

Telefon: +49 (0)40. 85572150

BMeyer@tuev-nord.de

www.tuev-nord.de

ABB AG, MANNHEIM

Mit einheitlichem Integriertem Managementsystem zur Business Excellence



ABB ist ein führender Technologiekonzern der Energie- und Automatisierungstechnik. Viele Annehmlichkeiten des Alltags beruhen auf ABB-Technologien von elektrischer Energie auf Knopfdruck bis hin zum Sicherungsautomaten im Keller. Aus dem Hause ABB kommen auch Produkte, Lösungen und Systeme, die einen Beitrag leisten, die Energiewende zu realisieren. Weltweit arbeiten ABB-Mitarbeiter täglich an der Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen – für mehr Energieeffizienz, höhere Wirkungsgrade und Energieeinsparung. Und damit für weniger Ausstoß von Kohlendioxid (CO₂). Bis zum Jahr 2020 sollen gemäß den Klimaschutzzielen der Bundesregierung in Deutschland rund 35 Prozent des Stroms aus erneuerbaren Energien erzeugt werden. ABB kann dazu schon heute einen Beitrag leisten. Von der Erzeugung über den Transport bis hin zum Verbrauch in Industrie und Privathäusern helfen ABB-Produkte Klimaschutz zu ermöglichen. Aktuelle Themen wie Smart Grids, Smart Metering, Smart Homes und die Anbindung von Offshore-Windparks an das

Stromnetz sind bei ABB seit Jahren Gegenstand der Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten. Umweltmanagement ist eine der höchsten Geschäftsprioritäten von ABB. Das Tochterunternehmen Busch-Jaeger Elektro GmbH gehört zu den ersten Unternehmen in Deutschland, die für die Einführung eines umfassenden Energiemanagementsystems nach DIN EN ISO 50001:2011 zertifiziert worden sind. Bereits seit dem Jahr 2007 setzt ABB in Deutschland ihr Personalprogramm „Generations“ um. Anders als bei Ansätzen, die lediglich auf eine Altersgruppe der Mitarbeiter abzielen, handelt es sich hierbei um ein generationenübergreifendes Konzept. Die Maßnahmen umfassen sämtliche Bereiche von der Rekrutierung über die Personalentwicklung bis zum Gesundheitsmanagement. So erreicht das Unternehmen einen Mix der Generationen. Dabei sind Qualifikation und Kompetenz der Beschäftigten entscheidend und nicht ihr Alter. Gleichzeitig hat ABB Arbeitszeit- und Entgeltmodelle geschaffen, die allen Altersgruppen gerecht werden. Teil der Unternehmensstrategie ist es also, soziale, ökologische und ökonomische Belange miteinander in Einklang zu bringen. Im Streben nach umfassender Unternehmensqualität, Spitzenleistungen im Wettbewerb und nachhaltigem profitablen Wachstum spielt das Integrierte Managementsystem (IMS) bei ABB Deutschland schon immer eine zentrale Rolle. Es orientiert sich am EFQM Excellence Modell und deckt alle Gebiete des Unternehmens ab. Es hilft so, Produkte, Prozesse, Systeme und Dienstleistungen

unter dem Aspekt der umfassenden Qualität sowie der Nachhaltigkeit stetig zu verbessern. Die bei ABB in Deutschland einheitliche IMS-Plattform ermöglicht hierbei einen effizienten Erfahrungsaustausch, die Übernahme von bewährten Prozessen und Operational-Excellence-Methoden sowie ein Benchmarking auch zwischen technologisch unterschiedlichen Unternehmensteilen.

Herausforderungen

Der Wandel einer Organisation durch eine ganzheitliche Sicht und die sich daraus ergebenden Veränderungen sind nicht zu unterschätzen. Die Umgestaltung ist ein langwieriger Prozess, bei dem sich im Miteinander alle Facetten zeigen: Ignoranz, Gewohnheit, Unkenntnis, Vorurteile, Angst, Unsicherheit, aber auch Engagement, Offenheit, Freude, Erfolg und Spaß.

Erfolgsfaktoren

In einem Unternehmen sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der entscheidende Erfolgsfaktor. Im ersten Schritt erkennt der Führungskreis die Herausforderungen, die mit dem Wandel zusammenhängen, steht hinter der ganzheitlichen Business-Excellence-Ausrichtung und bringt sich vielfältig ein. Im zweiten Schritt sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzubinden. Jede Art von Feedback oder Input von



ihnen ist absolut ernst zu nehmen, damit alle diesen Wandel mittragen und unterstützen. Wichtig ist es hierbei, die Konzepte der Business Excellence unterschiedlichen Mitarbeiter-Zielgruppen durch benutzerspezifische Sichten und Anpassungen leichter zugänglich zu machen, um alle Mitarbeiter mitzunehmen. Die einzelnen Gesellschaften der deutschen ABB sind auf dem Weg zur Business Excellence unterschiedlich weit gekommen und zum Teil als Ludwig-Erhard-Preisträger oder „Recognizsd for Excellence“ ausgezeichnet bzw. über Selbstbewertungen und Verbesserungsprojekte auf dem Weg dahin.



ABB AG

Karl Auer | Leiter Nachhaltigkeits- und Qualitätsmanagement Deutschland
 Kallstadter Str. 1 | 68309 Mannheim
 Telefon: +49 (0)621. 4381220
 karl.auer@de.abb.com | www.abb.de

BUSINESS EXCELLENCE / AUDIT EXCELLENCE

Warum Erfolg intelligente Korrektive braucht

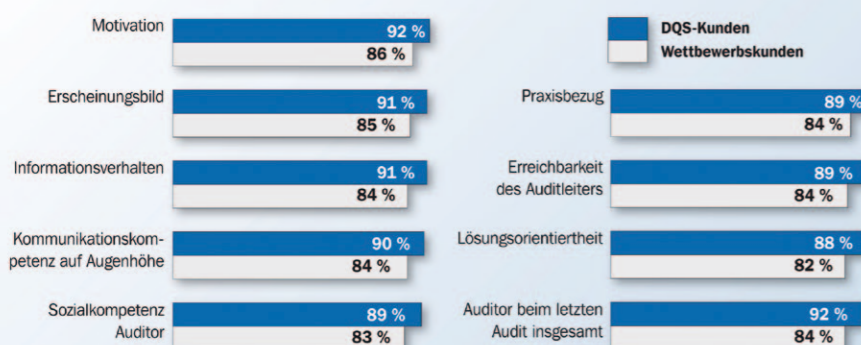
An erster Stelle geht unser Kompliment an die diesjährigen Preisträger und Wettbewerbsteilnehmer. Allein mit ihrer Bereitschaft, sich dem Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis und dem EFQM-Modell zu stellen, dokumentieren sie ihr Bestreben nach Spitzenleistungen. Gleichmaßen zollen wir aber auch den ehrenamtlichen Assessoren dieses Preisjahrgangs

deshalb das Zusammenspiel mit unabhängigen und integren Beobachtern und Impulsgebern, und dieser Dialog muss von ebenso hoher Qualität sein wie das anvisierte Ziel.

Wir sprechen über Audits, genauer über die Eigenschaften exzellenter Audits von Managementsystemen und Prozessen, wie sie die DQS als einer

Zufriedenheit mit dem Auditor

Mittelwerte auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 100 (sehr zufrieden).
 Quelle: Kunden- und Wettbewerbskundenbefragung durch die forum! Marktforschung GmbH im Auftrag der DQS GmbH (Juli 2011).



2012 unseren Respekt. Sie haben die anspruchsvolle Aufgabe übernommen, mit den Bewerbern in einen intensiven Dialog zu treten. Durch Fragen, Bewertungen, Interpretationen und Feedback verkörpern sie die für eine Organisation unverzichtbare externe Sicht. Unverzichtbar deshalb, weil Unternehmen Excellence nicht per Selbsterklärung erreichen. Gute oder gar herausragende Leistungen erschöpfen sich nicht in höher, weiter und schneller, sondern fordern einen langen Atem, Konzentration und unterschiedliche Blickwinkel. Für beste Ergebnisse braucht es

der international führenden Spezialisten in diesem Bereich erbringt. Unsere Auditoren führen Gespräche auf Augenhöhe und sammeln Erkenntnisse direkt vor Ort. Ohne sich selbst in den Mittelpunkt zu rücken, personifizieren sie den für neues Denken notwendigen Perspektivwechsel. So wird das Audit zum intelligenten Dialog, in den der Auditor seine fachliche Kompetenz und Neutralität einbringt. Diese Wesensmerkmale sind wichtige Voraussetzung dafür, dass der Dialog mit der Organisation seine volle Wirkung entfaltet. Erst dann funktioniert das Audit als

Messlatte, ob ein Managementsystem etabliert und verstanden wird, sich bei Änderungen robust verhält und geeignet ist, Ziele zu erreichen. Und erst dann wird das Audit zu einer gewinnbringenden Investition, weil es dem Management mit sachverständigen, klaren Impulsen den Wissensvorsprung für die richtigen Entscheidungen verschafft. Audits müssen dabei keineswegs immer das große Ganze in den Blick nehmen. Bei der DQS fordern und fördern wir unsere Kunden auch in Teilbereichen. Die „Kunst“ exzellenter Audits besteht darin, in erfolgsrelevanten Prozessen den drängendsten Handlungsbedarf zu erkennen. Ein Prozessaudit etwa kann wichtige Kontroll- oder Testfunktionen erfüllen. Mit Performance Audits wiederum treffen wir Aussagen zur Leistungsfähigkeit von Systemkomponenten z. B. in der IT oder ermöglichen Reifegradbestimmungen. Auch hier sind Audits klug eingesetztes Führungsinstrument zum Nachweis besonderer Fähigkeiten.

DQS-Audits: leidenschaftlich professionell

Bei der DQS überprüfen wir die Qualität unserer Audits, indem wir unsere Kunden und Kunden unserer Wettbewerber durch ein Marktforschungsinstitut befragen lassen. Zuletzt im Sommer 2011 haben wir die Erkenntnis gewonnen, dass sich die DQS bei der Durchführung von Audits in vielen maßgeblichen Kriterien deutlich von anderen Marktteilnehmern abhebt. Beim Praxisbezug, der Kommunikationskompetenz

und der Lösungsorientierung unserer Auditoren ist das zum Beispiel der Fall. Die Audits selbst zeichnen sich u. a. durch die Berücksichtigung der individuellen Kundensituation aus. Neben Marktbefragungen ist uns auch das direkte Feedback unserer Kunden wichtig sowie die Meinung unserer Auditoren, wie sie ihre und die Leistung ihrer Auditorenkollegen im Audit selbst wahrnehmen.

Zurück noch einmal zum Ludwig-Erhard-Preis. Er krönt das Streben von Organisationen, Managementsysteme zum Fundament einer zukunftsorientierten Unternehmenskultur zu machen. Damit wird die Sicht auf die ökologischen, ökonomischen und sozialen Faktoren von heute und morgen frei. Zum Selbstverständnis der DQS gehört es, mit ihren Audits auch und gerade im gewöhnlichen Tagesgeschäft Anreize zu schaffen, den nächsten Schritt in Richtung Excellence zu gehen, z. B. durch DQS-Assessments nach dem neuen EFQM-Modell 2013 für „Committed to Excellence“ oder „Recognised for Excellence“.



DQS GmbH

Hans Jahn | EFQM Excellence Assessor

August-Schanz-Straße 21

60433 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0)160. 98951568

hans.jahn@dqs.de | www.dqs.de

NACHHALTIG EXZELLENT

Der Nachhaltigkeitsansatz von RICOH



Die Organisation

RICOH ist Lösungsanbieter für digitale Bürokommunikation, Produktionsdruck und unternehmensweites Druck- und Dokumentenmanagement. Das Portfolio umfasst Hardware- und Softwarelösungen, professionelle Service- und Supportdienstleistungen sowie eine branchenbezogene Unternehmensberatung mit dem Ziel der Kosten- und Prozessoptimierung. Derzeit beschäftigt das Unternehmen weltweit ca. 110.000 Mitarbeiter/Innen, bei der RICOH Deutschland GmbH sind ca. 3.500 Mitarbeiter/Innen angestellt.

Soziale Verantwortung als Unternehmenswert

Die Ricoh Company, Ltd. wurde 1936 von Kiyoshi Ichimura gegründet, der sich darauf konzentrierte, innovative Antworten auf Herausforderungen am Arbeitsplatz und in der privaten Umgebung zu

finden. Dabei verlor er nie den Blick für die soziale Verantwortung des Unternehmens aus dem Auge. Vor 70 Jahren war dies ein völlig neuer Gedanke. Er erkannte die Auswirkungen seiner Ideen auf die Welt und setzte sich für soziale und umweltfreundliche Nachhaltigkeit ein. Bis heute verfolgt Ricoh bei der Definition der Unternehmenswerte und -philosophie einen holistischen Ansatz, der ökonomische, soziale und umweltrelevante Ziele beinhaltet und in Einklang bringt. Das Wertesystem wurde im Jahr 2003 neu definiert und ist seit 2004 in der Unternehmenscharta (CSR-Charta) festgelegt. Der seit 2004 gültige Ricoh-Verhaltenskodex (Code of Conduct) ist die Grundlage jeglichen Handelns aller Mitarbeiter. Der Code of Conduct umfasst folgende Prinzipien:

Wertebasiertes unternehmerisches Handeln

Um sicherzustellen, dass Ricoh Deutschland den Anforderungen und Erwartungen der Interessengruppen entspricht, hat das Unternehmen eine Reihe von Richtlinien und Strategien entwickelt. Diese umfassen die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, die Aufrechterhaltung von ISO-Standards, die Bewertung geschäftlicher Risiken und die Wahrung der Ricoh-Werte, wie sie in unserer CSR-Charta und dem Verhaltenskodex definiert sind.

Einklang mit der Umwelt

Ricoh zählt zu den 100 nachhaltigsten Unternehmen weltweit (Global 100) und erhält die höchste Note

der IT-Branche im CSR Ranking von oekom research (B+). Die Umweltstrategie ist bereits seit den 1970er Jahren tief in der Unternehmenskultur des Konzerns verwurzelt. Umweltschutz ist einer der drei Unternehmenswerte, die in unserer Markenbotschaft dargestellt sind. Ricohs Nachhaltigkeitskonzept zielt darauf ab, Umweltschutz aktiv zu betreiben und gleichzeitig eine kundenorientierte Organisation zu sein, die innovativ und profitabel ist. Im Fokus stehen vier Umweltbereiche: Energieeffizienz / Klimaschutz, Ressourcenschonung / Recycling und die Vermeidung von Umweltverschmutzung / gefährlichen Stoffen sowie Erhalt der Biodiversität.

Achtung des Menschen

Ricoh setzt auf kompetente und motivierte Mitarbeiter, die gut zusammenarbeiten und sich für das Unternehmen einsetzen. Die Zielsetzung ist es, qualifiziertes Personal auf allen Funktionsebenen zu rekrutieren, zu entwickeln und zu halten. Es existiert für alle Positionen ein strukturierter Auswahlprozess sowie ein definiertes Vorgehen zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Weiterhin dienen die Führungsleitlinien, das Mitarbeiterbeteiligungsprogramm „MyChoice“ und die Ricoh Academy dazu, die Fähigkeiten und die Motivation der Mitarbeiter systematisch zu entwickeln.

Sozialer Beitrag für die Gesellschaft

Die Ricoh Company, Ltd. hat 2002 den UN Global Compact unterzeichnet und sich verpflichtet, die

Einhaltung dieser Prinzipien bei all seinen Tätigkeiten zu befolgen. Ricoh arbeitet mit Umwelt-NGOs überall auf der Welt zusammen, wie z. B. Conservation International und WWF, um globale Aktivitäten zur Erhaltung von Wald-Ökosystemen zu fördern. Die Ricoh Deutschland GmbH nimmt ihre soziale Verantwortung über ein weitreichendes Ausbildungsprogramm wahr. Zudem werden unterschiedliche Projekte durch Spenden und über die Freiwilligeninitiative, bei der Mitarbeiter für soziale Arbeit freigestellt werden, unterstützt.

Fazit

Ricoh hat gelernt, eine CSR-Strategie zu entwickeln, die die Möglichkeiten und Potenziale der Ricoh Deutschland für die Gesellschaft systematisch ermittelt und umsetzt. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass alle Aktivitäten in diesem Bereich dem Unternehmen und der Gesellschaft maximalen Nutzen bringen. Unser Unternehmen hat sich dadurch ein klares Alleinstellungsmerkmal und einen Wettbewerbsvorteil in der Branche erarbeitet.

RICOH

RICOH Deutschland GmbH
 Vahrenwalder Straße 315
 30179 Hannover
 Telefon: +49 (0)511. 6742-0
 info@ricoh.de
 www.ricoh.de

EINE STARKE KLAMMER FÜR 1000 BETRIEBE

Südwestmetall: Das Netzwerk der Metall- und Elektroindustrie



Südwestmetall ist der starke Partner für die Metall- und Elektroindustrie (M+E) in Baden-Württemberg. Als Arbeitgeberverband bildet Südwestmetall die Klammer für mehr als 1000 tarifgebundene Betriebe und ihre 480.000 Mitarbeiter. Die Unternehmen der M+E Industrie und ihre Mitarbeiter sind dabei das Herz der Wirtschaft im Land. Hier entstehen Autos und Lastwagen, Werkzeugmaschinen und Anlagen, Satellitensysteme und Medizintechnik – Produkte, die weltweit einen hervorragenden Ruf genießen. Wer in der M+E Industrie arbeitet, erfährt Sicherheit, beweist Innovationsgeist und blickt in eine chancenreiche Zukunft. Für ihre internationale Wettbewerbsfähigkeit kämpfen die M+E Betriebe täglich. Bei Themen wie Tarifrecht und Vergütung, soziale Sicherung und Arbeitsrecht gilt es, zukunftsfähige Rahmenbedingungen zu gestalten. Südwestmetall hilft den Unternehmen dabei. An 13 Standorten im Land beraten erfahrene Juristen und Ingenieure sowie Bildungs- und Kommunikationsexperten die Mitgliedsunternehmen vor Ort

und bündeln deren Interessen. Die Anliegen vertritt Südwestmetall mit einer starken Stimme gegenüber Politik, Gewerkschaften und Öffentlichkeit. In den zurückliegenden Dekaden war Südwestmetall immer wieder an wichtigen Weichenstellungen in der Sozial- und Tarifpolitik beteiligt. Beispielhaft zu nennen sind hier der neue Entgeltrahmen ERA, der für mehr Gerechtigkeit, Transparenz und Durchlässigkeit gesorgt hat, das Pforzheimer Abkommen, das den Betrieben deutlich mehr Flexibilität verschafft, oder Abkommen zur betrieblichen Altersvorsorge und zum flexiblen Übergang in die Rente. Südwestmetall orientiert sich am Leitbild der Sozialen Marktwirtschaft. Hinter dem Verband standen und stehen vorbildliche Unternehmer und vehemente Verfechter dieser Wirtschaftsordnung. Die Förderung der Initiative Ludwig-Erhard-Preis (ILEP) ist Ausdruck dieser Haltung.

Tarifpolitik

Die Mitgliedsunternehmen von Südwestmetall sind an den Flächentarif gebunden. Das hat Vorteile: Der Tarifvertrag bietet eine Komplettlösung für wichtige Personalthemen und entlastet so die Betriebe. Dazu zählen beispielsweise Arbeitszeit, Entgeltfragen oder Urlaub. Und sollte eine Regelung nicht mehr passen, so kann diese durch einen Ergänzungstarifvertrag oder eine Betriebsvereinbarung mit Unterstützung des Verbands betriebsnah gestaltet werden.

Rechtsberatung und -vertretung

Rechtsberatung beginnt bei Südwestmetall bereits bei der Personalauswahl. Ob maßgeschneiderte Verträge oder die betriebliche Altersversorgung – Südwestmetall steht mit Rat und Tat und jahrzehntelanger Erfahrung zur Seite. Die Juristen bei Südwestmetall führen für die Mitgliedsunternehmen jährlich mehrere tausend Prozesse. Das gilt auch für Angelegenheiten im Ausland.

Aus- und Weiterbildung

Südwestmetall ist Impulsgeber für Bildungsfragen – vom Kindergarten über die Schulen und Hochschulen bis hin zur beruflichen Aus- und Weiterbildung. Im Mittelpunkt steht dabei die Ausbildungs- und Qualifizierungsinitiative START 2000 Plus, mit der Südwestmetall in Pilotprojekten neue Wege aufzeigt. Der naturwissenschaftlich-technische Nachwuchs hat besonders hohe Priorität. Durch das langjährige Engagement ist Südwestmetall ein geschätzter Partner in der Bildungspolitik im Südwesen – auch im Verbund mit dem Bildungswerk der baden-württembergischen Wirtschaft.

Arbeitsorganisation

Die Verbandsingenieure bei Südwestmetall begleiten Unternehmen kontinuierlich bei der

Verbesserung ihrer Wettbewerbsfähigkeit. Sie entwickeln passgenaue Lösungen bei der Arbeitsflexibilisierung ebenso wie bei der Entgeltgestaltung. Weiter unterstützen sie Veränderungs- und Anpassungsprozesse in Krisen- und in Boomzeiten, angefangen bei der Konzeption über die Verhandlung bis hin zum Abschluss von Betriebsvereinbarungen oder Ergänzungstarifverträgen.

Kommunikation

Die Kommunikationsexperten sind für Pressevertreter wichtige Ansprechpartner bei allen politischen Themen, die die Metall- und Elektroindustrie betreffen. Sie informieren Medien regelmäßig über aktuelle Entwicklungen. Die Positionen von Südwestmetall bringen sie über ein Verbändenetzwerk in Politik und Gesellschaft ein, so über die Arbeitgeberverbände Baden-Württemberg, den Branchendachverband Gesamtmetall und die Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (BDA).

SÜDWESTMETALL
 Verband der Metall- und Elektroindustrie Baden-Württemberg e.V.

SÜDWESTMETALL e. V.

Volker Steinmaier | Leitung Kommunikation

Löffelstraße 22-24 | 70597 Stuttgart

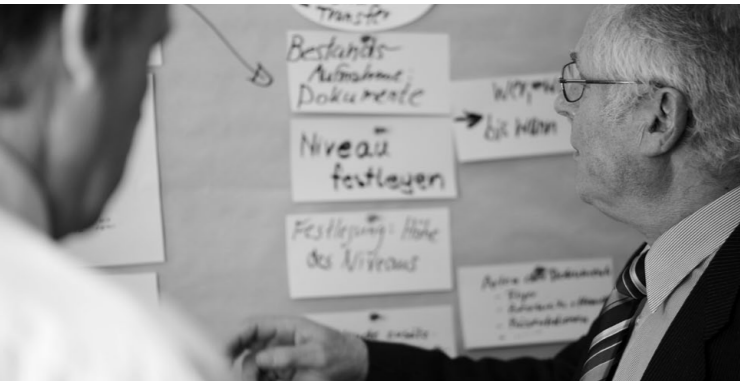
Telefon: +49 (0)711. 7682-128

steinmaier@suedwestmetall.de

www.suedwestmetall.de

ERFOLGE SICHERN

TC&T Consult und Training GmbH, Frankfurt



Sie steuern Ihr Unternehmen auf Zukunftskurs. Barometer für Ihren Erfolg sind nicht nur Finanzzahlen, sondern dauerhaft treue und begeisterte Kunden, zufriedene und engagierte Mitarbeiter – zufriedene Anteilseigner selbstverständlich eingeschlossen. Seit 1994 stellen wir unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen zur Verfügung und tragen so zu ihrem nachhaltigen Erfolg bei. Es sind aber nicht die Produkte und Konzepte, die TC&T von anderen Beratungsunternehmen unterscheiden. Wir sind zwar stolz auf unsere erfolgreichen Projekte in unterschiedlichen Branchen, doch der entscheidende Unterschied zu anderen ist unser Umgang mit den Menschen, mit denen wir zu tun haben, mit unseren Kunden und Geschäftspartnern. Die beste Referenz sind zufriedene Kunden. Jedes Unternehmen hat andere Umfeldbedingungen. So prägen Menschen und Regionen auch in der gleichen Branche die individuelle Unternehmenskultur. Ihre Probleme im Kontext dieser jeweils besonderen Umgebung zu erkennen und zu verstehen, ist einer

unserer Erfolgsfaktoren. Unabhängig auf welchem Gebiet unsere Fachleute Sie unterstützen, haben unsere Projekte doch eines gemeinsam: Der Kunde mit all seinen Facetten findet sich in den Ergebnissen wieder. Ihre ganz besondere Situation zu verstehen, ist die Grundlage unserer Beratung. Schließlich ist keine Aufgabe so abgegrenzt, dass sie ohne Betrachtung des Umfelds gelöst werden kann. Im Gegenteil: oft sind Lösungen schneller und einfacher zu finden, sucht man sie außerhalb des engen primären Fokus. Angepasste Analysen sind wichtige Voraussetzungen für ein erfolgreiches Projekt. Schon in der Startphase erarbeiten wir die Situationsbeschreibung gemeinsam mit Ihnen. In offenen Gesprächen schaffen wir die Atmosphäre für den Wandel.

Erst wer den Kunden – seine Problemstellungen, aber insbesondere auch die Menschen – richtig verstanden hat, kann Lösungen suchen und Lösungen finden. Ein global agierender Konzern spricht eine andere Sprache als ein bodenständig und regional aufgestelltes mittelständiges Unternehmen. Familiengeführte Unternehmen richten sich nach anderen Werten als anonyme Kapitalgesellschaften. Junge, vorwärts drängende Führungskräfte wollen anders behandelt werden als ältere, die auf einen langjährigen Erfahrungsschatz zurückblicken können. Der Mitarbeiter an der Linie will genauso ernst genommen werden, wie der Manager in den oberen

Führungsebenen. Lösungen auf einer fundierten Basis finden, Lösungen mit den Menschen zusammen finden, das beschreibt recht genau die Grundphilosophie unseres Hauses. Fragen und Zuhören sind weitere Schlüssel zu einer erfolgreichen Beratung. TC&T stellt die richtigen Fragen. Wir wollen helfen, Fehler der Vergangenheit zu vermeiden, wir wollen aber auch nicht das Rad ständig neu erfinden. Bewährtes bekommt in unseren Konzepten einen festen Platz. Die Frage nach Bewährtem und Erfolgreichem ist für uns eine der wichtigsten.

Eine Projektplanung am Kunden und am Tagesgeschäft vorbei kann nie erfolgreich sein. Die Mitarbeit des Kunden, seiner Fach- und Führungskräfte, ist für uns essentiell, kann aber nur gelingen, wenn die Planung der Aufgaben Rücksicht auf die Belange des Tagesgeschäfts nimmt. Nicht jeder Tag, nicht jede Stunde eignen sich für Workshop-Arbeiten; eine dringende Sonderlieferung oder eine eilige Reklamation können Planungen vorübergehend außer Kraft setzen. Ein Berater, der dies nicht beachtet und nicht darauf flexibel zu reagieren weiß, hat das Grundprinzip gemeinsamer Aufgabenlösung nicht verstanden. Gemeinsame Aufgabenlösung vom ersten Moment eines Projektes bis zum gemeinsamen Feiern des Erfolgs am Ende ist Tradition unseres Hauses. TC&T verliert nie aus den Augen, dass der Kunde und seine Mitarbeiter eine Lösung nur dann akzeptieren, wenn sie nicht als Fremdkörper



aufgesetzt wurde, sondern gemeinsam, mit Unterstützung durch den Berater, erarbeitet wurde.

Die TC&T sieht ihre Aufgabe nicht damit als erfüllt an, Lösungen auf Hochglanzpapier oder eindrucksvollen Folien zu präsentieren. Erst wenn die Implementierung selbst erfolgreich war, das neue System, die Prozessoptimierung oder wie immer der Auftrag hieß, nachhaltig funktionieren, sehen wir unsere Aufgabe als erfüllt an. Wir sind stolz darauf, dass wir viele Kunden nun schon seit Jahren beraten dürfen.



TC&T Consult und Training GmbH
 Norbert Bonta | Geschäftsführer
 Platz der Einheit 1
 60327 Frankfurt am Main
 Telefon: +49 (0)69. 97590474
 norbert.bonta@tct.de | www.tct.de

MEHR ERFOLG MIT BUSINESS EXCELLENCE

TNT Express GmbH, Troisdorf



In einem hart umkämpften Markt hängt der Geschäftserfolg maßgeblich davon ab, ob es gelingt, globale Trends und Erwartungen von Interessengruppen in das eigene Geschäftsmodell zu integrieren. TNT Express hat vor diesem Hintergrund schon vor vielen Jahren ein dezidiertes Stakeholder-Modell entwickelt, das zu den wichtigsten Leitbildern des Unternehmens zählt. Mit ihm bekennt sich das Unternehmen zu konkreten Verpflichtungen gegenüber seinen Interessengruppen – Mitarbeiter & Lieferanten, Kunden, Gesellschaft & Umwelt sowie Shareholder. Mehr noch: Der Transportdienstleister bezieht die Bedürfnisse der Stakeholder in unternehmerische Entscheidungen mit ein.

EFQM-Modell steuert Stakeholder-Prozesse und macht sie messbar

Doch wie können solche Leitlinien in der Unternehmenspraxis implementiert und gelebt, wie die entsprechenden Prozesse gesteuert werden?

TNT Express hat sich bereits 1999 für ein integriertes Umwelt- und Qualitätsmanagement nach dem EFQM-Modell für Excellence der European Foundation for Quality Management entschieden. Der zentrale Vorteil dieses Modells liegt darin, dass es neben der Sicherung der Produkt- und Servicequalität vor allem den nachhaltigen Unternehmenserfolg fördert. EFQM arbeitet nicht nur mit formalen Mess-Skalen, sondern erfordert auch eine enge Verflechtung des Qualitätsbewusstseins mit der Unternehmenspolitik und -kultur. Ausdrücklich bezieht es Interessengruppen wie Mitarbeiter oder Gesellschaft in seine Erfolgsdefinition mit ein – und entspricht damit exakt der Stakeholderorientierung von TNT Express. Die Erweiterung des Value Based Managements (wertbasiertes Management) zur stakeholderorientierten Unternehmensführung ist damit vollzogen.

Stakeholder-Bedürfnisse in Markennwerte umgesetzt

Darüber hinaus hat das Unternehmen die Stakeholder-Bedürfnisse ganz konkret in seinen Markennwerten verankert. Dies geschah beispielsweise durch Markenworkshops mit Kunden und Mitarbeitern, in denen die Interessengruppen herausarbeiten, wofür die Marke TNT Express steht bzw. aus ihrer Sicht stehen sollte. Das Ergebnis dieses Prozesses war und ist ein TNT-spezifisches

Markenmodell mit unverwechselbaren Werten. Der Markenwert „Präsenz“ etwa drückt das lösungsorientierte Handeln der Mitarbeiter aus und bringt die globale Tätigkeit des Unternehmens zum Ausdruck. Der Wert „Caring“ beinhaltet die Verantwortung gegenüber Mitarbeitern, Umwelt und Gesellschaft. Mit „Excellence“ wird das Streben nach höchster Qualität in allen Unternehmensbereichen sowie nach ständiger Verbesserung ebenso beschrieben wie die umfangreiche systematische Weiterbildung aller Mitarbeiter. Der Markenwert „Dynamik“ steht für die Geschwindigkeit der Dienstleistung sowie für das Auftreten und die Arbeitsweise der Mitarbeiter. Das plakative „Orange“ schließlich fasst die spezifische TNT-Mentalität nach innen und außen zusammen. Diese Markennwerte werden durch das tägliche Verhalten der TNT Express-Mitarbeiter real erlebbar gemacht – es entsteht ein kollektives Markenverhalten. Der Kunde nimmt TNT Express durch dieses Verhalten als Problemlöser wahr, erlebt die Marke als glaubwürdig und hochwertig, vertraut dem Unternehmen Aufträge an und gibt seine Erfahrungen weiter – was wiederum neue Aufträge begünstigt. In dieser Wechselwirkung aus Markenversprechen, Markenerwartung und tatsächlichem Markenerlebnis generiert sich Markenwahrnehmung. Wird das Versprechen konstant eingehalten, ist der gute Ruf des Unternehmens gewährleistet.



Balance zwischen allen Interessengruppen ist strategischer Hebel zur Differenzierung

Daraus folgt: Stakeholderorientiertes Handeln ist keine kurzfristige Imagemaßnahme, die je nach Lage gepflegt oder vernachlässigt werden kann. Eine integrierte, stakeholderorientierte Markenführung auf Basis des EFQM-Modells ist – glaubwürdig angewendet – vielmehr ein strategischer Hebel, der viele Möglichkeiten zur Differenzierung eines Unternehmens bietet und somit nachhaltig profitables Wachstum unterstützt.



TNT Express GmbH
 Markus Gehmeyr
 Senior General Manager Communications
 Haberstraße 2 | 53842 Troisdorf
 Telefon: +49 (0)2241. 497-1300
 markus.gehmeyr@tnt.de | www.tnt.de

HOHE KUNST VON SCHUTZ UND PRÄVENTION

Individuelle Konzepte für ein hohes Maß an Sicherheit



Die WISAG Sicherheit & Service GmbH & Co. KG ist seit mehr als 35 Jahren ein Qualitätsanbieter von Sicherheits- und Servicedienstleistungen aller Art. Ganz gleich, ob Beratung, umfassende Konzepte oder konkrete Maßnahmen wie Empfangservice oder Objektschutz gefragt sind, das Unternehmen ist immer der richtige Ansprechpartner. Tätigkeitsschwerpunkte sind Schutz & Prävention, Sicherheitsberatung & -technik, Notruf & Service Center, Empfangs- & Postdienste sowie Messe- & Veranstaltungsdienste.

Individuelle Lösungen für maximale Sicherheit

Ihre Leistungen passt die WISAG immer an die Zielvorstellungen des jeweiligen Auftraggebers und seiner Branche an: von Industrie, Banken, Handel und Verwaltung über öffentliche Institutionen und den öffentlichen Personennahverkehr bis hin zu Privatkunden sowie militärischen

Einrichtungen. Dabei stehen am Anfang die Analyse des tatsächlichen Bedarfs und die Entwicklung eines individuellen Servicepakets – so erhält jeder Kunde maßgeschneiderte Lösungen für seine Bedürfnisse.

Bei der Umsetzung des Sicherheitskonzeptes garantiert das rund um die Uhr erreichbare Notruf & Service Center ein schnelles Agieren im Ernstfall. Derzeit bereitet der Sicherheitsexperte seine Leitstelle für die europaweit eingeführte Norm EN 50518 vor, die mit einem einheitlichen Standard eine noch bessere Qualität von Sicherheitsleistungen ermöglichen wird.

Qualitätsfaktor Mitarbeiter

Das ganzheitliche Sicherheitsverständnis der WISAG setzt auf das perfekte Zusammenspiel von Mensch, Technik und Organisation. Da die Qualität der Dienstleistung für die WISAG Sicherheit & Service ein zentrales Anliegen ist, werden alle Services überwiegend mit eigenen Fachkräften erbracht. Um ihre Mitarbeiter fit für die Anforderungen ihres Berufsalltags zu machen und sie in die Lage zu versetzen, jederzeit kompetent, routiniert und serviceorientiert aufzutreten, legt die WISAG Sicherheit & Service großen Wert auf eine konsequente Aus- und Weiterbildung. Neben dem alltäglichen Wissenstransfer steht dazu ein vielfältiges Seminarangebot zur Verfügung, das

kontinuierlich aktualisiert und ausgebaut wird. So wurde beispielsweise 2011 ein Pilotprojekt mit E-Learning-Modulen inklusive Lernerfolgskontrolle gestartet. Diese Form der Weiterbildung macht eine flexiblere, ortsunabhängige und damit ökonomische Schulung der über das gesamte Bundesgebiet verteilten Mitarbeiter möglich. Das Thema Mitarbeiterqualifizierung erhält umso mehr Bedeutung, als sich die WISAG verpflichtet hat, bis 2020 Führungskräfte überwiegend aus den eigenen Reihen zu rekrutieren. Weiterbildung und Entwicklungsperspektiven schaffen so ein Arbeitsumfeld, in dem die Mitarbeiter motiviert sind und Leistung honoriert wird.

Innovative Sicherheitstechnik

Ein Schwerpunkt bei der konsequenten Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen ist die Sicherheitstechnik. Mit der 2011 gegründeten, herstellerunabhängig arbeitenden WISAG Sicherheitstechnik verfügt das Unternehmen über profundes Fachwissen in den eigenen Reihen und hat zudem den Grundstein für eine verstärkte Entwicklung innovativer technischer Lösungen gelegt.

4.800 Mitarbeiter für zufriedene Kunden

Im Jahr 2011 erwirtschaftete die WISAG Sicherheit & Service einen Umsatz von rund 145 Millionen



Euro. Mit rund 4.800 Mitarbeitern, 27 Niederlassungen und zahlreichen Standorten ist das Unternehmen deutschlandweit immer nah am Kunden. Die Kernkompetenzen der WISAG Sicherheit auf einem Blick:

- Schutz & Prävention
- Sicherheitsberatung & -technik
- Notruf & Service Center
- Empfangs- & Postdienste
- Messe- & Veranstaltungsdienste



WISAG Sicherheit & Service Holding
 GmbH & Co. KG
 Eduard C. Kutyma | Geschäftsführer
 Kennedyallee 76 | 60596 Frankfurt a. Main
 Telefon: +49 (0)69. 63306-181
 eduard.kutyma@wisag.de | www.wisag.de

AUSLOBUNG

Ludwig-Erhard-Preis 2013

In Kooperation mit der Standortinitiative „Deutschland – Land der Ideen“ lobt die Initiative den Ludwig-Erhard-Preis 2013 aus. Der Bundesminister für Wirtschaft und Technologie ist Schirmherr des Preises.

Der Preis wird auf Basis eines intensiven Bewertungsprozesses an Organisationen und Unternehmen vergeben, die sich durch den nachhaltigen Erfolg in ihrer Geschäftstätigkeit auszeichnen. Neben dem Preis werden eine Auszeichnung an den Zweitplatzierten und Ehrungen an die Finalisten des Wettbewerbs vergeben. Alle anderen Bewerber-Organisationen werden im Rahmen des Ligaprinzips einem Reifegrad zugeordnet und entsprechend geehrt.

- Preisträger
- Auszeichnung
- Finalist
- Recognised for Excellence 5 stars
- Recognised for Excellence 4 stars
- Recognised for Excellence 3 stars

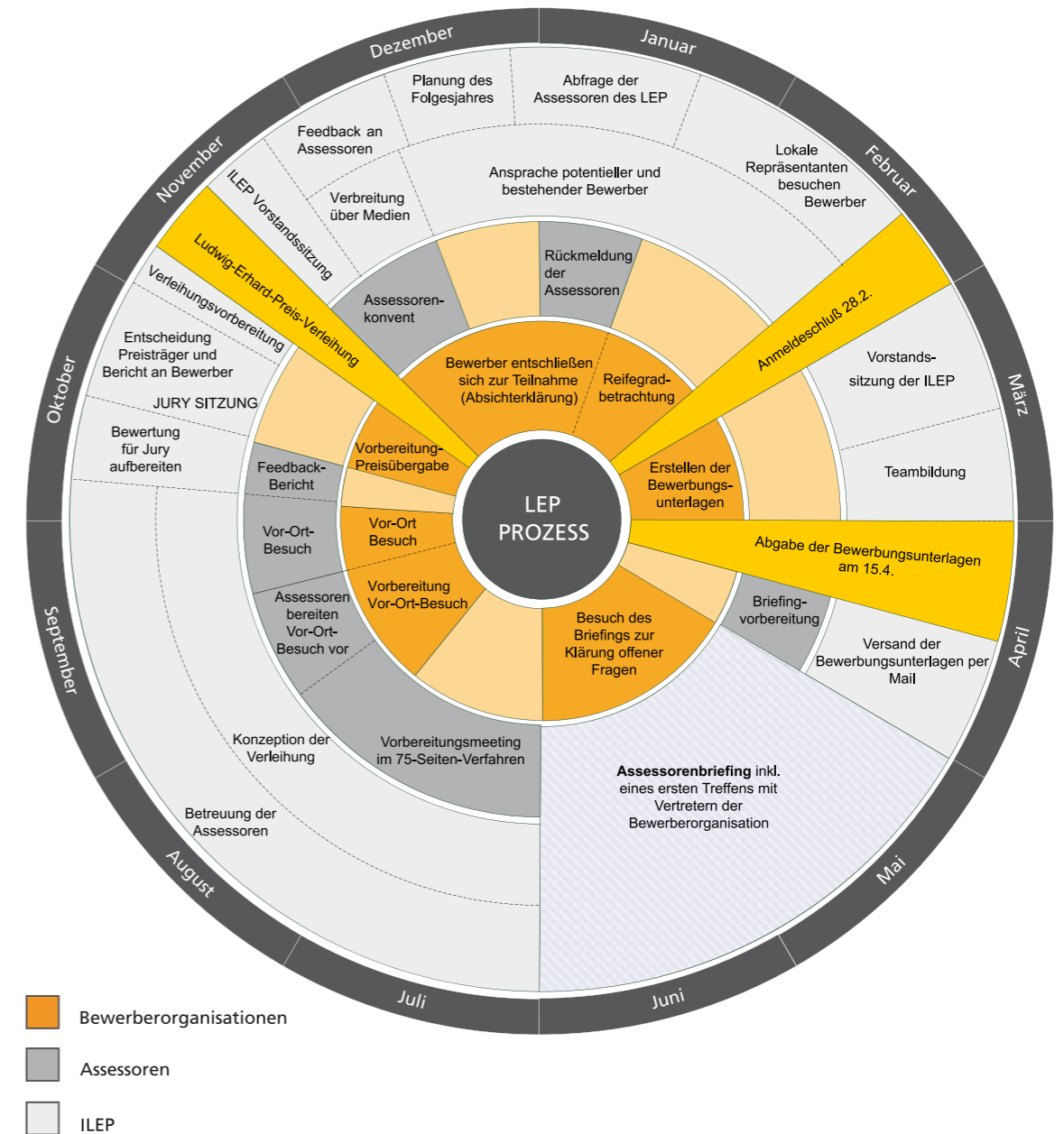
Das Erreichen der Auszeichnung oder gar der Gewinn des Preises qualifiziert zur Teilnahme am EFQM Excellence Award (EEA) – dem europäischen Pendant des Ludwig-Erhard-Preises.

Ablauf des Wettbewerbs

- Die Initiative informiert in einem ersten Schritt interessierte Organisation vor Ort über die

Grundlagen des Verfahrens und die Perspektive einer Teilnahme werden besprochen.

- In enger Abstimmung wird ein kompetentes Assessorenteam aus vier bis acht erfahrenen Führungskräften zusammengestellt. Dieses investiert pro Person mehr als zehn Tage ehrenamtliches Engagement, um Ihre Organisation zu begutachten und zu bewerten.
- Die Initiative bietet den teilnehmenden Organisationen Workshops zur Erstellung einer kurzen Bewerbungsbroschüre (tabellarischer Aufbau) an.
- Die Assessoren kommen zu einem ersten Treffen in Oberursel (bei Frankfurt/Main) zusammen. Dabei findet ein intensiver Austausch zwischen Ihrer Unternehmensführung und dem Assessorenteam statt.
- Während der sogenannten Vor-Ort-Besuchswoche sprechen die Assessoren mit einer großen Zahl Ihrer Mitarbeiter und verbreiten so den „Spirit der Excellence“.
- Aus dem Besuch resultiert ein umfangreicher Ergebnisbericht, der Ihnen die wesentlichen Stärken und Verbesserungspotenziale Ihres Organisation aus Sicht des Assessorenteams aufzeigt.
- Nach Zustellung des Ergebnisberichts besucht der Teamleiter des Assessorenteams Ihr Unternehmen noch einmal, um den Führungskräften das Ergebnis zu erläutern und Fragen zu beantworten.



- Es tagt die unabhängige Jury des Ludwig-Erhard-Preises – bei der Preisverleihung in Berlin wird den Gewinnern schließlich die begehrte Trophäe des Ludwig-Erhard-Preises vom Schirmherrn überreicht.
- Die Verleihungsveranstaltung ist eine ausgezeichnete Möglichkeit, Ihren Kunden, Partnern, Mitarbeitern und Lieferanten zu zeigen, wie

außergewöhnlich leistungsfähig Ihr Unternehmen ist.

- Alle Bewerber-Organisationen werden im jährlich erscheinenden Ergebnisband des Ludwig-Erhard-Preises genannt und profitieren vom Prestige dieser ausgewählten Gruppe herausragender Unternehmen und Organisationen.

DER AUFWAND FÜR DIE TEILNAHME

Auslobung – Ludwig-Erhard-Preis 2013

Bewerbungsgebühren in den Größenklassen:

Kleinste Organisationen

Euro 2.000,- für Bewerber mit
1 bis 15 Vollzeit-Mitarbeitern

Kleine Organisationen

Euro 2.000,- für Bewerber mit
weniger als 100 Vollzeit-Mitarbeitern

Mittelstand

Euro 4.000,- für Bewerber mit
101-500 Vollzeit-Mitarbeitern

Große Organisationen

Euro 9.500,- für Bewerber mit
mehr als 500 Vollzeit-Mitarbeitern

Als weitere Aufwendungen fallen an:

Übernachtungs- und Verpflegungskosten

beim Briefing je Assessor
Euro 240,-

Reise- und Übernachtungskosten je Assessor

für den Vor-Ort-Besuch
ca. Euro 300,- bis Euro 500,-

Eintritt je Person

für die Preisverleihung
Euro 240,-

Produktionskostenanteil

für den Ergebnisband
Euro 600,-

Sämtliche Preisangaben zzgl. der gesetzl. MwSt.

EXCELLENCE ASSESSOR WERDEN

Ein Netzwerk aus Führungskräften

Die Assessoren des Ludwig-Erhard-Preises bilden ein Netzwerk aus Führungskräften, die sich aktiv mit den Methoden ganzheitlichen Managements befassen. Sie sind qualifiziert, den EFQM Excellence-Ansatz in Unternehmen und Organisationen unterschiedlicher Größen und Branchen anzuwenden. Im Rahmen des Bewertungsprozesses des Preises werden sie regelmäßig aktiv und geben den antretenden Bewerberorganisationen ein neutrales Feedback zu ihren Leistungen.

Ihr Nutzen als Assessor

- Sie erhalten Einblicke in andere Unternehmen/ Branchen, um zu lernen wie der Excellence Ansatz erfolgreich umgesetzt wird.
- Als neuer Assessor werden Sie vor Ihrem Einsatz zu Themen wie Interview-Technik, analytisches Vorgehen und Feedback geben geschult.
- Sie werden jährlich zum aktuellen Preisprozess gebrieft und erhalten alle Informationen zu den Neuerungen des EFQM Excellence Modells.
- Als Assessor des Ludwig-Erhard-Preises erfahren Sie regelmäßig, welche relevanten Entwicklungen in der Nutzung des Excellence-Ansatzes es in Europa gibt. Das Netzwerk der Assessoren wird gepflegt. Es werden Erfahrungen und Kontakte zwischen Assessoren ausgetauscht und Arbeitsgruppen zu unterschiedlichen Themen im Kontext Business Excellence gebildet.

- Kostenfreie Teilnahme als aktiver Assessor an der Preisverleihung.
- Im Assessorenkonvent nach der Preisverleihung werden die Assessoren in die Weiterentwicklung des LEP-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 Excellence Assessor?

Der erste Schritt ist eine fundierte Assessorenausbildung. Dazu bietet die Initiative zusammen mit ihren Partnern in Deutschland Assessorentrainings an. Diese Trainings bilden die Zugangsvoraussetzung für diese anspruchsvolle Aufgabe im Ludwig-Erhard-Preis. Im Januar und Februar finden Delta-Trainings statt, die dazu dienen, neue Assessoren an den LEP heranzuführen. Circa 30 neue Assessoren werden jährlich aufgrund ihrer Kompetenzen und überzeugenden Leistungen in Ludwig-Erhard-Preis eingesetzt. 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 e. V..

DIE ASSESSORINNEN UND ASSESSOREN DES LUDWIG-ERHARD-PREISES

Ehrenamtliche Botschafter des Excellence-Gedankens

Mehr als 180 ehrenamtlich arbeitende Assessorinnen und Assessoren wirkten am Bewertungsprozess des Ludwig-Erhard-Preis-Verfahrens 2012 mit. Sie durchliefen alle ein zweitägiges Briefing, befassten sich mehrere Tage mit den Bewertungsdokumenten ihres jeweiligen Bewerbers, tauschten sich auf der Web-basierten Plattform über ihre Erkenntnisse aus, gestalteten zusammen mit dem Bewerber einen Vor-Ort-Besuchsplan, verbrachten bis zu fünf Tage vor Ort im Gespräch mit dem Bewerber und erzeugten

schließlich den Ergebnisbericht, der der Jury als Grundlage ihrer Entscheidung dient. Für diesen außerordentlichen Einsatz dankt die Initiative diesen Botschaftern des Excellence-Gedankens. Durch ihr Engagement ermöglichen die Assessorinnen einen Wettbewerb, der im Sinne eines Peer-Assessments eine wertvolle Fremdsicht für die Bewerber ermöglicht. Sie selbst profitieren dabei durch einen tiefen Einblick in die Vorgehensweise exzellenter Organisationen. Es folgen die Teams in der Reihenfolge der Briefings:



BMW Werk Regensburg

Teamleiter: Markus Reiche

Teammitglieder: Frank Wenger, Linda Lemke, Thomas Scherg, Fred Csehngeri, Matthias Falk, Klaus Epe (von links nach rechts)



Haus Ohrbeck

Teamleiter: Robert Reichstein

Teammitglieder: Astrid-Sylvia Bersch, Stefan Röhrich, Klaus Radermacher, Sabine Thiele (von links nach rechts)



Klinik Öschelbronn

Teamleiter: Richard Schieferdecker

Teammitglieder: Gabriele Gralla, Peer-Christian Schach, Sandra Enewoldsen, Christian Wendel, Beate Landis (von links nach rechts)



LWL-Klinik Paderborn

Teamleiter: Rainer Langenberg

Teammitglieder: Dirk Kowalewski, Christina Rogalski, Frank Salchow, Martin Köning, Karin Ferring, Franz Mackamul (von links nach rechts)



Ovalo GmbH

Teamleiter: Frank Slawik

Teammitglieder: Bernd Rehberg, Wolfgang Sonntag, Christiane Stenzel, Walter Ludwig, August Brügel, Martin Holzwarth (von links nach rechts)



Busch-Jaeger Elektro GmbH

Teamleiter: Bernd Kunert

Teammitglieder: Andreas Reis, Detlef Budszun, Franz Emmert, Jörg Roggensack, Klaus Roeder, Anke Maria Lutum, Dirk Kohlenberg (von links nach rechts)



Taberna hospitalis GmbH & Co. KG

Teamleiter: Torsten Moch

Teammitglieder: Christian Schröter, Johanna Paul, Karl Auer, Andrea Kaminski, Rolf Gauert (von links nach rechts)



Allresist GmbH

Teamleiter: Heinz Neppach

Teammitglieder: Hermann Ziegler, Renate Krüger, Rüdiger Krüger, Ronald Nölte (von links nach rechts)



VHS Reckenberg-Ems | FARE gGmbH

Teamleiterin: Gabriele Kohler

Teammitglieder: Thomas Herfort, Daniel von Wedel, Sabine Richter (von links nach rechts)



BANKWITZ ARCHITEKTEN GMBH

Teamleiter: Volker David

Teammitglieder: Gudo Großpietsch, Matthias Wettig, Bettina Geißhirt, Alfred Schmidt, Christian Howaldt (von links nach rechts)



Schindlerhof Klaus Kobjoll GmbH

Teamleiter: Jochen Muskalla

Teammitglieder: Jürgen Stube, Christine Garbe, Silke Felber, Christian Andresen, Ralf Hubert, Dirk Machel (von links nach rechts)



MDK Berlin-Brandenburg e. V.

Teamleiter: Alexander Zacharias

Teammitglieder: Gerald Friderich, Norbert Kohlscheen, Hartmut Schoenemann, Michael Rese, Nils Förster, Bettina Wittendorfer (von links nach rechts)



Robert Bosch GmbH, Werk Feuerbach

Teamleiter: Norbert Hecking

Teammitglieder: Kristina Schiffer, Dieter Grobe, Silvia Neu, Claudia Drege, Markus Faulhaber, Alexander Neumann (von links nach rechts)



Krieger + Schramm GmbH & Co. KG

Teamleiter: Birgit Otto

Teammitglieder: Christoph Seyfried, Kathrin S. Trump, Thorsten Schmidt, Susanne Schaub (von links nach rechts)

DIE INITIATIVE LUDWIG-ERHARD-PREIS E.V.

Die deutsche Excellence-Initiative

Mission

Unser Verein dient dem Zweck, den Excellence-Gedanken zu verbreiten und jährlich den Ludwig-Erhard-Preis zu vergeben. Er dient dazu, Spitzenleistungen im Wettbewerb in allen Bereichen der deutschen Wirtschaft, in öffentlichen Verwaltungen/Einrichtungen, Wissenschaft und sonstigen Institutionen zu fördern. Dem Ludwig-Erhard-Preis liegt der Excellence-Gedanke zugrunde, wie er im EFQM Excellence Modell festgelegt wurde. Aus deutscher Sicht geht es dabei um Soziale Marktwirtschaft im Sinne von Ludwig Erhard: um Wirtschaftsleistungen, die Verbrauchern nutzen, mit denen sich Mitarbeiter identifizieren, die die Umwelt schonen, und um gesellschaftliche Leistungen, die den sozialen Frieden fördern.

Vision

Unsere Vision ist es, dass wir einen sichtbaren Beitrag dazu leisten können, die Attraktivität des Standorts Deutschland nachhaltig zu steigern. Als meinungsprägende Organisation und nationaler Partner der EFQM verbreiten wir den Excellence-Gedanken in Deutschland in allen Branchen, Regionen und Bereichen. Von uns gehen Impulse aus, die die Weiterentwicklung des Excellence-Gedanken unterstützen und Nutzen für die Anwender schaffen, um deren Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Zusammen mit unseren Partnern sind wir in der Lage eine so große Wirkung im Land zu entfalten, dass die Bekanntheit und

Verbreitung des Excellence-Ansatzes das Niveau der bekanntesten Managementansätze erreicht oder übertrifft.

Unsere Strategie

Wir streben unsere Vision an, indem wir Führungskräfte befähigen den Excellence-Ansatz anzuwenden, Organisationen bewerten und ihre Leistungen durch den Ludwig-Erhard-Preis, der unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie steht, ehren. Wir bieten allen Anwender-Organisationen als Verein eine Heimat. Da wir kein wirtschaftliches Ziel verfolgen, bieten wir beispielsweise den Einstieg in die Anwendung des Excellence-Modells unentgeltlich an, um so die Bekanntheit unserer Sache zu erhöhen.

Unsere Partner

Zusammen mit unseren Partnern erreichen wir als Netzwerk-Organisation eine große kommunikative und operative Wirkung. Jede Organisation, die sich mit der Verbreitung des Excellence-Gedankens befasst, kann sich als Partner der Initiative anschließen und synergetisch die Wirkung der eigenen Organisation und unserer Bewegung vergrößern. Unsere Partner haben sich einem Code of Conduct verpflichtet. Sie teilen die Werte der Initiative und agieren im Sinne unserer Sache am Markt. Die Initiative wird nie Organisationen beraten und strebt, wenn möglich, eine indirekte Position an. Dadurch wahren wir unserer Neutralität und Unabhängigkeit.

EXCELLENCE FÜR DEUTSCHLAND

Entwickeln Sie mit uns und Ihren Partnern Ihre Organisation

Trainings

Die Initiative bietet Ihnen:

Assessorentraining

- EFQM Excellence Assessor Training (EAT)
- Assessorentraining mit ILEP Zertifikat

Validatorentraining

Qualifizierung zur Durchführung von Committed to Excellence Verfahren

EFQM-lizenzierte Ausbildungen

- Journey to Excellence (J2E)
- Leaders for Excellence (L4E)

Web Based Trainings (WBTs)

Online-Kurse rund um das EFQM Excellence Modell

Bewertungen

Die Initiative validiert Ihren Selbstbewertungsprozess und verleiht Ihnen bei Erfüllung der erforderlichen Voraussetzungen die EFQM-Anerkennung:

– Committed to Excellence –

Die Initiative bewertet in einem Assessment Ihre Organisation und verleiht Ihnen bei Erfüllung der erforderlichen Voraussetzungen die EFQM-Anerkennung:

– Recognised for Excellence –

Sie finden die Leitfäden als kostenlosen Download auf unserer Website.


„Durch Trainings mit der Initiative haben sich unsere Mitarbeiter kontinuierlich in Richtung Excellence weiter entwickelt. Das macht uns zu einem starken Team.“
Dirk Schöttelndreier, Inhaber,
Praxis für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde
Schöttelndreier, Dr. Rapsch & Partner

„Die praxisnahen Assessorentrainings befähigen unsere Mitarbeiter die eigene Organisation aus einer neuen Perspektive heraus besser zu verstehen. Das wirkt sich unmittelbar positiv auf unsere tägliche Arbeit aus.“
Klaus Garbers, Chief Manager TQM & CSR,
RICOH DEUTSCHLAND GmbH

„Es hat uns allen sehr viel Spaß gemacht mit Ihnen gemeinsam die Reise auf dem Pfad der Business Excellence durch unser Unternehmen zu machen und zu schauen und zu erleben wo wir stehen. Ich sehe den von Ihnen dokumentierten Stand als absoluten Ansporn für alle, jetzt mit Elan und Augenmaß weiter an unserem Unternehmen zu arbeiten und es weiter so umzubauen, und zu entwickeln, dass wir absolute Spitzenleistungen im Sinne des EFQM Modells erbringen können.“
Christian Andresen, Geschäftsführender
Gesellschafter, THE MANDALA HOTEL GmbH,
Berlin

OPERATING PARTNER ILEP

Kontaktseite

	AkademiQ – Akademie der Qualität Heide-Marie Pianka www.akademiQ.de		Europäischer Arbeitskreis für Information und Kommunikation e. V. C.-Andreas Dalluege cad@ibk.eu		MAHO Consulting Martin Holzwarth www.martin-holzwarth.de		Quenergy Coaching Dr. Hans-Eckhard Hunger www.quenergy.de
	ALEX CONSULT Oliver Alex www.alex-consult.de		EPE-CONSULTING Klaus Epe www.epe-consulting.de		Manfred Jung Training & Consulting Manfred Jung jung.training-consulting@t-online.de		SP kommunikation beratung + training Frank von Pablocki www.sp-kommunikation.de
	a:nton Coaching und Consulting für Familienunternehmen Wiebke Anton www.wiebkeanton.de		excellence center nürnberg Partnersgesellschaft Dr. Werner Ebert, Dr. Hans Jochen Lipp, Volker David, Heike Mühlbauer, Joachim Rottluff www.ec-n.de		mensen gestalten unternehmen® Gerhard Thäsler www.megun.de		stw unisono training + consulting GmbH Gudrun Jürß www.stw-unisono.com
	Bergner.biz – Unternehmensberatung Dr. Ingo Bergner www.bergner.biz		Gudo Großpietsch Unternehmensberatung www.gudo-grosspietsch.de		mib Management Institut Bochum GmbH Frank Slawik www.mi-bochum.de		TC&T Consult und Training GmbH Norbert Bonta www.tct.de
	Bestform Consulting Dirk Kowalewski www.bestformconsulting.de		Hagen Consulting & Training GmbH Stefan Hagen www.hagen-consulting.de		MP-BusinessManagement GmbH Wolfgang Münch www.mp-bm.com		TQU International GmbH Florian Rösch www.umsetzer.com
	BO CONSULT Birgit Otto www.bo-consult.com		IOS Institut für Organisations- entwicklung & Systemberatung Prof. Schley & Partner GmbH Norbert Kohlscheen www.ios-schley.de		mpool consulting AG Hermann Ziegler www.mpool-group.de		Transform! Consulting Gesellschaft für Beratung, Projektarbeit und Coaching mbH Thomas Schäfer www.die-transformationsberater.de
	CHRISTIANSEN Coaching + Consulting Frauke Christiansen www.christiansen-eib.eu		IVUT Institut für Veränderungsmanagement Unternehmensentwicklung Training Ulrich F. Schübel www.ivut.de		Ploetz + Zeller GmbH Oliver Zeller www.p-und-z.de		TÜV Nord Cert GmbH Barbara Meyer www.tuev-nord.de
	cmxKonzepte GmbH & Co. KG Gabriele Kohler www.cmxkonzepte.de		PROTEMA Unternehmensberatung GmbH Michael Mezger www.protema.de		WERTarbeit Meike Wilmowicz www.wert-arbeit.com		Wrafter UnternehmensBeratung & TrainigServices Jochen Muskalla www.wubts.com
	DQS GmbH Hans Jahn www.dqs.de		KRBE GmbH Dr. Klaus Radermacher www.xing.com/profile/ Klaus_Radermacher3		Quality Consult Dipl.-Ing. Lutz Berninger www.qconsult.biz		quality management consultant Prof. Dr. Rainer Langenberg www.langenberg-qmc.de
	Heinz-Michael Dickmann Prozessberatung, Training & Coaching Heinz-Michael Dickmann www.hmdickmann.de						

DIE PUBLIKATIONEN

der Initiative Ludwig-Erhard-Preis und ihrer Partner



Excellence-Handbuch

Grundlagen und Anwendung des EFQM Excellence Modells

André Moll, Gabriele Kohler (Hrsg.)

Symposion Publishing, 2012

Alle Unternehmen stehen heute vor derselben Frage: Wie gelingt es, herausragende Ergebnisse zu erzielen und diese Fähigkeit dauerhaft in der Organisation zu verankern? Managementansätze, die nur auf vorübergehende Leistungsverbesserung im Tagesgeschäft abzielen, helfen hier nicht weiter. Nachhaltige Verbesserung ist gefragt.

Hierfür hat sich das EFQM Excellence Modell bewährt. Es unterstützt Führungskräfte dabei, die Stärken und Verbesserungspotenziale ihrer Organisation zu identifizieren, den eigenen Reifegrad zu bestimmen und dabei die Interessen aller Stakeholder zu berücksichtigen. Darüber hinaus findet das Modell Anwendung als externes Bewertungsinstrument. Dabei ist das Modell keineswegs starr,

sondern wird regelmäßig weiterentwickelt, wie die aktuelle Revision zum EFQM Excellence Modell 2013 zeigt. Dieses Handbuch erläutert anschaulich die Anwendung des EFQM Excellence Modells und erklärt die Bedeutung der Neuerungen der Version 2013. Dabei behandelt es u. a. folgende Themen:

- Wie ist das EFQM Excellence Modell aufgebaut?
- Was ändert sich mit der neuen Version 2013?
- Wie lässt sich das EFQM-Modell als Bewertungsinstrument anwenden?
- Welchen Beitrag leistet das Modell für Strategie, Organisation und Führung?
- Einsatz des Modells in ausgewählten Branchen und Anwendungsfeldern.

Aktuelle Fallstudien illustrieren Good Practice, aber auch die Herausforderungen bei der Anwendung des Modells. Eine wertvolle Sammlung von Inspirationen, wie der Weg zur Excellence besprochen werden kann.

Add-on zum Download:

- Original-Bewerbungsbroschüre für den Ludwig-Erhard-Preis 2012
- Leitfaden zur Erstellung eines EFQM Management Dokuments
- Kompetenz-/Prozessmatrix, Diagrammvorlage, Interessengruppenmatrix/-portfolio



Erfolgsfaktor Qualität

Einsatz und Nutzen des EFQM-Excellence-Modells

Herbert Schnauber, Armin Schuster (Hrsg.)

Symposion Publishing, 2012

Qualität zahlt sich aus. Diese Erkenntnis hat sich durchgesetzt, wie die hohe Anzahl an ISO-Zertifizierungen belegt. Organisationen, die ihr Qualitätsmanagement professionell betreiben, profitieren von besseren Prozessen, machen weniger Fehler und erzielen eine höhere Produktivität. Doch das ist nur der Anfang. Wer höchste Qualität umfassend und dauerhaft sicherstellen möchte, muss einen Schritt weitergehen.

Mit dem EFQM-Modell für Excellence steht hier ein faszinierender Ansatz zur Verfügung, der es erstmals ermöglicht, alle Facetten des Handelns einer Organisation zu beleuchten. Anhand des EFQM-Modells kann sich jede Organisation – egal ob im Profit- oder Non-Profit-Bereich – nicht nur selbst

bewerten, sondern vor allem deutlich bessere Ergebnisse erzielen. Denn es hilft, Verbesserungspotenziale aufzudecken, Risiken zu beherrschen und vorhandene Ressourcen effektiv zu nutzen – ein hervorragender Ausgangspunkt für ein umfassendes Qualitätsmanagement.

In dem vorliegenden Band erläutern Qualitätsexperten sehr anschaulich, wie das EFQM-Modell funktioniert. Sie zeigen, welche verblüffenden Potenziale das Modell bietet und wie man es sich zunutze macht. Besonders lesenswert wird dieses Fachbuch auch durch zahlreiche Praxisbeispiele von Unternehmen und Organisationen, die das EFQM-Modell erfolgreich einsetzen, darunter ein Motorrad-Produzent, ein Elektronikhersteller, eine Zahnarztpraxis, eine Universitätsklinik, ein Gymnasium und sogar die Polizei.

Die Inhalte in der Übersicht:

- Grundlagen und Funktionsweise des EFQM-Excellence-Modells
- Ergänzende Methoden und Anwendungshilfen
- Vorteile der Selbstbewertung
- Schritte einer umfassenden Unternehmensanalyse
- Praxisbeispiele aus den Bereichen Produktion, Dienstleistung, Bildung und Gesundheitswesen



Exzellenz durch nachhaltige Unternehmensstrategien

C.-Andreas Dalluege, Hans-Werner Franz,
Wolfgang Pfeffer, Hans-Joachim Schneider
Die ifaa-Taschenbuchreihe, 2012

Das Taschenbuch ist verständlich, kompakt, praxisorientiert formuliert und somit gut geeignet, um kleinen und mittelständischen Unternehmen einen Zugang zu dem vom „European Foundation für Quality Management“ entwickelten EFQM-Modell zu geben. Bei diesem Modell handelt es sich um einen ganzheitlichen Ansatz zur Bewertung von Unternehmen und der systematischen Überprüfung von Prozessen und Ergebnissen mit dem Ziel der Unterstützung und Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit. Das EFQM-Modell ist der anerkannteste Standard für nachhaltige Unternehmensmodelle. Es liegt sämtlichen europäischen Unternehmenspreisen zugrunde, wie zum Beispiel dem renommierten Ludwig-Erhard-Preis, dem Schweizer ESPRIX oder dem Österreichischen Staatspreis. Das Buch bietet einen Leitfaden zum Einsatz im Mittelstand.



EFQM Excellence Modell 2013

EFQM Publications, 2012

Das aktuelle Modell im Revisionsstand 2013 ist bei der Initiative erhältlich. Ab Dezember erscheint auch die zweitsprachige Variante.

WBT zum neuen Modell: Als EFQM AssessorIn können Sie sich unter www.excellence-initiative.de registrieren und sich unentgeltlich zum neuen Modell informieren und wenn Sie die Voraussetzungen erfüllen über einen Online-Test offiziell upgraden. Näheres dazu finden Sie auf unserer Webseite.

MITGLIEDSCHAFT

Initiative Ludwig-Erhard-Preis e. V.

Die Initiative Ludwig-Erhard-Preis ist ein Verein, dessen Mitglieder Unternehmen und Organisationen (juristische Personen) 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.

Mit Ihrer Mitgliedschaft fördern Sie die Verbreitung des Business Excellence-Gedankens in Deutschland:

- Mitglieder dürfen das Mitglieds-Logo der Initiative auf ihrer Homepage und nach Absprache auf weiteren Veröffentlichungen führen.
- Die Initiative verlinkt ihre Mitglieder auf der Homepage der Initiative Ludwig-Erhard-Preis einschließlich deren Logo.
- Die Initiative bietet den Assessoren von Mitgliedern die bevorzugte Teilnahme am LEP-Bewertungsprozess an.
- Die Initiative vermittelt ihren Mitgliedern Benchmark-Kontakte rund um das Thema Business Excellence.
- Die Initiative vermittelt regelmäßig die Neuigkeiten zum Excellence-Modell, die aus der Mitarbeit bei der EFQM in Brüssel resultieren. z. B. durch regelmäßige Rundmails oder BestPractice4Excellence Veranstaltungen.

Kosten für die Mitgliedschaft

Die Mitgliedsbeiträge betragen jährlich:

- > für Vereine und Verbände EUR 1.500,-
- > für Unternehmen und Organisationen
 - bis 500 Mitarbeitende EUR 500,-
 - bis 5.000 Mitarbeitende EUR 1.500,-
 - über 5.000 Mitarbeitende EUR 5.000,-

MITGLIEDER

Initiative Ludwig-Erhard-Preis e. V. (ILEP)

ABB AG	Caritasverband für die Diözese Speyer e. V.	Franz Knist – Qualität.Sinn.Management	IVUT Institut für Veränderungsmanagement, Unternehmensentwicklung und Training	Praxis für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde – Schöttelndreier, Dr. Rapsch & Partner	TGE – Kongregation der Schwestern vom Göttlichen Erlöser
ACADEMIA Press Studentenpresse GmbH	carriere & more private Akademien	freisl Beratung Training Coaching	Klejbor's Entertainment Factory – KBO Management GmbH	Prof. Dr. Rainer Langenberg, Quality Management Consultant	THE MANDALA HOTEL
AeraNova Consult Tourismusberatung	CHRISTIANSEN Coaching + Consulting	Gauselmann AG	Konkret Consult Ruhr GmbH	PROTEMA Unternehmensberatung GmbH	Thüringische Weidmüller GmbH
AgenturQZert GmbH	Clariant Produkte (Deutschland) GmbH – Global Quality Management	Gitte Landgrebe S.A.R.L.	KRBE GmbH	Quality Consult – Dipl.-Ing. Lutz Berninger	TKW Gebäudeservice GmbH
AkademiQ	cmxKonzepte GmbH & Co. KG	Gudo Großpietsch Unternehmensberatung	Landesbank Berlin AG	Quenergy-Coaching Potsdam	TNT Express GmbH
ALEX CONSULT	CQa – Corporate Quality Akademie	Hagen Consulting & Training GmbH	L'Orange GmbH	Reha Vita GmbH	TQU International GmbH
Allresist GmbH	CSN Wichmann GmbH	Heinz-Michael Dickmann Prozessberatung, Training & Coaching	Ludwig-Erhard-Stiftung e. V.	RICOH Deutschland GmbH	Transform! Consulting Gesellschaft für Beratung, Projektarbeit und Coaching mbH
Anton Coaching und Consulting für Familienunternehmen	Dersch & Minet Consulting GmbH	HMDS Human Medical Data Service	MAHO Consulting Martin Holzwarth	Robert Bosch GmbH	TÜV NORD CERT GmbH
ASSA ABLOY Sicherheitstechnik GmbH	Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e. V.	Homag Holzbearbeitungssysteme AG	Manfred Jung Training & Consulting	RWE AG	VDI Verein Deutscher Ingenieure e. V.
BASF SE	DGQ Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.	HUGO BOSS Ticino SA	Maschinenfabrik Reinhausen GmbH	Schenker Deutschland AG	Vereinigte Sparkassen im Landkreis Weilheim i. OB
Bergner.biz – Unternehmensberatung	domino world™	I. K. HOFMANN GmbH	MDK Rheinland-Pfalz	Schindlerhof Klaus Kobjoll GmbH	VHS Reckenberg-Ems FARE gGmbH
Bestform Consulting	DQS GmbH	IMAQ GbR	MEN Mikro Elektronik GmbH	Schöck Bauteile GmbH	Volkswagen AG
Birgit Böhm UnternehmerBeratung	EFQM	Incipio-Hannover by Gabriele Gralla; MSc	menschen gestalten unternehmen®	Seniorenheim Wildau GmbH	VQB Verein für Qualitätsförderung Brandenburg e. V.
BMW Group	Endress+Hauser Conducta GmbH + Co. KG	Ingenieurbüro Richard Schieferdecker	mib Management Institut Bochum GmbH	Sozial-Holding der Stadt Mönchengladbach GmbH	WAREMA Renkhoff SE
BO Consult – Services for Excellence	EPE-CONSULTING	Institut für Medizinische Diagnostik Oderland	MP-BusinessManagement GmbH	SP kommunikation beratung + training GbR	WERTarbeit GmbH & Co. KG
Brücke Rendsburg-Eckernförde e. V.	Europäischer Arbeitskreis für Information & Kommunikation e. V.	Institut für Sozialforschung & Organisationsberatung	mpool consulting AG	Stadtwerke Hannover AG	WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG
Busch-Jaeger Elektro GmbH	EXCELLENCE CENTER NÜRNBERG	IOS Institut für Organisationsentwicklung & Systemberatung Prof. Schley und Partner GmbH	OPTIMAL AG & Co. KG	stw unisono training + consulting GmbH	Wrafter UnternehmensBeratung & TrainingServices
BUSINESS-Partner GmbH			Otto Richter GmbH	SÜDWESTMETALL e. V.	WSS AKTIV BERATEN GbR
Caritasverband für den Kreis Olpe e. V.			Ploetz + Zeller GmbH	TC&T Consult und Training GmbH	



AUFNAHMEANTRAG

Die nachfolgende Organisation möchte Mitglied der Initiative Ludwig-Erhard-Preis – Auszeichnung für Spitzenleistungen im Wettbewerb e.V. werden.

Bezeichnung der Organisation

Anschrift der Organisation

Verantwortliche/-r Vertreter/-in / Ansprechpartner/-in der Organisation:

Name, Vorname

Anschrift innerhalb der Organisation

Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Beitrag p. a.

Ort, Datum

Unterschrift des zeichnungsberechtigten Repräsentanten



ABSICHTSERKLÄRUNG

Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis

Name der Organisation:

Straße:

Postleitzahl/Ort:

Name der Kontaktperson:

Tel.-Nr.:

Fax-Nr.:

E-Mail:

Anschrift der Kontaktperson (falls von obiger Anschrift abweichend):

Name der ranghöchsten Führungskraft:

Tel.-Nr.:

Fax-Nr.:

E-Mail:

Hauptstandorte:

Zahl der vollzeitbeschäftigten Mitarbeiter:

Hat sich die Aktivität des Bewerbers in den vergangenen Jahren zu mindestens 50 % auf Deutschland erstreckt?

ja

nein

Bezieht sich die Bewerbung auf die Gesamtorganisation?

ja

nein

Kann der Vor-Ort-Besuch in der KW 38/39 durchgeführt werden? Falls nein, bitte eine früher liegende Alternativwoche nennen:

ja

nein

KW

Welches Bewerbungsverfahren wählen Sie?

tabellarische Bewerbung

75-Seiten-Bewerbung

Name der Muttergesellschaft:

Straße:

Postleitzahl | Ort:

Ich erkläre im Namen meiner Organisation, dass wir die Regeln der Ausschreibung des Ludwig-Erhard-Preises einhalten werden und erkenne die Entscheidung der von der Initiative Ludwig-Erhard-Preis – Auszeichnung für Spitzenleistungen im Wettbewerb e.V. bestimmten Jury an. Ich bestätige, dass meine Organisation die Zulassungsbedingungen für die Ausschreibung des Preises erfüllt, dass sämtliche in dem Bewerbungsformular enthaltenen Angaben korrekt sind und dass die Bewerbungsgebühren auf das in der uns zugehenden Rechnung angegebene Konto überweisen werden.

Ort, Datum

Unterschrift der ranghöchsten Führungskraft des Bewerbers

SPONSOREN

des Ludwig-Erhard-Preises 2012



Verband der Metall- und Elektroindustrie Baden-Württemberg e.V.

SCHLUSSWORT

Dr. André Moll

Die alte Weisheit lautet „nach dem Spiel ist vor dem Spiel“ und so blicken wir schon jetzt gespannt auf den Bewertungsprozess des nächsten Jahres. Anfang November hatten sich bereits neun Bewerber verbindlich zur Teilnahme am Ludwig-Erhard-Preis 2013 angemeldet – ein gutes Vorzeichen für das kommende Verfahren.

Im nächsten Preisprozess werden wir das überarbeitete EFQM Excellence Modell im Einsatz erleben. Der neue Leitfaden zur Gestaltung der Bewerbungsbroschüre und das deutsche Anwendungsbeispiel der Firma cmxKonzepte GmbH & Co. KG – einem Bewerber des diesjährigen Preisverfahrens – stellen gutes Handwerkszeug für den LEP-Prozess 2013 dar.

Auch auf dieses Jahr blicken wir zufrieden zurück, doch die Erfolge und erreichten Ziele verleiten uns keineswegs zum Ausruhen. Zusammen mit

unserem europäischen Partner EFQM, dem nationalen Excellence-Netzwerk sowie unserem Kooperationspartner „Deutschland – Land der Ideen“ werden wir unsere Mission „Excellence für Deutschland“ weiter mit größtem Engagement verfolgen und weiter dazu beitragen, Spitzenleistungen in Deutschland sichtbar zu machen. Es ist eine Tugend, sich nicht mit dem Erreichten zufriedener zu geben, sondern immer neue Ziele zu definieren und zu erreichen. Dazu möchte ich Matt Fisher, den COO der EFQM zitieren, der im EFQM Forum 2012 in Brüssel sagte:

„Stop looking at the past and start making history!“

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen ein erfolgreiches Jahr 2013,

Ihr

Dr. André Moll
geschäftsf. Vorstandsmitglied

IMPRESSUM

Initiative Ludwig-Erhard-Preis –
Auszeichnung für Spitzenleistungen
im Wettbewerb e. V. (ILEP)

Ludwig-Erhard-Straße 16a
61440 Oberursel

Tel. +49 (0)6171. 887688-0
Fax +49 (0)6171. 887688-9
info@ilep.de
www.ilep.de

Registergericht:

Amtsgericht Düsseldorf
Registernummer: VR 9111

Geschäftsführendes Vorstandsmitglied:

Dr. André Moll Anschrift s. o.

Inhaltlich Verantwortlicher

gemäß § 10 Absatz 3 MDStV:

Dr. André Moll, Anschrift s. o.

Texte, Abbildungen und Grafiken sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung der Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V. reproduziert, wiederverwendet, für gewerbliche Zwecke verwendet oder verbreitet werden. Dies gilt auch für die Aufnahme in elektronische Datenbanken und Vervielfältigung auf CD-ROM.

Haftungsausschluss:

Für den Fall, dass im Ergebnisband unzutreffende Informationen veröffentlicht sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit der ILEP oder ihrer Mitarbeiter in Betracht. Ebenso wird keine Haftung übernommen für Gestaltung und Inhalte der externen Organisationen, die im Ergebnisband dargestellt sind. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für die Manuskripte, Fotos und Illustrationen der dargestellten Organisationen.

Redaktion:

Teresa Dyck, ILEP e. V.

Layout und Gestaltung:

mediendesign : kai royer, Berlin
www.mediendesign-berlin.com

Druck:

J. Gotteswinter
Grafischer Betrieb
www.gotteswinter.de

Der Ludwig-Erhard-Preis steht
unter der Schirmherrschaft des



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

EFQM  **Partner**
Shares what works.

INITIATIVE LUDWIG-ERHARD-PREIS E. V.

Ludwig-Erhard-Straße 16a
61440 Oberursel

T +49 (0)6171. 88 76 88-0

F +49 (0)6171. 88 76 88-9

info@ilep.de

www.ilep.de