



Deutschland
Land der Ideen



DEUTSCHER EXCELLENCE PREIS

Ergebnisband 2011

GRUSSWORT

Dr. Philipp Rösler



Die deutschen Unternehmen haben in den letzten Jahren ihre hohe Leistungsfähigkeit eindrucksvoll unter Beweis gestellt. Die Rezession der Jahre 2008/09 ist überwunden und um die günstige Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt werden wir in vielen Ländern beneidet. Auch in Zukunft dürfte die deutsche Wirtschaft ein Stabilitätsanker in Europa bleiben.

Diese günstige Entwicklung wäre ohne die hohe Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Unternehmen nicht denkbar. Der Ludwig-Erhard-Preis unterstützt Unternehmen dabei, ihre Potenziale zu entwickeln und Spitzenleistungen am Standort Deutschland zu erbringen. Nicht zuletzt kleine und mittlere Unternehmen können von der Beteiligung an diesem Wettbewerb mit seinem anspruchsvollen Auswahlverfahren, das mit einer umfassenden Unternehmensanalyse einhergeht, in hohem Maße profitieren.

Der Ludwig-Erhard-Preis, der seit vielen Jahren unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie steht, leistet so einen wichtigen Beitrag zur Stärkung des Wettbewerbs und der Wettbewerbsfähigkeit unseres Landes. Drei Preisträger und

sieben Ausgezeichnete können sich in diesem Jahr über ihre Erfolge freuen. Ich danke den Veranstaltern und allen Beteiligten für ihr außergewöhnliches Engagement und gratuliere den Preisträgern ebenso wie allen anderen erfolgreichen Teilnehmern herzlich zu ihren herausragenden Leistungen.

Ihr

Dr. Philipp Rösler

Bundesminister für Wirtschaft und Technologie

VORWORT

Vorstand ILEP

Die Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V. setzt sich seit 15 Jahren dafür ein, das Streben nach höchster Qualität und kontinuierlicher Verbesserung zu fördern.

Sie würdigt und prämiert mit dem Ludwig-Erhard-Preis ganzheitliche Managementleistungen, die die nachhaltige Entwicklung im Wettbewerb fördern und dabei zugleich die Belange von Umwelt und Gesellschaft berücksichtigen. Der Preis steht unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie.

Seit 2011 besteht zwischen der Initiative Ludwig-Erhard-Preis und der gemeinsamen Standortinitiative der Bundesregierung und der deutschen Wirtschaft, „Deutschland – Land der Ideen“, eine strategische Partnerschaft. Gemeinsames Ziel beider Initiativen ist es, herausragende Leistungen deutscher Unternehmen und Organisationen sichtbar zu machen und zu fördern. Die Standortinitiative „Deutschland – Land der Ideen“ steht unter der Schirmherrschaft des Bundespräsidenten Christian Wulff.

In diesem Ergebnisband präsentieren wir die exzellenten Unternehmen, die sich der Überprüfung durch unsere ehrenamtlich arbeitenden

Assessoren gestellt haben. Wir gratulieren unseren Preisträgern und Platzierten. Wir blicken aber auch voller Stolz auf die vielen ehemaligen Bewerber, die sich den Werten unserer Initiative verschrieben haben und damit einen Beitrag zum Erfolg des Wirtschaftsstandorts Deutschland leisten.

Herzlichst



Thomas Kraus
Vorsitzender



Johann Simmel
stellv. Vorsitzender



Dr. André Moll
geschäftsf. Vorstandsmitglied

GRUSSWORT	Dr. Philipp Rösler	3
VORWORT	Vorstand ILEP	5
LEITARTIKEL	Ludwig-Erhard-Stiftung e.V.	8

Preisträger 2011

	WIR HABEN NUR EIN ZIEL: ERFOLG BMW Motorrad, Werk Berlin	10
	INNOVATIONSFÜHRERSCHAFT AM STANDORT DEUTSCHLAND Endress+Hauser Conducta, Gerlingen	12
	MENSCHEN UND ZAHLEN IM EINKLANG MIT DER ZUKUNFT WSS AKTIV BERATEN, Rottweil	14

Auszeichnung 2011

	SPITZENLEISTUNG AUS FEUERBACH Robert Bosch GmbH, Werk Feuerbach	16
	STANDORTSICHERUNG DURCH PRODUKT UND PROZESSINNOVATION ASSA ABLOY Sicherheitstechnik GmbH, Albstadt	18
	ERFOLG SCHREIBEN WIR NUR GEMEINSAM Herth+Buss Fahrzeugteile, Heusenstamm	20
	DER KOMPASS IM GESUNDHEITSWESEN MDK Rheinland-Pfalz	22
	SICHERHEITSDIENSTLEISTUNG STATT EINGRIFFSVERWALTUNG Polizeidirektion Biberach	24
	INNOVATIONEN AM BAU Schöck AG, Baden-Baden	26
	VERBINDUNGEN IN DIE ZUKUNFT Thüringische Weidmüller GmbH, Wutha-Farnroda	28

Finalist 2011

	MIT ELEFANTEN AUF DEM WEG ZUR EXCELLENCE WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG, Frankfurt	30
	ÖKO-BIER UND NACHHALTIGES MANAGEMENT Neumarkter Lammsbräu, Neumarkt	32

Recognised for Excellence

	MEHR ALS NUR EINE FAHRSCHULE – WELPOTT ... BEWEGT! Fahrschule Welpott, Lübbecke	34
	MENSCHEN, PROJEKTE, QUALITÄT noventum consulting, Münster	36

Exzellente Organisationen

EINLEITUNG Deutschlands exzellente Organisationen	38	
	ASJ IST MEHRWERT – EINE VERTRIEBSGESELLSCHAFT DREHT AUF! ABB Stotz-Kontakt/ Striebel & John Vertriebsgesellschaft mbH	39
	DIENSTLEISTUNG MIT GESICHT ahr Gruppe, Oberhausen	40
	OBJEKTORIENTIERTE WEBANWENDUNGEN – HIGHTEC EINFACH FLEXIBEL VERFÜGBAR cmxKonzepte, Legau	41
	WIR BRINGEN DAS LÄCHELN ZURÜCK Lorenz Dental Unternehmensgruppe, Zwickau	42
	WENN LUXUS UND QUALITÄT IM EINKLANG SIND The Mandala Hotel, Berlin	43
	INDIVIDUELLE LÖSUNGEN IN SERIE RICH-Präzision, Riederich	44
	LEP-HATTRICK GEPLANT Tagungshotel Schindlerhof, Nürnberg	45
	EIN GEWINNER MACHT WEITER RICOH DEUTSCHLAND GmbH, Hannover	46
	PERSONALDIENSTLEISTUNG MIT ANSPRUCH I.K. Hofmann GmbH/Hofmann Personal, Nürnberg	47
	BUSINESS EXCELLENCE MIT TRADITION Robert Bosch GmbH, Werk Homburg	48
	KLAUS KOBJOLL: BOTSCHAFTER DES LUDWIG-ERHARD-PREISES 2009-2010 Seminar- und Management Agentur Glow & Tingle GmbH, Nürnberg	50
	JUNG BLEIBEN – GANZHEITLICH GEDACHT domino-world™, Birkenwerder	51
	ZEHN JAHRE EFQM Schöttelndreier, Dr. Rapsch & Partner, Bielefeld	52
	INNOVATIVER MARKTFÜHRER Busch-Jaeger Elektro GmbH, Lüdenscheid	53
	ERFOLG MIT DEM WEB IST KEIN ZUFALL T-Systems Multimedia Solutions, Dresden	54
	MIT BUSINESS EXCELLENCE ZU NACHWEISLICH MEHR UNTERNEHMENSERFOLG TNT Express GmbH, Troisdorf	55
	WIR MACHEN WERTVOLLE UNTERNEHMEN WERTVOLLER TKW Gebäudeservice GmbH, Nauheim (Rhein-Main)	56
	LEBEN NACH DEM LUDWIG-ERHARD-PREIS Klejbor's Entertainment Factory, Eschweiler	58

	EXCELLENCE IN DER GEBÄUDEREINIGUNG GRG Services Group, Hamburg	59
	VORSPRUNG DURCH VERÄNDERUNG Grundfos Pumpenfabrik GmbH, Wahlstedt	60
	GEMEINSAM ZUM ZIEL Deutsches Zentrum für Luft-und Raumfahrt e.V., Köln	61
	RATIONELLE DIAGNOSEFINDUNG ZUR EFFIZIENTEN THERAPIESTEUERUNG Institut für Medizinische Diagnostik Oderland	62
	VERANTWORTUNG FÜR EINE GUTE ERNÄHRUNG apetito, Rheine	63
	VOM ALTENHEIM ZUM INNOVATIVEN DIENSTLEISTER Seniorenhaus St. Liborius	64
	SINNE FÜR KUNDEN- UND MITARBEITERBEDÜRFNISSE GESCHÄRFT All Service Sicherheitsdienste GmbH, Frankfurt/ M.	65
	SOZIAL HANDELN – WIRTSCHAFTLICH ARBEITEN Sozial-Holding der Stadt Mönchengladbach GmbH	66
	DEN KUNDEN NIE AUS DEM BLICK VERLIEREN Bahnhof-Apotheke Eberbach a. Neckar	67
	GESCHÄFTSMODELL IM WANDEL vhs.Böblingen-Sindelfingen e.V.	68
	DAS WICHTIGE NIE AUS DEN AUGEN VERLIEREN R+V Betriebskrankenkasse, Wiesbaden	69
	QUALITÄT WIRD DURCH ALLE MITARBEITER ERBRACHT DRK-Kinderklinik Siegen gGmbH	70
	GESCHÄFTSPROZESSE IM WANDEL emz- Hanauer, Nabburg	71
	WIR LEBEN VOM WANDEL flow consulting gmbh, Celle	72
	THERAPEUTISCH-SPIRITUELLE SYMBIOSE Heilbad Krumbad, Krumbach	73
	ZWEIMAL FÜNFZEHN FÜR EXCELLENCE Mieschke Hofmann und Partner GmbH, Freiberg am Neckar	74
	WENN WASSER SCHADET Otto Richter GmbH, Berlin	75
	SPITZE AN DER DONAU Regensburg Tourismus GmbH	76
	STEP FÜR STEP ZUM LANGFRISTIGEN ERFOLG Sedus Stoll AG, Waldshut-Tiengen	77
	KULTUR DES KUNDEN-NUTZENS TQU GROUP, Ulm	78

	AMBITIONEN ALS FINALIST VHS Reckenberg-Ems und FARE gGmbH	79
	EIN STARKER GESUNDHEITSPARTNER Waldburg-Zeil Kliniken, Isny	80
	GROSSER SPRUNG NACH VORN WISAG Gebäude- und Industrieservice, Frankfurt/ Main	81
	WERTEORIENTIERTE UNTERNEHMENS- STEUERUNG FÜR NACHHALTIGEN ERFOLG Sparkasse Ingolstadt	82
	KONZERNWEIT AUF DEM WEG ZUR BUSINESS EXCELLENCE ABB AG	84

Preisverfahren 2012

AUSLOBUNG Ludwig-Erhard-Preis 2012	92
DER AUFWAND FÜR DIE TEILNAHME Ludwig-Erhard-Preis 2012	94
EXCELLENCE ASSESSOR WERDEN Ein Netzwerk aus Führungskräften	95

ILEP

DIE ASSESSORINNEN UND ASSESSOREN DES LUDWIG-ERHARD-PREISES Ehrenamtliche Botschafter des Excellence-Gedankens	96
MITGLIEDSCHAFT Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V. (ILEP)	102
PARTNER ILEP Kontaktseite	103
EXCELLENCE FÜR DEUTSCHLAND Entwickeln Sie mit uns Ihre Organisation	104
MITGLIEDER	105
AUFNAHMEANTRAG	106
ABSICHTSERKLÄRUNG	107
SPONSOREN	108
SCHLUSSWORT Dr. André Moll	109
IMPRESSUM	110



SOZIALE MARKTWIRTSCHAFT

Wirtschaftsordnung für Spitzenleistungen im Wettbewerb

Die Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V. zeichnet jährlich private und öffentliche Unternehmen für Spitzenleistungen im Wettbewerb aus. Dabei richtet sich der Blick der Preisrichter nicht nur auf Bemühungen zur Gewinn- oder Umsatzoptimierung, sondern auch auf nachhaltige und ganzheitliche Leistungen des Managements. Damit steht die Auszeichnung ganz im Zeichen der Sozialen Marktwirtschaft, wie sie Ludwig Erhard, Alfred Müller-Armack, Walter Eucken und andere in den 1940er Jahren konzipiert haben – und wie sie vor allem der erste Bundeswirtschaftsminister Erhard im Nachkriegsdeutschland umgesetzt hat.

Die Soziale Marktwirtschaft beinhaltet für ihre geistigen Väter vor allem Ordnungspolitik für Freiheit und Verantwortung in Gesellschaft und Wirtschaft:

– *Freiheit und Verantwortung im Gesellschaftlichen verweist insbesondere auf den mündigen Bürger mit seinen „echten menschlichen Tugenden: Verantwortungsfreudigkeit, Nächsten- und Menschenliebe, das Verlangen nach Bewährung, die Bereitschaft zur Selbstvorsorge“ (Erhard).*

– *Freiheit und Verantwortung im Ökonomischen ist vor allem Marktwirtschaft mit funktionierendem Wettbewerb. Wobei „Marktwirtschaft als ökonomisches Prinzip bedeutet, dass sich jeder einzelne Mensch frei entfalten kann; dass er als Unternehmer nicht vom Staat behindert oder gegängelt wird, dass er in der unternehmerischen Sphäre keinem Befehl des Staates zu folgen hat und dass es allein seine Angelegenheit ist – sein Risiko, aber auch seine Chance ausmacht –, im Markte zu gewinnen, was seine Existenz gewährleistet. Auf der Seite des Verbrauchers bedeutet Freiheit, dass jeder Einzelne in freier Konsumwahl – und wieder: ohne dem Befehl und der Leitung einer Bürokratie unterworfen zu sein – sein Leben so gestalten kann, wie es seinem eigenen Willen und seinen Vorstellungen von Glück, Zufriedenheit und Würde entspricht“ (Erhard).*

Unternehmen sollen also nicht vom Staat gegängelt werden; alles andere wäre Dirigismus oder gar Planwirtschaft. Im Umkehrschluss müssen Unternehmen aber auch die Risiken eigenen Handelns tragen. Das ureigene Risiko der Unternehmen besteht darin, im Wettstreit mit den Konkurrenten und vor den Augen der



Bundesregierung, B 145 Bild-00169592
Foto: Heisler, Gerhard | 5. Sept. 1963

Verbraucher dauerhaft zu bestehen. Wettbewerb wirkt hierbei als Entmachtungsinstrument zugunsten des Verbrauchers, der damit ins Zentrum der Sozialen Marktwirtschaft rückt. Wettbewerb sorgt für die effiziente Verwendung aller in der Produktion verwendeten Produktionsfaktoren, von Arbeitskräften über Kapital bis hin zu Umweltressourcen. Darüber hinaus ist Wettbewerb der Treiber für technologischen und organisationalen Fortschritt, durch den sich Unternehmen von ihren Konkurrenten abheben wollen. Dieser Vorteil breitet sich in einer offenen Marktwirtschaft letztlich über alle Bevölkerungsteile aus und wird so zu sozialem Fortschritt. Dabei bewährt sich Wettbewerb als „Entdeckungsverfahren“ (F.A. von Hayek): Denn erst durch das Zusammenspiel von unzähligen Anbietern und Nachfragern auf dem Markt werden Bedürfnisse oder Knappheiten aufgedeckt sowie neue Ideen getestet und ggf. auch verworfen.

Unternehmen können in dieser unbequemen Veranstaltung namens Wettbewerb nur durch Spitzenleistungen bestehen, sei es bei Herstellung und Vermarktung von Produkten oder bei der Erbringung von Dienstleistungen. Dazu sind wiederum Spitzenleistungen in der

unternehmerischen Führung und Organisation notwendig. All dies findet man bei privaten, gewinnorientierten Unternehmen und zunehmend auch bei Unternehmen in öffentlicher Hand. Der Ludwig-Erhard-Preis zeichnet diese – auch im Sinne der Sozialen Marktwirtschaft – hervorragenden Organisationen aus und empfiehlt dadurch das gute Beispiel zur Nachahmung.

Lars Vogel

Geschäftsführer der Ludwig-Erhard-Stiftung e. V.

LUDWIG - ERHARD - STIFTUNG E.V. BONN

Ludwig-Erhard-Stiftung e. V.

Johanniterstraße 8

53113 Bonn

Telefon +49 (0)228-53988-0

Telefax +49 (0)228-53988-49

info@ludwig-erhard-stiftung.de

www.ludwig-erhard-stiftung.de

BMW Motorrad

WIR HABEN NUR EIN ZIEL: ERFOLG

BMW Motorrad, Werk Berlin



Die Berliner Luft in BMW Motorradreifen

Im Berliner Stadtbezirk Spandau befindet sich auf einer Gesamtfläche von rund 180.000 m² die weltweit einzige, vollumfängliche Produktionsstätte für BMW Motorräder. Seit 1969 laufen im traditionsreichen Werk Berlin auf modernsten Produktionsanlagen BMW Motorräder vom Band, inzwischen jährlich mehr als 100.000 Fahrzeuge sowie deren Motoren, Fahrwerks- und Antriebskomponenten. Etwa 2.000 hochqualifizierte Mitarbeiter fertigen täglich über 500 Zweiräder in den Segmenten Enduro, Urban, Sport, Tour, High Performance und erstmalig auch Maxi-Scooter, deren Qualität und Innovationsgrad für den anhaltenden Erfolg des Werks stehen. Das zweimillionste Motorrad lief im Mai 2011 nach 42 Jahren in Berlin vom Band.

Das Besondere an diesem Motorradwerk

BMW Motorrad ist der einzige Hersteller, der seinen Kunden weitreichende Möglichkeiten bei der individuellen Spezifizierung des Motorrads bietet. Der in der Motorradwelt einmalige „Kundenorientierte Vertriebs- und Produktionsprozess“ (KOVP) spricht insbesondere anspruchsvolle Motorradfahrer an, ihr persönliches Wunschmodell anfertigen zu lassen. Hunderte Bestellspezifikationen können flexibel bis kurz vor Produktionsstart geändert werden. Weitere Alleinstellungsmerkmale sind die hohe Volumenflexibilität der Fabrik, mit der konjunkturelle und saisonale Nachfrageschwankungen unmittelbar ausgeglichen werden können, eine erhebliche Modellflexibilität (Großserie bis Nischenmodelle), das wertschöpfungsorientierte Produktionssystem, nachfrageorientierte Arbeitszeitsysteme und eine hervorragende Lieferantensteuerung. Das Besondere ist dabei die gelebte Begeisterung und der Stolz der hochmotivierten Mitarbeiter auf ihre Arbeit und das Produkt. Einer der größten Erfolgsfaktoren ist das MACHEN LASSEN, das heißt die Beteiligung aller Mitarbeiter an der Gestaltung und Weiterentwicklung ihres Arbeitsplatzes, ihres Produktes und Prozesses.

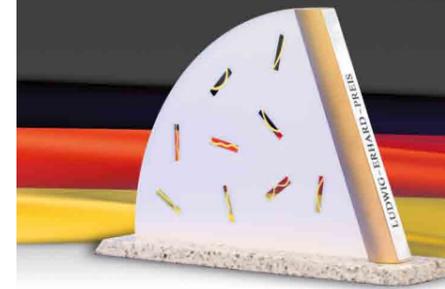
Der Prozess – von nichts kommt nichts

Erfolg kommt mit der Methode: Dabei liegt es an der Konsequenz, mit der das Werk das Business Excellence Modell zur Entwicklung seiner Organisation und Leistungsfähigkeit nutzt und als strategische Initiative positioniert. Unterstützt wird dies durch eine hohe Zahl an Qualitätsinitiativen und Verbesserungsinstrumenten innerhalb der Organisation: Qualitätstage, Ausbildung der Führungsmannschaft als EFQM Assessoren, umfassende Qualifizierungsmaßnahmen im Qualitätsmanagement, regelmäßige Prozessaudits, ein aufwendiger Zielmanagementprozess, Qualitätsberichte sowie die Verleihung interner Qualitätspokale motivieren die Mitarbeiter, stets Höchstleistung zu bringen und sich durch eigene Ideen in den Produktionsprozess einzubringen.

Das Werk im Excellence-Wettbewerb

In diesem Jahr erstmalig mit dem Ludwig-Erhard-Preis ausgezeichnet zu werden, erfüllt alle Mitarbeiter des BMW Werks Berlin mit großem Stolz. Der Preis verkörpert Bestätigung und Herausforderung zugleich. „Das größte Potenzial des BMW Werks Berlin liegt in der

PREISTRÄGER



konsequenten Weiterführung des Begonnenen“, urteilen die Assessoren und geben damit größten Ansporn bei der Erreichung der strategischen Vision, das BMW Werk Berlin zu einem exzellenten Motorradwerk herauszubilden. Exzellente Führung, Zusammenarbeit und Umsetzungsstärke bleiben dabei die wirksamsten Faktoren, um auch in Zukunft Leistung auf höchstem Niveau zu bringen.

BMW Werk Berlin

Am Juliusturm 14-38

13599 Berlin

Telefon +49 (0)30-3396-0

Telefax +49 (0)30-3396-2100

www.bmw-motorrad.com

www.bmw-werk-berlin.de

INNOVATIONSFÜHRERSCHAFT AM STANDORT DEUTSCHLAND

Endress+Hauser Conducta, Gerlingen



Dr. Manfred Jagiella, CEO Endress+Hauser Conducta: „Unser kompetentes und motiviertes Team ist die Basis für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg.“

Endress+Hauser Conducta zählt international zu den führenden Anbietern in der Flüssigkeitsanalyse. Intelligente Lösungen helfen den Kunden aus der Umwelt- und Prozessindustrie, ihre Anlagen sicher, zuverlässig, wirtschaftlich und umweltfreundlich zu betreiben. Die Bandbreite der Messaufgaben reicht von der einfachen und kostengünstigen pH-Wert-Messung in kommunalen Kläranlagen über die Inline-Messung der Leitfähigkeit von Flüssigkeiten in der Getränkeindustrie bis hin zu pharmatauglichen Stoffmengenbestimmungen auf spektrometrischer Basis. Weitere Produkte sind nass-chemische Analytoren, die beispielsweise der Messung geringster

Verunreinigungen in Kühlwasserkreisläufen dienen. Modernste Produktionsverfahren gewährleisten durchgängig höchste Qualität. Die Innovationskraft des Unternehmens stützt sich auf die Kompetenz von über 450 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an den deutschen Standorten in Gerlingen, Waldheim und Groß-Umstadt. An zwei weiteren internationalen Standorten in Anaheim (USA) und Suzhou (China) werden Produkte für die jeweiligen Regionen produziert.

Flexible Plattformen erfüllen Kundenwünsche

Der Markterfolg von Endress+Hauser Conducta basiert auf einem tiefgreifenden Verständnis der Kundenwünsche und einer klaren Firmenstrategie. Dieser Markterfolg wurde in den letzten vier Jahren durch kontinuierlich verbesserte Prozesse und neue hochinnovative Produktplattformen deutlich ausgebaut.

Bekenntnis zum Standort Deutschland

Ein klares Bekenntnis zum Standort Deutschland zeigt die ständige Investition in Gebäude, Anlagentechnik und Mitarbeiterqualifikation. So wurden in den letzten Jahren weit über 15 Mio. Euro in den Ausbau der Gebäude in

Gerlingen investiert. Im Werk Waldheim verdoppelt sich die Produktionsfläche 2012 durch einen Erweiterungsbau. Durch den effizienten Ausbau der Infrastruktur, die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und den Einsatz innovativer Methoden und Technologien bleibt der Standort Deutschland konkurrenzfähig.

Informiert Handeln

„Das Kernstück unserer Führungskultur ist Verantwortung und Handlungsspielraum zu gewährleisten und die Teamarbeit zu fördern“, betont der Geschäftsführer Dr. Manfred Jagiella. Über den Geschäftsverlauf informiert er die Belegschaft regelmäßig im Rahmen von Informationsveranstaltungen. Anerkennung und Wertschätzung sind die Basis der ausgeprägt positiven Unternehmenskultur.

Zukunft mit Patentportfolio und Roadmaps

Mit den etablierten Produktplattformen und Prozessen erfüllt Endress+Hauser Conducta die Aufgabenstellungen kundenorientiert und effizient. Das innovative Produktportfolio wird auf dieser Basis stetig marktgerecht ausgebaut. Das implementierte Zukunftsmanagement, das durch eine

PREISTRÄGER



Patentstrategie abgesichert ist, erkennt frühzeitig Technologie- und Markttrends. Ein Patentportfolio von über 600 eigenen Schutzrechten wird jedes Jahr mit durchschnittlich 40 bis 50 neuen Anmeldungen erweitert. Die ständig auf Kundenbedürfnisse angepassten Produktroadmaps gewährleisten ein kontinuierlich auf den Markt angepasstes Produktportfolio für die Industrien und die Regionen. Garant des nachhaltigen Erfolgs sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihr Wissen durch das umfassende Weiterbildungsprogramm „Jobfit“ ständig erweitern. Wertschätzung und gegenseitiger Respekt werden auch zukünftig dafür sorgen, dass die Arbeit bei Endress+Hauser Conducta Freude macht und erfolgreich ist. Das Ergebnis des LEP Assessments bestätigt, dass Endress+Hauser Conducta auf dem richtigen Weg ist und zeigt zusätzlich Chancen auf, um die Konkurrenzfähigkeit am Standort Deutschland weiter auszubauen.

Endress+Hauser Conducta GmbH+Co. KG

Frank Decker (Head of Global Management Systems)
Dieselstraße 24
70839 Gerlingen
Telefon +49 (0)7156-209-189
frank.decker@conducta.endress.com
www.conducta.endress.com

MENSCHEN UND ZAHLEN IM EINKLANG MIT DER ZUKUNFT

WSS AKTIV BERATEN, Rottweil



Als Steuerkanzlei gewachsen – in der aktiven Beratung etabliert. Die Kanzlei WSS tritt schon seit vielen Jahren aus dem Schatten herkömmlicher Steuerberatungen. Schon früh erkannte die Führungsmannschaft: Eine erfolgreiche wirtschaftliche Beratung basiert auf den Prämissen von Aktivität und Beweglichkeit. Die Erkenntnis, dass reine Deklarationsberatung sich endgültig in eine verstaubte Schublade zurückgezogen hat, wurde zum Motor von Entwicklung und Wachstum für WSS. Diese im besten Sinne einzigartige Steuerberatungskanzlei wirbelt förmlich um ihre Kunden herum. Mal ist man dicht dran, mal mit dem öffnenden Blick auf das Ganze – oder anders gesagt: reale wirtschaftliche Dynamik mit Wissen und Kompetenz meistern. Der dabei immer wieder gepflegte Perspektivenwechsel ist zum Kulturgut der Kanzlei geworden.

Zahlen für Menschen

Das Fundament des täglichen Handelns für WSS bleiben die Zahlen „Sie liefern uns den verlässlichen Grundstock“, so Winfried Schmid – Partner und Gründungsgesellschafter von WSS. „Zahlen stehen für objektivierte Wissen – sie bilden die gesicherte Ausgangsposition, von der aus wir aktiv beraten und Zukunft mit unseren Kunden gestalten“. Täglich bemühe man sich für Kunden, die Gegenwart beherrschen und Zukunft bewegen wollten, die richtigen Zahlen in die rechte Perspektive zu rücken.

Kompromisslose Qualitätsstandards

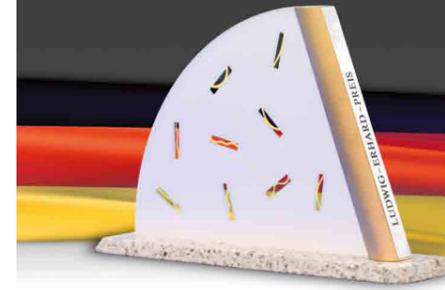
Über 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schaffen Realitäten und Lösungen in den WSS-Kompetenzfeldern Steuerberatung, Wirtschaftsprüfung, Personalmanagement, Unternehmensentwicklung, Wissens-Akademie und Mediation – und sichern eine Durchgängigkeit, die Kraft, Präzision und Qualitätsdenken erfordert. Es dürfte kein Zufall sein, das WSS dabei alle Stufen bearbeitet und erreicht hat – von ersten QM-Maßnahmen über TQM bis hin zu EFQM arbeitet die Kanzlei heute mit Qualitätsstandards, die man sonst fast nur von erfolgreichen Industrieunternehmen

kennt. Diese Verknüpfung von präzise formulierten Standards und kompromissloser Individual-Lösung macht die täglichen Herausforderungen ebenso verständlich wie den Erfolg.

Ein Team mit Leidenschaft

Die Menschen bei WSS sind verantwortlich für die Erfolge. Systeme und Prozesse helfen ihnen dabei. Dass damit das besondere Merkmal des Miteinanders fast logisch zu einem Teil der Unternehmenskultur wird und beständig wächst, durften die LEP-Assessoren bei ihrem Besuch vor Ort 2011 erleben und haben es auch ausdrücklich erwähnt. Winfried Schmid: „Die Zusammenarbeit im Bewertungsprozess empfanden wir ebenso angenehm wie impulsreich und es freut uns sehr, dass die Assessoren vieles von dem was uns ausmacht auf unserem Excellence-Weg, bestätigen konnten“. Der Erfolg beim Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis 2011 bestätigt die Anerkennung von TOP JOB 2010 und den Gewinn des Großen Preis des Mittelstands 2008.

PREISTRÄGER



WSS AKTIV BERATEN

Winfried E. Schmid | Christian Lamers
Königstraße 25
78628 Rottweil
Telefon +49 (0)741-174 140
info@aktivberaten.eu
www.aktivberaten.eu

SPITZENLEISTUNG AUS FEUERBACH

Robert Bosch GmbH, Werk Feuerbach



Seit über 100 Jahren wird von der Robert Bosch GmbH am Standort Stuttgart-Feuerbach an einer schwäbischen Erfolgsgeschichte geschrieben, aus der längst ein internationaler Bestseller geworden ist. Hier fertigen rund 3.300 Mitarbeiter aus 30 Nationen gemeinsam anspruchsvolle Produkte. Seit 1927 werden Dieseleinspritzpumpen für Kunden in aller Welt gefertigt. Die heutigen modernen Common Rail Systeme von Bosch tragen maßgeblich zur Reduktion der CO₂-Emissionen bei und leisten damit einen wichtigen Beitrag zum Klimaschutz. Kontinuierlich wird das Werk zum modernen Technologie-Standort ausgebaut und weiterentwickelt. Jedes Jahr starten 120 Auszubildende hier ins Berufsleben.

Internationaler Wissensaustausch durch Leitwerksfunktion

Als Leitwerk im internationalen Fertigungsverbund steuert das Werk Feuerbach die Prozess- und Erzeugnisentwicklung sowie die Fertigungsplanung für andere Common Rail Pumpenwerke weltweit. Durch diese Leitwerksfunktion werden der Wissenstransfer zwischen den Werken gefördert und beschleunigt, Best-Practice-Lösungen ausgetauscht und Prozesse ständig verbessert. Dabei ist es gute Praxis, dass Alle von Allen lernen.

Seine Sache noch besser machen

Das Streben nach Excellence ist bei Bosch nicht neu. Seit der Gründung des Unternehmens vor 125 Jahren ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess ein Eckpfeiler des wirtschaftlichen Erfolges. Robert Bosch selbst brachte es einmal so auf den Punkt: „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.“ Das Feuerbacher Werk sieht sich in dieser Tradition als lernende Organisation und richtet sich systematisch am EFQM-Excellence



Modell aus. Mit Hilfe des Modells werden Stärken und Verbesserungspotentiale identifiziert und Prozesse konsequent optimiert. Durch die kontinuierliche Verbesserungsarbeit wird konsequent an der Kostenführerschaft und damit an der Zukunftssicherung des Werkes gearbeitet. Für das Feuerbacher Werk bedeutet die Kultur der Excellence, bei den Themen Veränderungsmanagement und Innovation sowie bei sozialer und technischer Kompetenz die Nummer 1 zu sein. Nach mehreren internen EFQM Assessments strebt das Feuerbacher Werk mit der Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis gezielt den externen Vergleich mit den besten Unternehmen Deutschlands an.

125 Jahre Bosch-Gruppe

Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen. Mit Kraftfahrzeug- und Industrietechnik sowie Gebrauchsgütern und Gebäudetechnik erwirtschafteten rund 285 000 Mitarbeiter im Geschäftsjahr 2010 einen Umsatz von 47,3 Milliarden Euro. Das Unternehmen feiert 2011 sein 125-jähriges Bestehen. Es wurde 1886 als „Werkstätte für Feinmechanik und Elektrotechnik“ von Robert Bosch (1861–1942) in Stuttgart gegründet.



Robert Bosch GmbH, Werk Feuerbach

Ali Tekesin
Postfach 30 02 20
70442 Stuttgart
Telefon +49 (0)711-811-21010
Telefax +49 (0)711-811-5113296
ali.tekesin@de.bosch.com
www.bosch.com
www.125.bosch.com

STANDORTSICHERUNG DURCH PRODUKT- UND PROZESSINNOVATION

ASSA ABLOY Sicherheitstechnik GmbH, Albstadt



Fahrräder legt man gerne an die Kette, Koffer sichert man mit Zahlenschlössern, doch bei Gebäuden bedarf es besserer Sicherungsmechanismen. Deshalb entwickelt, produziert und vertreibt die ASSA ABLOY Sicherheitstechnik GmbH Werk Albstadt innovative hochwertige mechanische und elektromechanische Sicherheitslösungen, durch welche Privatleute, Verwaltungen und Unternehmen ihre Gebäude sichern können. Exportiert wird in mehr als 70 Länder. Der Exportanteil beträgt circa 50 %. Das heutige Unternehmen ging aus der von Fritz Fuss 1936 gegründeten „Werkstatt für Feinmechanik und Elektrotechnik“ hervor. Bekannt wurde das Unternehmen mit der Marke „effeff“. Seit 2000 befindet sie sich im Besitz der schwedischen ASSA ABLOY Gruppe – heute der weltgrößte Konzern auf dem Gebiet der Sicherheitstechnik. Das Unternehmen auf der schwäbischen Alb

stellt durch die umfassende Produktpalette in Verbindung mit einer erfolgreichen Marktposition eine der wichtigsten Säulen innerhalb der ASSA ABLOY-Region „Central Europe“ dar.

Strategie und Vision als Handlungsbasis

Grundlage des Geschäftsmodells ist die weltweit gültige, auf profitables Wachstum gerichtete Strategie. Teil dieser Strategie ist die Nutzung kostengünstiger Produktionsstätten weltweit. Das Management im Werk Albstadt nimmt die Herausforderung als Produktionsstandort im Hochlohnland Deutschland an. 2007 wurde die für das Werk Albstadt gültige Standortstrategie „PLS“ (Production Leadership System) mit der dazugehörigen Vision (100/48/30+) entwickelt, eingeführt und seither kontinuierlich ausgebaut. Im Nachhinein betrachtet eine gute Ausgangslage für EFQM.

Kunden als Mit-Entwickler

In den vergangenen Jahren wandelte sich das Werk vom reinen Komponentenlieferanten hin zum Systemanbieter von Sicherheitssystemen rund um die Tür mit stark serviceorientiertem Fokus. Durch die Einbindung der Kunden in der Projektierungs- und Entwicklungsphase entsteht ein enges Verhältnis

zwischen Mitarbeitern und Kunden. Die gemeinsame Arbeit befruchtet zu individuellen Kundenlösungen und neuen Produktideen. Auch die Produktion ist auf den Kunden abgestimmt: Das Werk Albstadt bietet bei mehr als 20.000 unterschiedlichen Endprodukten eine sehr hohe Fertigungstiefe. Die Aufträge werden in äußerst kurzen Lieferzeiten und bei minimalen Lagerbeständen weitestgehend kundenspezifisch produziert. Den Kernleistungsprozess runden Dienstleistungen wie technischer Support, Konstruktionsunterstützung, Schulungsangebote oder einen Installationservice ab.

Interne und externe Vergleiche positiv

2009 erreichte man die Auszeichnung zum Top 100 Innovator im deutschen Mittelstand. Innerhalb des ASSA ABLOY Konzerns konnte das Werk sich 2009 und 2010 jeweils mit dem 1. Platz im internen internationalen Vergleich hervorheben – insbesondere 2010 mit dem konzernintern erstmalig vergebenen Gold-Status. Es folgten externe Anerkennungen für Excellence: C2E 2010 und R4E 2011.

Crashkurs für Nachfolger

Das Modell, so ist man sich bei ASSA ABLOY Sicherheitstechnik sicher, ermöglicht es, in

AUSZEICHNUNG



kurzer Zeit umfassende Kenntnisse in nahezu allen, auch komplexen Geschäftsprozessen zu erlangen. Die erstellten Unterlagen dokumentieren Wissen, Fähigkeiten und Stärken und seien wertvoll, besonders wenn Wissen in neue Hände gelangen sollte. Da sich das Modell intensiv mit den Bedürfnissen der verschiedenen Interessensgruppen auseinandersetzt, sei es ein probates Mittel zu Strategiefindung und -prüfung. In diesem Jahr nahm das Werk zum ersten Mal am Ludwig-Erhard-Preis teil. Gerade durch den Vergleich mit den Besten verspricht man sich neue Anregungen für die Weiterentwicklung der Organisation, um noch kundenorientierter zu werden und die eigene Leistung stetig weiter zu steigern.

ASSA ABLOY Sicherheitstechnik GmbH

Siegfried Weber (Werksleitung Albstadt)
Bildstockstraße 20
72458 Albstadt
Telefon +49 (0)7431-123-220
Telefax +49 (0)7431-123-321
siegfried.weber@assaabloy.de
www.assaabloy.de

ERFOLG SCHREIBEN WIR NUR GEMEINSAM

Herth+Buss Fahrzeugteile, Heusenstamm

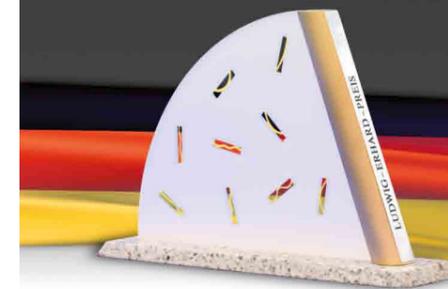


Online kaufen – dieser Handelsweg spielt heute nicht nur bei Konsumenten sondern auch im B2B-Geschäft eine zentrale Rolle, zum Beispiel für das Groß- und Außenhandelsunternehmen Herth+Buss Fahrzeugteile. Das 1925 gegründete, Unternehmen aus Heusenstamm stellt die Belieferung von freien KFZ-Werkstätten mit Verschleißteilen sowie Fahrzeugelektrik für PKW und NKW sicher. Herth+Buss vertreibt unter der Marke Herth+Buss zwei Sortimente: Herth+Buss ELPARTS, ein Spezialteileprogramm mit dem Schwerpunkt Fahrzeugelektrik, und Herth+Buss JAKOPARTS, ein Verschleißteileprogramm für alle asiatischen Kraftfahrzeuge. Aus Heusenstamm beliefert Herth+Buss so über 50 verschiedene Länder. Seit 2010 hält H+B zusätzlich zwei Auslandsbeteiligungen in Belgien und Frankreich um diese Märkte vor Ort noch besser zu bedienen. Etwa 200 Mitarbeiter

erwirtschafteten 2010 einen Jahresumsatz von über 74,4 Millionen EUR. Von seinen Anfängen bis zum Relaunch 2011 mit der Neuordnung der Sortimente und des Unternehmensauftritts hat das inhabergeführte Unternehmen Veränderung stets aktiv gestaltet. Das umfangreiche Sortiment von mehr als 20.000 Markenteilen wird heute nicht mehr nur ausschließlich als Printkatalog, sondern über eine Onlineplattform angeboten, durch welche die Geschäftsprozesse vom Teilehersteller über den Handel bis zur Werkstatt optimiert werden kann. Über vernetzte Datenbanken werden Teile identifiziert, bestellt und abgerechnet. Eine eigene R+D Abteilung recherchiert sorgfältig, welches Teil in welches Fahrzeug passt und stellt Ergebnisse über Gleichteile im eigenen Online-Katalog ein – ein Service, der dank der Gruppenfreistellungsverordnung vom Mai 2010 von großer Bedeutung für freie Werkstätten wurde. Marktveränderungen eröffnen Chancen, aber nur durch ein flexibles Managementsystem ist eine Organisation in der Lage, sie zu nutzen. Dabei gilt: Zuverlässigkeit und Vertrauen lassen sich ebenso wenig herbeireden wie Qualität, Innovation und Service. Was zählt, sind Taten: Die Optimierung von Qualität, ob in Produkten oder Prozessen, hat bei Herth+Buss oberste

Priorität. Herth+Buss strebt nach erfolgreichen und zufriedenen Mitarbeitern. Dabei steht der Mensch immer im Mittelpunkt allen Tuns und Handelns. Kommunikation, Beziehungspflege, Chancengleichheit und Förderung sind wesentliche Erfolgsfaktoren auf dem Weg der Zielerreichung. Ein bis in die Unternehmensführung gelebtes Total Quality Management ist die Basis für Verbesserung mit System. Als eines der ersten Unternehmen seiner Branche hat sich Herth+Buss bereits 1996 nach DIN ISO 9002 sowie 1999 nach DIN ISO 9001 und VDA 6.2 zertifizieren lassen. Es folgte die Auszeichnung „Recognised for Excellence“ im Jahre 2004 sowie die erfolgreiche Teilnahme als Finalist beim LEP 2005. Die aufgezeigten Verbesserungspotentiale wurden umgesetzt und so hat sich das Herth+Buss Team entschlossen, 2011 erneut am LEP teilzunehmen. Im Vergleich mit den Besten erhofft man sich neue Anregungen für Weiterentwicklungen der eigenen Organisation.

AUSZEICHNUNG



Herth+Buss Fahrzeugteile GmbH & Co. KG

Dieselstraße 2-4

63150 Heusenstamm

Telefon +49 (0)6104-608-0

info@herthundbuss.com

www.herthundbuss.com

DER KOMPASS IM GESUNDHEITSWESEN

MDK Rheinland-Pfalz



Wenn Kranke Hilfe benötigen, gehen sie zum Arzt. Wenn die Gesetzlichen Kranken- und Sozialen Pflegekassen in Rheinland-Pfalz (RLP) Unterstützung brauchen, so nutzen sie die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK). Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung Rheinland-Pfalz ist der sozialmedizinische Beratungs- und Begutachtungsdienst der gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen in Rheinland-Pfalz. Die Aufgaben der MDK sind in den Sozialgesetzbüchern V und XI festgelegt, wodurch die MDK eine Monopolstellung für weite Themenbereiche innehaben, z. B. bei Entscheidungen über Pflegebedürftigkeit, Arbeitsunfähigkeit oder Rehabilitationsmaßnahmen und der Abrechnung von Krankenhausleistungen. Die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung wirken aktiv an der Gestaltung der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung der Menschen in Deutschland mit.

Eigenes Ausbildungsangebot

Der MDK RLP beschäftigt etwa 430 Personen, von Fachärzten über Pflegefachkräfte bis hin zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung und des Sekretariats. Fachärzten (m/w), auch in Teilzeit mit flexiblen Arbeitszeitmodellen bieten wir ein interessantes und anspruchsvolles Aufgabengebiet. Mit dem dualen Studiengang Gesundheitsmanagement in Kooperation mit der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Mosbach gibt der MDK RLP jungen Menschen die Möglichkeit, ein praxisorientiertes Hochschulstudium mit betrieblichen Phasen zu kombinieren. Diese Verzahnung von Theorie und Praxis fördert von Anfang an unternehmerisches Handeln und wissenschaftliches Denken. Gleichzeitig wird damit die Ausbildung kompetenten Nachwuchses für das staatliche Gesundheitsmanagement sichergestellt.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Als modernes, kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen setzt sich der MDK RLP in besonderer Weise für die Chancengleichheit von Frauen und Männern im Beruf ein und hat

außerdem die Herausforderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie aktiv angenommen. Seine ausgesprochen familienbewusste Personalpolitik und die systematische Umsetzung von Chancengleichheit dokumentiert das Unternehmen durch das Prädikat „Total E-Quality“ sowie das Zertifikat „Audit Beruf & Familie“. Außerdem ist das Unternehmen im bundesweiten Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ aufeinanderfolgend in den Jahren 2009 bis 2011 ausgezeichnet worden. Diese Auszeichnung steht für ein herausragendes Kundenbeziehungsmanagement und eine hohe emotionale Kundenbindung.

Gemeinsam auf dem EFQM-Weg seit 2003

Das Qualitätsmanagementsystem des MDK Rheinland-Pfalz ist seit 2002 nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Seit 2003 wird eine jährliche Selbstbewertung nach dem Excellence-Modell der EFQM durchgeführt, seit 2004 ergänzt von externen Assessments. Mit den positiven Unternehmens-Bewertungen externer Assessoren wurden im Jahr 2005 die Levels „Committed to Excellence“ sowie 2007 „Recognised for Excellence“ erreicht, welches 2009 bestätigt wurde. Auf dem Weg zur Excellence setzt sich

AUSZEICHNUNG



das MDK-Team das Ziel, die eigene Vision und Mission nachhaltig zu leben. Mehr als 50 Mitarbeiter aller Tätigkeitsgebiete haben diese in vier moderierten Arbeitsgruppen gemeinsam entwickelt. Kernpunkte der Mission: sozialmedizinische Beratung und Begutachtung, Unabhängigkeit in allen Gesundheitsfragen, Sorge um Qualität, Nachhaltigkeit und Transparenz im Gesundheitswesen, familienfreundliches und mitarbeiterorientiertes Unternehmen, individuelle Lösungen und Zufriedenheit. Mit der Auszeichnung im Rahmen des Ludwig-Erhard-Preises 2011 in der Kategorie „Organisationen bis 500 Mitarbeiter“ wurden sie für die konsequente Umsetzung belohnt. Sehr dankbar ist man den ehrenamtlich tätigen Assessoren, die mit ihrem konkreten Feedbackbericht weitere Impulse für den Weg zur Excellence geben konnten.

MDK Rheinland-Pfalz

Hauptverwaltung
Albiger Str. 19d
55232 Alzey
Telefon +49 (0)6731-486-0
Telefax +49 (0)6731-486-270
www.mdk-rlp.de



SICHERHEITSDIENSTLEISTUNG STATT EINGRIFFSVERWALTUNG

Polizeidirektion Biberach



Die Polizeidirektion Biberach ist eine von 33 Polizeidirektionen im Land Baden-Württemberg mit rund 300 Beschäftigten. Die Struktur des wirtschaftsstarke Landkreises Biberach – der fünftgrößte im Land Baden-Württemberg mit rund 190 000 Einwohnern – verlangt zur Gewährleistung kurzer Interventionszeiten eine dezentral aufgestellte und schnell aktionsfähige Polizei. Die Polizeidirektion ist für alle Fragen der öffentlichen Sicherheit und Ordnung im Landkreis zuständig. Jährlich werden mehr als 20.000 Einsatzanforderungen über „Notruf 110“ bearbeitet, darunter zirka 8.000 Straftaten und 3.500 Verkehrsunfälle. Hierbei sind etwa 1.200 Opfer von Straftaten und über 1.000 Unfallopfer zu betreuen. Jährlich nehmen bis zu 14.000 Menschen an Präventionsveranstaltungen teil. Strafrechtliche Ermittlungen richten sich gegen rund 3.500 Tatverdächtige. Hierbei werden z. B.

Opfer, Vertreter der Rechtspflege oder Medien als echte Kunden betrachtet, Rechtsstörer haben analog Anspruch auf eine rechtlich einwandfreie Behandlung durch die Polizei.

Wandel im Selbstverständnis

Um die strategische Position der Polizeidirektion zu verbessern, wurde seit 2002 schrittweise ein systematisches Qualitätsmanagement mit inzwischen 13 Sicherheits-Dienstleistungsprodukten eingeführt. Langfristiger strategischer Ansatz im Rahmen des Governance-Reformleitbildes ist der Wandel von der klassischen Eingriffsverwaltung zum öffentlichen Sicherheitsdienstleister. Intensive Kundenorientierung, Zusammenarbeit mit Sicherheitspartnern, Prozesssteuerung und Ergebnismessung sind nach nunmehr 10 Jahren kontinuierlicher Entwicklung sowohl bei den Führungskräften als auch bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verinnerlicht. Qualität wird gelebt und man ist stolz auf das Erreichte.

Innovation als Motor

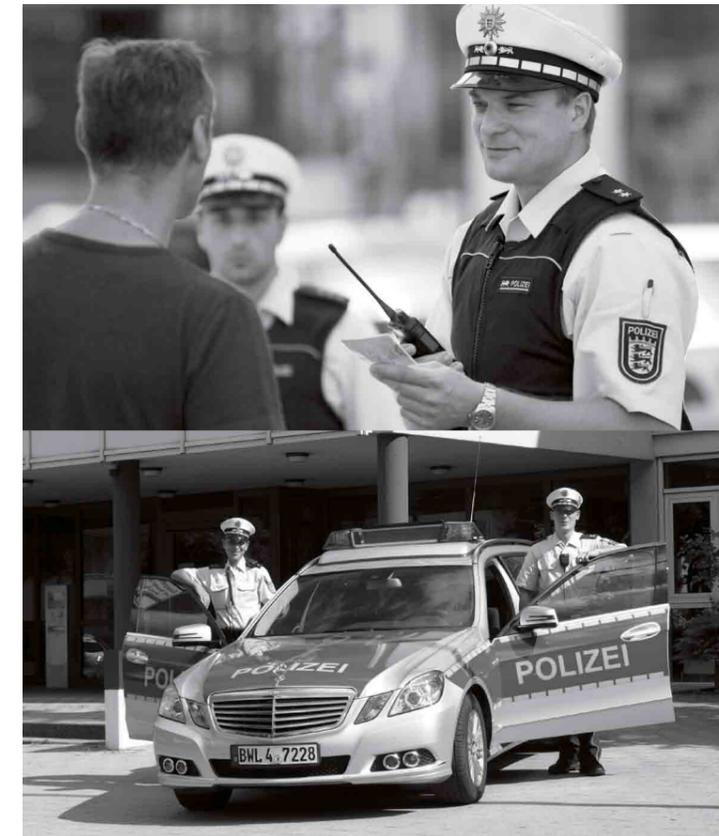
Kreativität in der Aufbau- und Ablauforganisation mit weniger Personal, Motor im Kreis anderer gesellschaftlicher Verantwortungsträger



und Initiator für neue Produkte und Leistungsangebote zählen nachweislich zu unseren besonderen Stärken. Verantwortung für die Zukunft übernehmen wir durch eine intensive Präventionsarbeit bei der Jugend und durch eine seit vielen Jahren engagierte und erfolgreiche Bekämpfung der organisierten Kriminalität.

EFQM als exzellenter Begleiter

Auf dem Weg zur angestrebten Qualitätsführerschaft im Polizeibereich setzte die Polizeidirektion ab 2005 auf das EFQM-Modell. Die erfolgreiche Teilnahme am Behördenwettbewerb „Q 2006“ des Landes Baden-Württemberg sowie die Auszeichnung „Committed to Excellence“ 2008 sind wichtige Meilensteine. Die Mühe hat sich gelohnt, auch für die Interessenpartner: Sehr gute Schlüsselergebnisse bei hoher Produktivität, hohe Zufriedenheitswerte, viele Anerkennungen und Prämierungen bei vergleichsweise geringen Sach- und Verwaltungskosten stehen auf der Habenseite.



Polizeidirektion Biberach

Hubertus Högerle
Erlenweg 2
88400 Biberach
Telefon +49 (0)7351-447101
biberach.pd.oe@polizei.bwl.de
www.polizei-biberach.de



INNOVATIONEN AM BAU

Schöck AG, Baden-Baden

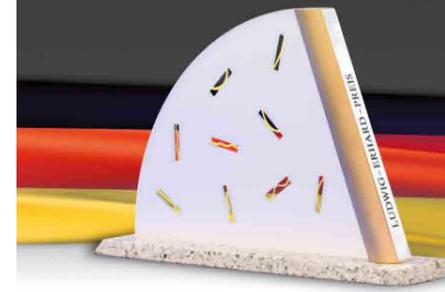


Die Schöck AG ist das Dach der weltweit tätigen Schöck Unternehmensgruppe mit 12 Gesellschaften und rund 550 Mitarbeitern. Der Hauptsitz ist in Baden-Baden. Hier begann vor 50 Jahren die Erfolgsgeschichte des Firmengründers und Bauingenieurs Eberhard Schöck. Mit bahnbrechenden Erfindungen hat er das Bauen rationalisiert und neue Standards gesetzt. Umfassendes technisches Know-how, Engagement und jahrelange Branchenerfahrung mit unseren Kunden lassen auch heute aus einer Idee serienreife Produkte entstehen. Hinter jeder Entwicklung steckt dabei der Wille, immer bessere Lösungen zu schaffen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Entwicklung von einbaufertigen Bauteilen, die ein Teil der tragenden Bauwerksstruktur sind und zusätzlich einen hohen bauphysikalischen Nutzen haben, wie beispielsweise die Vermeidung

von Wärmebrücken oder Trittschall im Gebäude. Weitere Geschäftsfelder sind der Bau hochwertiger Balkonsysteme für Bestandsimmobilien und die Bewehrungstechnik für Tunnelbau, Brückenbau, Infrastrukturbau oder den Bau von Energieanlagen. Die Strategie ist für den Nischenanbieter klar: Innovation und Internationalisierung, hohe Eigenkapitalquote und attraktive Dividende für die Eigentümer. Das kann jeder im Internet nachlesen. Dort stehen aber auch die Werte und Leitlinien zur Führung, zu denen sich das Unternehmen bekennt. Das EFQM-Modell, eingeführt in 2008, wird bei der Schöck AG regelmäßig zur Selbstbewertung der gesamten Unternehmensorganisation genutzt. Aus den daraus abgeleiteten Verbesserungspotentialen ergeben sich Projekte in den verschiedensten Bereichen. Die Umsetzung hierzu wird über einen Lenkungsausschuss, bestehend aus Vertretern der Unternehmensleitung, gesteuert. Eine zusätzliche externe Bewertung erfolgt über die Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis. Bei Schöck hat das EFQM-Modell und die damit verbundene Vorgehensweise einen hohen Stellenwert. Es ist ein Bestandteil unserer Unternehmensstrategie. Denn Voraussetzung für die Erreichung der strategischen Ziele ist die operative

Exzellenz, die bei der Schöck AG auf dem EFQM-Modell aufbaut. 2009 stellte sich Schöck dem Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis und wurde als Finalist und mit „Recognised for Excellence“ ausgezeichnet. 2010 ist man unter den Top 30 von „Deutschlands Kundenchampions 2010“. Auch im Bewerbungsprozess 2011 ist Schöck erfolgreich. Ergänzend zu den zahlreichen Auszeichnungen für Produktqualität und Innovation steht die Anerkennung für ganzheitliches Qualitätsmanagement für den Entwicklungsprozess, den das Unternehmen in den letzten Jahren gemacht hat. Neben Produktinnovationen legt Schöck besonderen Wert auf die Serviceleistungen, wie zuverlässige Lieferung, 24h-Lieferservice bei Lagerware, nonverbale Einbauanleitungen oder die Ingenieur-Hotline in der Anwendungstechnik. Qualität heißt ganz einfach: Arbeitsabläufe vereinfachen und Sicherheit am Bau gewährleisten. Und dies weltweit: in Europa, im Mittleren Osten und in Nordamerika.

AUSZEICHNUNG



Schöck AG

Fred Csehngeri
 Vimbacher Straße 2
 76534 Baden-Baden
 Telefon +49 (0)7223-967-151
 Telefax +49 (0)7223-967-450
 fred.csehngeri@schoeck.de

VERBINDUNGEN IN DIE ZUKUNFT

Thüringische Weidmüller GmbH, Wutha-Farnroda



Die Thüringische Weidmüller GmbH (TWG) wurde 1990 als Teil der Weidmüller Unternehmensgruppe am Standort Wutha-Farnroda in Thüringen gegründet. Als erfahrene Experten unterstützt Weidmüller Kunden und Partner auf der ganzen Welt mit Produkten, Lösungen und Services im industriellen Umfeld von Energie, Signalen und Daten. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Detmold, Ostwestfalen, entwickelt, produziert und vertreibt weltweit Produkte der elektrischen Verbindungstechnik und der Elektronik. Weidmüller verfügt über Produktionsstätten, Vertriebsgesellschaften und Vertretungen in mehr als 80 Ländern und beschäftigt insgesamt über 4.000 Mitarbeiter. Mit ca. 300 Mitarbeitern ist die TWG auf die Produktion von Komponenten wie Steck- und Leiterplattenverbinder, OEM-Anschlusselemente und Module für alle Anschlussarten

spezialisiert. Innerhalb der Unternehmensgruppe ist die TWG ein Technologieträger für automatisierte Montage und entwickelt Standards, die im weltweiten Produktionsnetzwerk eingesetzt werden.

Qualität ohne Kompromisse

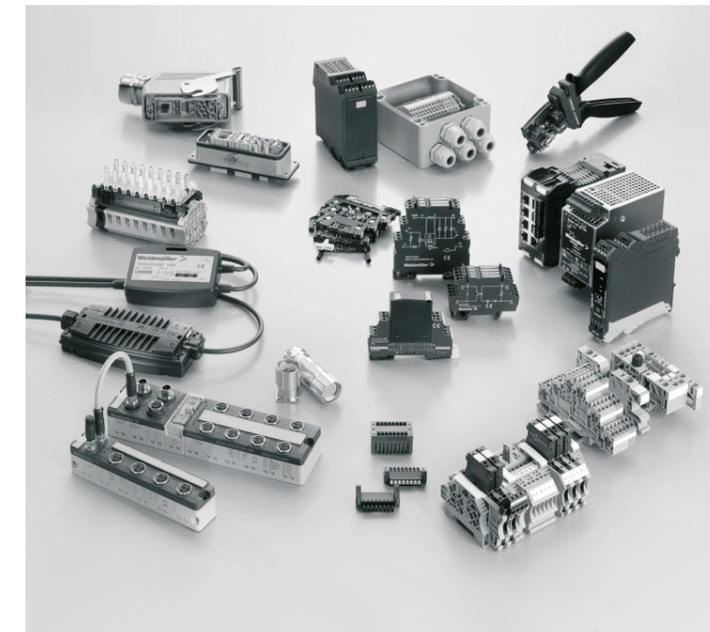
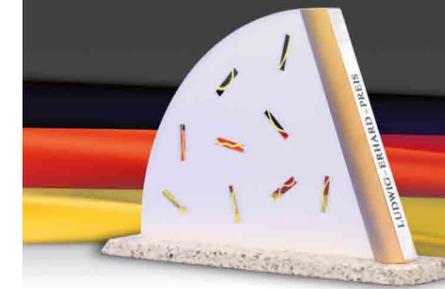
Die Erwartungen der Kunden an Premiumqualität aus dem Hause Weidmüller sind sehr hoch. „Wir wollen unsere Kunden nicht nur zufriedenstellen, wir wollen sie begeistern. Für Weidmüller bedeutet das: Excellence in allen Prozessen für eine Qualität ohne Kompromisse“, erläutert Ulrich Halbey, Werksleiter der TWG. Bereits seit 2006 wird in der TWG mit dem EFQM-Modell gearbeitet, um die gesamte Organisation auf diese Spitzenleistung auszurichten. Beginnend mit einer internen Assessorenausbildung über eine Selbstbewertung wurde ein ganzheitliches Qualitätskonzept entwickelt und erfolgreich umgesetzt. Weidmüller investiert kontinuierlich in den Aufbau neuer Fertigungskapazitäten und nutzt dafür innovative Technologien und Betriebsmittel. Durch den nachhaltigen Einsatz des unternehmenseigenen „Weidmüller Produktionssystem“ (WPS) werden Prozesse regelmäßig überprüft und

Optimierungspotenzial gehoben. Die Anforderung, Qualität auf höchstem Niveau zu bieten, gilt dabei nicht nur für die Produkte, sondern auch für alle begleitenden Prozesse und Leistungen des Unternehmens wie Projektabwicklung oder Personalprozesse.

Erfolgreich exzellent

Für die erzielten Erfolge durch ein nachhaltiges Qualitätsmanagement wurde die TWG bereits mehrfach ausgezeichnet. 2008 erhielt die TWG die Auszeichnung „Committed to Excellence“. Im darauffolgenden Jahr gewann der Standort den Thüringischen Staatspreis für Qualität. 2010 nahm die TWG zum ersten Mal am Recognised Verfahren teil und erreichte das Level „4 Star“. „Die Bewertung durch eine unabhängige Jury fördert die intensive Auseinandersetzung mit den eigenen Prozessen und trägt neue Impulse in das Unternehmen“, erklärt Ulrich Halbey. „Außerdem sind sie für die Mitarbeiter eine Wertschätzung ihrer Leistung, die anspricht weiter auf dem Weg zur Excellence voranzuschreiten: Die diesjährige Bewerbung für den Ludwig-Erhard-Preis ist ein weiterer Meilenstein auf diesem Weg, den die TWG auch in den folgenden Jahren weiter beschreiten wird“, erklärt Halbey.

AUSZEICHNUNG



Thüringische Weidmüller GmbH

An der Allee 1
99848 Wutha Farnroda
Telefon +49 (0)36921-9429-0
www.weidmueller.de

MIT ELEFANTEN AUF DEM WEG ZUR EXCELLENCE

WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG, Frankfurt



Gibt es einen Zusammenhang zwischen einem Elefanten und Excellence? Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der in Frankfurt beheimateten WISAG Gebäudereinigung schon. Das Unternehmen mit mehr als 14.000 Mitarbeitern und 53 Niederlassungen in Deutschland, Polen und Luxemburg, erwirtschaftete im Jahr 2010 rund 210 Millionen Euro Umsatz. Neben der Unterhaltsreinigung gehören auch die Glas-, Fassaden-, Sonder-, Grund- und Reinraumreinigung sowie die Reinigung in lebensmittelverarbeitenden Unternehmen zum Portfolio.

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 das Modell im eigenen Unternehmen sollte sich Shila, so heißt die Elefantendame, entwickeln: In den ersten Monaten wurde sie von ihrer Mutter gesäugt und brauchte noch viel Zuneigung und Unterstützung. Im Laufe der Jahre wurde Shila aber immer größer, selbständiger und kräftiger. Je älter sie wird, umso weniger Hilfe benötigt sie von anderen. Und: Elefanten wachsen niemals aus – ihr Wachstum verlangsamt sich lediglich nach vielen Jahren. So ähnlich stellte sich auch die WISAG Gebäudereinigung ihren Weg zur Business Excellence vor, so hat das Unternehmen seinen Weg zur Business Excellence bisher auch erfahren.

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 2010 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 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). Der Weg zur Business Excellence endet hier jedoch nicht. Genauso wie Shila, wird sich auch die WISAG Gebäudereinigung kontinuierlich weiterentwickeln.

WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG

Eduard C. Kutyma
Kennedyallee 76
60596 Frankfurt am Main
Telefon +49 (0)69-63306-121
Telefax +49 (0)69-63306-225
eduard.kutyma@wisag.de | www.wisag.de

ÖKO-BIER UND NACHHALTIGES MANAGEMENT

Neumarkter Lammsbräu, Neumarkt



Bereits 1980 entschied sich der Inhaber der Neumarkter Lammsbräu, Dr. Franz Ehrnsperger, für eine umweltorientierte Unternehmensführung und die Herstellung von ökologisch gebrautem Bier. Einst belächelt, hat sich das Traditionsunternehmen mittlerweile zur erfolgreichste Bio-Brauerei der Welt entwickelt.

Nachhaltig aus Verantwortung

Oberstes Ziel der unabhängigen, familiengeführten Brauerei ist die langfristige, generationenübergreifende und nachhaltige Unternehmenssicherung. Die Grundlage: betriebliches Wirtschaften mit Verantwortung - für die Natur, die wirtschaftliches Handeln überhaupt erst ermöglicht, für Lieferanten, welche die Brauerei mit ökologischen Roherzeugnissen beliefern, für Mitarbeiter, die mit ihrer Arbeitskraft die ökologischen

Getränkespezialitäten herstellen und für Kunden, welche die Produkte kaufen und konsumieren.

Bio – logisch!

Neumarkter Lammsbräu stellt ausschließlich ökologische Getränkespezialitäten her. Sämtliche Braurohstoffe und Limonadenzutaten kommen aus dem ökologischen Landbau. Beim ökologischen Landbau steht der langfristige Erhalt der Bodenfruchtbarkeit im Zentrum aller Anstrengungen. Bio-Landwirte verwenden deshalb keine chemisch-synthetischen Düngemittel, Pestizide oder Fungizide, sondern setzen auf die Kraft der natürlichen Vielfalt und integrative Lösungen. Auch die Herstellung der Bio-Biere bzw. Bio-Limonaden unterliegt zertifiziert ökologischen Vorgaben.

Am „Grünen Faden“ der Prozesse

Als übergeordnete Managementsystemklammer verwendet die Neumarkter Lammsbräu das EFQM-Modell. Neumarkter Lammsbräu bedient sich dabei des so genannten Sustainable Excellence Ansatzes, bei dem das EFQM-Modell durch ökonomische, ökologische und soziale Nachhaltigkeitsaspekte erweitert wird. Seit 2002 führt die Neumarkter Lammsbräu jährliche EFQM-Selbstbewertungen

durch. Eine der ersten Auswirkungen der jährlichen EFQM-Selbstbewertungen war die Einführung von Prozessmanagement im Jahr 2004. Innerbetriebliche Abläufe wurden verbessert, prozessorientierte, messbare Zielgrößen eingeführt und die Jahreszielplanung strategisch verankert. Daneben wurde die jährliche Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung systematisiert und ebenfalls strategisch eingebunden. Der Prozess „Interne Kommunikation“ wurde 2005 als eigener Prozess etabliert und dient seitdem dazu, die vertikale, innerbetriebliche Kommunikation systematisch zu verbessern. Heute sind sämtliche Prozessabläufe bei der Neumarkter Lammsbräu im „Grünen Faden“ zusammengefasst, einem Intranet-basierten Tool, mit dessen Hilfe Mitarbeiter alle wichtigen, prozessrelevanten Ziele und Daten per Knopfdruck abrufen können. Ein weiteres Ergebnis aus den EFQM-Selbstbewertungen war die Einrichtung des „Neumarkter Lammsbräu Cockpits“, mit dessen Hilfe die Geschäftsführung alle relevanten Prozesse über Kennzahlen und Kennzahlenanalyse steuert.

Zwei interne Selbstbewertungen

Seit 2009 werden jedes Jahr zwei interne EFQM-Selbstbewertungen durchgeführt: Neben dem Führungskreis bewertet eine etwa



zehnköpfige Mitarbeitergruppe ihr Unternehmen gemäß der EFQM-Systematik. Die Erkenntnisse aus der Mitarbeiter-Selbstbewertung fließen wie die des Führungskreises in die systematische Zielfindung ein.

Zwillinge: EFQM und Nachhaltigkeit

In den nächsten Jahren strebt die Neumarkter Lammsbräu an, den Pfad der „Exzellenz“ weiterzuentwickeln. Insbesondere streben wir an, das prozessgesteuerte Arbeiten zu optimieren, uns mit externen Benchmarkpartnern verstärkt zu messen und die Personalentwicklung noch besser zu systematisieren. Das Thema „Nachhaltigkeit“ wird dabei spezifisch in alle Prozesse integriert, da Business Excellence nur dann erreicht werden kann, wenn ökologische und soziale Aspekte dauerhaft Berücksichtigung finden.

Neumarkter Lammsbräu

Thomas Weiß (Nachhaltigkeitsmanagement)
Amberger Str. 1
92318 Neumarkt
Telefon +49 (0)9181-40471
Telefax +49 (0)9181-40410
t.weiss@lammsbraeu.de



MEHR ALS NUR EINE FAHRSCHULE – WELPOTT ... BEWEGT!

Fahrschule Welpott, Lübbecke



Seit 1937 bildet die Fahrschule Welpott Menschen im Straßenverkehr aus – in Theorie und Praxis, durch besondere Zuwendung und beharrliche Motivation, mit einem kompetenten Team und einem Unterrichts- und Betreuungsniveau, das Akzente setzt. 2008 erkannten Melanie und Thomas Welpott, dass eine reine Fahrschule im klassischen Sinn – bedingt durch den demographischen Wandel – mittelfristig nicht überleben kann. Heute muss man sich stärker denn je von den Wettbewerbern absetzen, und so legten sie den Grundstein für die Entwicklung zu einem modernen und leistungsfähigen Dienstleister im Verkehrssektor.

Kunden sollen nicht nur einmal, sondern das ganze Leben begleitet werden

Junge Menschen möchten sich endlich hinter Steuer setzen dürfen, alte Menschen ihre Fitness wiedererlangen. Verkehrssünder hoffen auf eine erneute Fahrerlaubnis, Körperbehinderte auf ein neues Stück Freiheit. Sie alle haben ein gemeinsames Ziel: Mobil zu sein. 2009 wurde als Instrument und Handwerkszeug für die grundlegenden Prozessverbesserungen, modernen Strategien und die Umsetzung der jetzt 5 Geschäftsfelder das EFQM-Modell gewählt:

- *Die reine Fahrausbildung junger Erwachsener in allen Klassen.*
- *Die MPU-Beratung: Geschäftsführer Thomas Welpott bereitet Kunden als geprüfter Kraftfahrereignungs- und MPU-Berater optimal auf die medizinisch-psychologische Untersuchung vor.*
- *Das neu entwickelte Mobilitätstraining: Mit dem auf wissenschaftlichen Erkenntnissen aufgebauten Trainingssystem testen und trainieren speziell Senioren ihre Fähigkeiten.*
- *Ergänzend dazu Physiotherapie Kurse, speziell zugeschnitten auf ältere Verkehrsteilnehmer. Damit bleiben auch sie hinterm Steuer leistungsfähig.*

- *Die Ausbildung für Menschen mit körperlichen Behinderungen: Egal ob altersbedingt oder durch eine körperliche Behinderung, Einschränkungen müssen nicht sein. Wir bieten Ihnen eine individuelle Ausbildung in Theorie und Praxis.*

Pionier im Fahrschulsektor

Mit diesem Auftritt am Markt und dem passend dazu neu entwickeltes Erscheinungsbild wurden grundlegend neue Standards gesetzt – sowohl bei der Angebotsvielfalt als auch bei den Qualitätsmerkmalen. Qualität hört bei einer guten Fahrschule nicht beim Auto auf. Auf das Schulungssystem kommt es an, auf die Fahrlehrer und das Serviceangebot. Bei der Zertifizierung „Committed to Excellence“ im Februar 2010 bezeichnete die Deutsche Gesellschaft für Qualität Welpott als echten Pionier, der sich von der Masse der Wettbewerber deutlich abhebt. Die Zertifizierung zeigt, wie wichtig es ist, beweglich zu sein. Alle Mitarbeiter haben das EFQM-Modell als Instrument bei der Zieldefinition und Strategieentwicklung sowie bei der Projektumsetzung schätzen und lieben gelernt, denn besonders in einer hart umkämpften Branche, in der sich viele versuchen, kommt es letztendlich auf die

abgelieferte Qualität der Arbeit an. Mit mehr als 20 Mitarbeitern und über 20 Standorten sind die Welpott Fahrschulen heute in der Region omnipräsent. Um selbst zu wissen, wo man steht und sich mit anderen national agierende Unternehmen zu messen, entschied man sich Ende 2010 zur Teilnahme am Ludwig-Erhard-Preis. Rückblickend ist das Welpott-Team den Assessoren und den Verantwortlichen des Ludwig-Erhard-Preis e. V. sehr dankbar für das fundierte Feedback und die Anregungen zu ihren Prozessen. Im 4. Quartal 2011 wird der Ausbau der Fahrschulen mit der Aus- und Weiterbildung von Bus- und LKW-Fahrern und Betreuung von Expeditionen vorangetrieben. Für 2012 ist die Gründung der Verkehrsfachschule Welpott als neues Geschäftsfeld geplant.



Fahrschule Welpott Lübbecke GmbH

Geistwall 12 + 14
32312 Lübbecke
Telefon +49 (0)5741-232 90 77
info@welpott.de
www.welpott.de



MENSCHEN, PROJEKTE, QUALITÄT

noventum consulting, Münster



Uwe Rotermund
Geschäftsführer
noventum consulting GmbH

noventum consulting ist als IT-Managementberatung mit Standorten in Münster, Düsseldorf, Frankfurt, Istanbul, Johannesburg und Durban seit über 15 Jahren erfolgreich am Markt. Der Fokus liegt im Projektgeschäft bei anspruchsvollen IT-Organisationen und -Dienstleistern. Zu den Kunden zählen die TOP IT-Dienstleister in Deutschland genauso wie auch multinationale Konzerne und Mittelstandsunternehmen mit komplexen IT-Herausforderungen. Für diese Zielgruppe entwickelt das Unternehmen sein Leistungsportfolio permanent weiter, insbesondere für das IT-Top-Management, für die Leiter der IT-Produktion, für die Leitung des Rechnungswesens, die Leitung des Customer Managements und für die Verantwortlichen von Business Intelligence und Data Integration. Das Ziel: eine führende Rolle im Vergleich zum Wettbewerb in den Kernleistungsfeldern. noventum consulting

ist einer der Top Arbeitgeber in Deutschland und Europa und hat in den Jahren 2010 und 2011 den Wettbewerb „Great Place to Work“ Deutschland in seiner Größenkategorie gewonnen und gehört damit seit Jahren zu einem der besten Arbeitgeber Europas.

Eine Kultur der Verantwortung

Schon heute engagiert sich noventum consulting in außerordentlicher Weise für soziale Aufgaben in den Bereichen Bildung, Jugend, Kultur, Sport, Umwelt sowie bei der Unterstützung Hilfsbedürftiger. Jedes Jahr wird das bestehende Corporate Social Responsibility-Konzept, welches aus einer Kombination langfristiger strategischer Zuwendungen und aus durch Mitarbeiter initiierten spontanen Projekten besteht, weiter entwickelt. Die Ausbildung junger Menschen ist für noventum consulting ein Schlüsselfaktor für eine qualitativ hochwertige, erfolgreiche Unternehmensentwicklung. Die Ausbildungsquote beträgt seit Jahren ca. 10 % und liegt damit deutlich über dem Durchschnitt deutscher Unternehmen. Kooperationen und gemeinsame Projekte mit Universitäten und Fachhochschulen runden das Engagement zur Integration junger Menschen in das Berufsleben ab.

Qualität als Basis nationalen und internationalen Wachstums

Zur ganzheitlichen Steuerung des Unternehmens und zur Umsetzung der Qualitätsansprüche setzt man auf den EFQM Ansatz, der in den kommenden Jahren konsequent weiter implementiert werden wird und der eine weitere Basis für das Wachstum ist. Während national auf Wachstum durch eigene Mitarbeiter gesetzt wird, peilt man international die Etablierung weiterer Standorte an. Im Rahmen des Internationalisierungskonzeptes werden weitere Beteiligungen im Franchisemodus angestrebt, um zusätzliche Mitarbeiter unter der Marke noventum zu beschäftigen.

LEP – Herausforderung und Orientierung

Bereits im Jahr 2001 wurde noventum nach ISO 9001 zertifiziert. Eine Bestätigung für das bestehende Qualitätsmanagementsystem, das noventum zuvor eingeführt hat. Die wiederholten Re-Zertifizierungen bestätigen seit dem die Qualität seiner Dienstleistungen und Prozesse. Mit der erstmaligen Teilnahme am Ludwig-Erhard-Preis Wettbewerb 2011 stellen sich die Berater der Herausforderung, die eigene Arbeit aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten

und fokussieren sich noch mehr als bisher auf die Prozesse im Unternehmen. Die Perspektiven des EFQM Ansatzes helfen bei der Weiterentwicklung der Führungskultur und ermöglichen es, das eigene Handeln immer wieder in einen Zusammenhang mit den Unternehmenszielen zu stellen sowie die aus dem Handeln resultierenden Ergebnisse zu bewerten und gewichten. Über den Erkenntnisgewinn aus dem ersten LEP-Assessment ist man sehr erfreut. Erhaltene Anregungen werden im kommenden Jahr dabei helfen, die Excellence der Unternehmung im Sinne der Gesellschaft, der Mitarbeiter und der Kunden weiter zu steigern.

noventum
the art of business

noventum consulting GmbH

Münsterstrasse 111

48155 Münster

Telefon +49 (0)2506-9302-0

Telefax +49 (0)2506-9302-23

www.noventum.de



EINLEITUNG

Deutschlands exzellente Organisationen

Weit über drei Millionen Unternehmen und Organisationen haben ihren Sitz in Deutschland. Ein besonderes Merkmal dieses Wirtschaftsstandorts ist das Leistungsniveau, auf dem sich die Akteure bewegen. Es gibt viele Unternehmen und Institutionen, die in ihren jeweiligen Branchen und Bereichen Maßstäbe setzen – zum Teil Weltmarktführer sind – und durch ihre Tätigkeit sowie ihr verantwortungsvolles Handeln den gesellschaftlichen Wohlstand positiv beeinflussen.

Im Folgenden sind einige der besonders erfolgreichen deutschen Unternehmen und Organisationen dargestellt. „Besonders“ sind sie, weil sie sich durch ihren Reifegrad und ihre ganzheitliche Managementleistung – gemessen mit den Maßstäben des EFQM-Modells – von anderen abheben und dadurch die Grundlage für einen langfristigen Erfolg gelegt haben. Sie sind mit ihrem Streben nach Excellence würdige Botschafter für das Qualitätsattribut „Made in Germany“ – ein Attribut, das in aller Welt anerkannt ist.

Lassen Sie sich von diesen Unternehmen und ihren Benchmarks inspirieren. Sie finden sicher den einen oder anderen Gedankenstoß für die Firma oder Organisation, für die Sie tätig sind.



ASJ IST MEHRWERT – EINE VERTRIEBSGESELLSCHAFT DREHT AUF!

ABB Stotz-Kontakt/ Striebel & John Vertriebsgesellschaft mbH

Die ABB Stotz-Kontakt/ Striebel & John Vertriebsgesellschaft mbH (ASJ) gehört zum internationalen ABB-Konzern. Mit einem breiten Warenkorb im Bereich Elektroinstallationsmaterial und einem modernen Vertriebsmanagement ist das Unternehmen führender Partner des deutschen Elektrofachgroßhandels und des Elektrofachhandwerks. Die ASJ verfolgt den Excellence-Ansatz seit 2007 unter dem Motto „ASJ ist Mehrwert“. Im Rahmen der alle zwei Jahre durchgeführten Selbstbewertungen entstehen Mehrwert-Projekte, in die der Großteil der Mitarbeiter eingebunden ist. Das Engagement der Führungskräfte und Mitarbeiter sichert den langfristigen Erfolg und die Verbreitung des EFQM-Gedankens.

Mehrwert für Mitarbeiter. Zu jeder Selbstbewertung werden neue „Mehrwert-Agenten“ ausgebildet, die eigene Verbesserungsprojekte übernehmen. Ein Beispiel für ein erfolgreiches Projekt ist die Einführung der ASJ Führungsleitlinien, die in kleinen Workshops von den Mitarbeitern entwickelt wurden. Die ASJ Führungskräfte haben sich diesem Auftrag verpflichtet.

Mehrwert für Kunden. Dieser Gedanke spiegelt besonders das Projekt der Neuausrichtung der ASJ Kernprozesse (Vorverkauf – Verkauf – Kundenlogistik – Nachverkauf) wieder. War



das Unternehmen bisher bereichsgesteuert, so ist die Ausrichtung nun eindeutig prozess- und kundenorientiert.

Mehrwert für das Unternehmen. Ein weiterer Baustein ist der effiziente Strategieprozess. Dieser beschreibt unter anderem die nächsten Etappenziele auf dem Weg zu einer vorausdenkenden und den Markt prägenden Vertriebseinheit.



ABB Stotz-Kontakt/ Striebel & John Vertriebsgesellschaft mbH

Christiane Stenzel

Eppelheimer Straße 82

69123 Heidelberg

Telefon +49 (0)6221-701-1136

christiane.stenzel@de.abb.com



DIENSTLEISTUNG MIT GESICHT

ahr Gruppe, Oberhausen



Jeden Tag „Dienstleistung mit Gesicht“ zu leben und dabei stets die sich ändernden Rahmenbedingungen einzubeziehen, das ist die spannende Herausforderung der ahr Gruppe. Dafür bedarf es der systematischen Verzahnung von Fachkompetenz und Serviceorientierung, die ahr seit Jahrzehnten branchenübergreifend unter Beweis stellt. Viele erfolgreiche Projekte belegen die Kompetenz, aus guten Ideen wirkungsvoll neue Services entstehen zu lassen. So konnte das Unternehmen zum führenden Anbieter für Patientenservice werden und wurde 2008 mit dem „Service Innovations Award“ ausgezeichnet. Neben der über viele Jahre und in vielen Branchen gewachsenen Expertise beruht der Erfolg des Servicespezialisten vor allem auf konsequenter Mitarbeiterorientierung. Ob im Service, Catering oder in der Reinigung: Gut geschulte Mitarbeiter mit hoher Unternehmensbindung

sind bei ahr der Kern für herausragende Leistungen. Dafür wurde das Unternehmen 2010 als „Great Place to Work“ ausgezeichnet. Das EFQM-Grundprinzip „Verantwortung für eine nachhaltige Zukunft übernehmen“ ist Fundament des Managementverständnisses der ahr Gruppe. Seit 2008 dient das EFQM-Modell als „roter Faden“, um sich mit dem externen Blick der Assessoren strukturiert zu hinterfragen. Auf dieser Basis entsteht ein priorisierter Fahrplan für das Führungsteam. Nach erfolgreicher Umsetzung des ersten Aktionsplans erlangt ahr 2011 die Auszeichnung „Recognised for Excellence“. Dies unterstreicht den hohen Anspruch und ist Ansporn für gelebte Unternehmensentwicklung:
Dienstleistung mit Gesicht.



ahr Gruppe
Hagelkreuzstraße 101
46149 Oberhausen
Telefon +49 (0)208-6590-0
Telefax +49 (0)208-654314
excellence@ahr-gruppe.com
www.ahr-gruppe.com

OBJEKTORIENTIERTE WEBANWENDUNGEN – HIGHTEC EINFACH FLEXIBEL VERFÜGBAR

cmxKonzepte, Legau

cmxKonzepte ist angetreten, vollständig webbasierte und zukunftsorientierte Anwendungssoftware zu entwickeln. Im Mittelpunkt steht die Vision, Hightec nutzbar zu machen und unter Einhaltung wissenschaftlicher Standards etablierte und leistungsfähige Technologien so einzusetzen, dass Geschäftsprozesse und Kundenerwartungen vollständig abgebildet werden. Gerade ist mit cmxOrganize ein attraktives Produkt entstanden, mit welchem Veranstaltungen und Bildungsangebote verwaltet, publiziert und ausgewertet, sowie flankierende Serviceleistungen angeboten und Vernetzung und Zusammenarbeit realisiert werden können. Zu einem sehr frühen Zeitpunkt wurde bei der Gestaltung der Organisation der Ansatz des Excellence-Modells als Orientierungsrahmen für nachhaltige Unternehmensentwicklung genutzt. Inzwischen können die ersten Früchte dieser frühen Arbeit geerntet werden, welche das Team mit Stolz für das Erreichte und der Motivation für das noch Unerreichte erfüllen. Das Unternehmen ist dankbar für die Orientierung und die Verbesserungspotenziale, die das erste externe Assessment aufgezeigt hat und freut sich über die in 2011 erlangte Auszeichnung „Recognised for Excellence“. Die vielen positiven Rückmeldungen und



vertrauensvollen Kooperationen bestärken das Team in der Haltung, dass der Erfolg dann am größten ist, wenn die Konzepte zum Erfolg der Kunden und Partner beitragen. cmxKonzepte wird seinen Weg zur Excellence konsequent weiterverfolgen und mit objektorientierten Webanwendungen auch weiterhin Zukunftstechnologien nutzbar machen.

cmxKonzepte

cmxKonzepte GmbH & Co. KG

Gabriele Kohler
Altusrieder Str. 17
87764 Legau
Telefon +49 (0)8330-2137815
Telefax +49 (0)8330-2137829
gk@cmx-konzepte.de
www.cmx-konzepte.de



WIR BRINGEN DAS LÄCHELN ZURÜCK

Lorenz Dental Unternehmensgruppe, Zwickau



Die Unternehmensgruppe LORENZ DENTAL ist ein modernes Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen für Zahnarztpraxen, welches traditionelle Handwerkskunst mit neuesten technologischen Fertigungsverfahren verbindet und darüber hinaus umfassende Serviceleistungen in den Bereichen Zahnersatz, Beratung und Weiterbildung bietet. Deutschlandweit arbeiten 330 Mitarbeiter in 12 Dentallaboren und einem Servicestandort. Verlagerung von Dentalarbeiten ins Ausland sowie Industrialisierung und Technisierung stellen die Labore vor besondere Herausforderungen. LORENZ DENTAL nutzt seine Stärke als Unternehmensgruppe, damit Standorte voneinander und miteinander lernen. Eines der Grundanliegen ist die Beschäftigung hochqualifizierter Mitarbeiter, welche neben ihrer fachlichen Expertise vor allem kommunikative Kompetenzen als Basis der täglichen Arbeit ansehen. LORENZ DENTAL produziert

vor Ort und schafft somit die Nähe zum Kunden, welche es erlaubt, der persönliche, präzise und kompetente Ansprechpartner für den Kunden zu sein. Die Kooperation mit den Zahnarztpraxen und den eigenen Mitarbeitern dient der Entwicklung einer gemeinsamen Sprache und bildet somit die Grundlage für gemeinsamen Erfolg. LORENZ DENTAL ist stets darum bemüht, das hohe fachliche Niveau kontinuierlich weiterzuentwickeln. Das EFQM-Modell für Excellence bietet dem Unternehmen einen Rahmen, der einen objektiven Blick in und auf die eigene Arbeit ermöglicht. Erkannte Entwicklungsgebiete werden direkt in die Balanced Scorecard übernommen. Durch interne Assessoren und eine gemeinsame Selbstbewertung mit Externen kann das Unternehmen zielgerichtet auf die Anforderungen im Dentalmarkt reagieren.



Lorenz Dental Management GmbH & Co. KG
 Casparstraße 3
 08056 Zwickau
 Telefon +49 (0)375-27410-43
 Telefax +49 (0)375-27410-44
 info@lorenz dental.de
 www.lorenz dental.de

WENN LUXUS UND QUALITÄT IM EINKLANG SIND

The Mandala Hotel, Berlin

Das THE MANDALA HOTEL am Potsdamer Platz ist das einzige privat geführte 5 Sterne Superior Hotel in Berlin. Es 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 und das prämierte ONO Spa mit Blick über Berlin, betrieben. Über 140 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Unternehmen fest beschäftigt. Nebst der unternehmerischen Führung besitzen die beiden Geschäftsführer die besondere Fähigkeit, das Produkt selbst zu gestalten, einzurichten und zu dekorieren. Die Ästhetik im gesamten Haus sticht innerhalb der Hotelbranche hervor. Ein Gefühl von privater Wohnung anstatt eines anonymen Hotelzimmers wird allen Gästen unmittelbar vermittelt. Mit der konsequenten Ausrichtung der Business Excellence seit 2006, verfolgen die Geschäftsführer das Ziel, das Versprechen der besten Service-Qualität „Wir kümmern uns um Sie“ einzulösen. „Luxus“ drückt sich dabei in der konsequenten Erfüllung der individuellen Bedürfnisse jedes einzelnen Gastes aus. Das EFQM-Modell unterstützt das Team bei Verbesserungen und ist Garant für den langfristigen



Erfolg in der Spitzenhotellerie. Der stetige Vergleich mit den Besten und der Blick von neutralen, dem Modell verpflichteten Assessoren öffnet die Augen und hilft, das eigene Unternehmen in seiner Ganzheitlichkeit besser zu verstehen und zu entwickeln. 2011 wird der Mut zur externen Bewertung belohnt: Wir sind „Recognised for Excellence 4 Star“ der EFQM.



THE MANDALA HOTEL GmbH
 Potsdamer Str. 3
 10785 Berlin
 Telefon +49 (0)30-590 050 000
 Telefax +49 (0)30-590 050 500
 welcome@themandala.de
 www.themandala.de



INDIVIDUELLE LÖSUNGEN IN SERIE

RICH-Präzision, Riederich



Wie modern kann traditionell sein? Keine einfache Frage, mit der sich die Brüder Wolfgang und Gottfried Rich, geschäftsführende Gesellschafter von RICH Präzision, täglich beschäftigen. Das vom Großvater gegründete und vom Vater weitergeführte Unternehmen entwickelte sich seit über 60 Jahren zu einem namhaften Zulieferer in der Metallbranche im süddeutschen Raum. Mit dem Wachstum stieg die Zahl der Mitarbeiter auf heute 40 an. Das erforderte neue Strukturen, um die gewohnte Qualität und Termintreue für Kunden zu gewährleisten. Doch blieb der Charme des Familienunternehmens erhalten? Mit dem Assessment nach EFQM stellten die Brüder Rich 2011 ihre Arbeit einer externen Überprüfung. Die „R4E“ Anerkennung im Oktober 2011 bescheinigte ihnen, dass sie mit der Unternehmensentwicklung auf dem richtigen Weg sind. Diese Auszeichnung fühle sich ein wenig wie das Ticket zu Olympia

an, sagen die Richs. Einerseits denke man an die Medaillen, die es zu gewinnen gibt, andererseits zähle man durch harte Arbeit und jahrelange Konstanz bereits mit „R4E“ zum Kreis der Besten. Man empfinde ein ganz besonderes Gefühl der Sicherheit, auf dem richtigen Weg zu sein. Jetzt ist dieses Gefühl mehr wert als jeder Preis. Die Beiden arbeiten bereits energisch an den Aufgaben, die das Assessment mit sich gebracht hat. Die Firma Rich Präzision wird weiterhin für innovativen Unternehmergeist stehen, bei dem der Faktor Mensch die wichtigste Rolle spielt. Sie wird weiter der Full-Service-Partner sein, der Kunden von der Entwicklung über Konstruktion und Fertigung bis zur Montage begleitet – von der Idee bis zum einbaufertigen Teil. Mit EFQM tut sie es mit starkem Rückgrat, eben modern und traditionell.



RICH Präzision GmbH

Wolfgang Rich (Geschäftsführender Gesellschafter)
Ohmstraße 4
72585 Riederich
Telefon +49 (0)7123-93055-0
Telefax +49 (0)7123-93055-99
w.rich@rich-praezision.de | www.rich-praezision.de

LEP-HATTRICK GEPLANT

Tagungshotel Schindlerhof, Nürnberg

Generationenübergreifendes Qualitäts- und Hotelmanagement – das ist sicherlich eine, wenn auch nicht die einzige Besonderheit des weit über Nürnberg hinaus bekannt gewordenen Hotels Schindlerhof. Im hart umkämpften Hotelmarkt geht Nicole Kobjoll den von den Eltern Klaus und Renate Kobjoll erarbeiteten Weg gradlinig weiter: Konsequenterweise die Nische nutzen, flexibel auf den Markt reagieren und das Individuelle eines privat geführten Hauses pflegen – das ist die Strategie, auf welche die Kobjolls setzen. QM auf EFQM Basis bildet das Rückgrat für diese Strategie. Die Herausforderung sei es, so die Kobjolls, Qualitätsmanagement zum integralen Bestandteil des Unternehmens zu machen. Auf dieser aus Sicht der Kobjolls „Endlosstraße QM“ hat das Schindlerhof-Team bereits viele Etappenziele erreicht: Die nahtlose ISO-Zertifizierung seit 1995, der Gewinn des European Quality Award 1998 sowie Sonderauszeichnungen bei weiteren Bewerbungen 2003 (Kundenorientierung) und 2004 (Mitarbeitermotivation) und, last but not least, der zweimalige Gewinn des Ludwig-Erhard-Preises 1998 und 2003. Das nächste Etappenziel soll der Ludwig-Erhard-Preis 2012 sein. Im Schindlerhof sieht man den gelegentlich durchaus beschwerlichen Weg zum Zwischenziel sehr sportlich, dem extremen Bergsteigen nicht unähnlich. Die größte Hürde



dabei: Alle Mitarbeiter bei branchenspezifisch stark wechselndem Mitarbeiterstamm immer wieder neu ins Boot zu holen und dort zu halten. Das erfordert Kraft, Geduld und unzählige Mitarbeiter-Schulungen, bereitet aber auch sehr viel Freude. Das EFQM Excellence-Modell ist dabei die Klammer, die neue Impulse und gewachsene Strukturen zu einem erfolgreichen Ganzen verbindet.



Hotel Schindlerhof Klaus Kobjoll GmbH

Nicole Kobjoll
Steinacher Straße 6-10
90427 Nürnberg
Telefon +49 (0)911-9302-0
Telefax +49 (0)911-9302-620
info@schindlerhof.de
www.schindlerhof.de



EIN GEWINNER MACHT WEITER

RICOH DEUTSCHLAND GmbH, Hannover



Mit der Verschmelzung des Kopierer- und Druckermarktes und dem Wechsel vom Papier zum elektronischen Dokumentenmanagement seit Ende der 1990er Jahre bestimmt der Wandel Ricohs Marktumfeld. Seit damals haben viele Marktteilnehmer ihr Portfolio kontinuierlich ausgebaut und branchenspezifisch erweitert. Ricoh hat diesen Wandel als einer der einflussreichsten Marktteilnehmer maßgeblich vorangetrieben. Mit aktuell rund 109.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Niederlassungen in über 150 Ländern ist der japanische Konzern heute ein weltweit führendes Technologieunternehmen. Die Tochter, RICOH DEUTSCHLAND GmbH, ist unter anderem mit zehn Business & Service Centern und fünf Sales Offices in Deutschland vertreten und beschäftigt rund 2.600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In enger Zusammenarbeit mit ihren Kunden entwickelt Ricoh ganzheitliche Lösungen

für dokumentenlastige und geschäftskritische Abläufe in Organisationen. Kurz gesagt: Ricoh hilft Unternehmen, ihre Geschäftsabläufe effizienter zu gestalten. Das bringt seinen Kunden Kostenvorteile und nutzt gleichzeitig der Umwelt. Seit 2001 nutzt Ricoh Deutschland das EFQM-Modell, um die Transformation vom Produkt- zum Lösungsanbieter zielgerichtet und nachhaltig in allen Bereichen des Unternehmens umzusetzen. Das EFQM-Modell hat sich in diesem Zusammenhang als Managementinstrument bewährt und nachweisbar den Reifegrad des Unternehmens erhöht. Im Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis 2010 erreichte Ricoh Deutschland in der Kategorie „Große Unternehmen“ den 1. Platz. 2011 ist Ricoh Deutschland im Rahmen des Wettbewerbs um die europäischen Excellence Awards 2011 von der EFQM in der Kategorie „Nutzen für den Kunden schaffen“ ausgezeichnet worden.

RICOH

RICOH DEUTSCHLAND GmbH

Vahrenwalder Straße 315

30179 Hannover

Telefon +49 (0)511-6742-0

Telefax +49 (0)511-6742-300

www.ricoh.de

PERSONALDIENSTLEISTUNG MIT ANSPRUCH

I.K. Hofmann GmbH/Hofmann Personal, Nürnberg

Hofmann Personal, 1985 von Ingrid Hofmann gegründet, zählt zu den sechs größten Zeitarbeitsunternehmen Deutschlands. Schwerpunkt ist die Arbeitnehmerüberlassung. In 77 Niederlassungen und Tochterfirmen in Österreich, Tschechien, den USA und England beschäftigt das Unternehmen derzeit 22.000 Mitarbeiter. Fest angestellte Zeitarbeitsmitarbeiter unterschiedlichster Berufsgruppen stellen ihre Arbeitskraft den Kundenunternehmen für eine abgesprochene Zeit als Vertretung, für Projekte sowie zur Entlastung der Stammebeschäftigung bei Auftragsspitzen zur Verfügung. Die Zeitarbeitsbranche hat es in Deutschland nicht leicht, obwohl das Arbeitgeberprinzip herrscht und sie stärker kontrolliert und reguliert ist als in anderen europäischen Ländern. Umso wichtiger ist es, der Qualität auf allen Ebenen die höchste Priorität einzuräumen. Hofmann Personal erhielt 1997 als erster Personaldienstleister das DIN EN ISO 9001 Zertifikat. 2002 begann die Ausrichtung am EFQM Excellence-Modell. Drei Jahre später wurde als strategisches Ziel die Teilnahme am Ludwig-Erhard-Preis in der Unternehmens-BSC festgelegt und mit unterschiedlichen Maßnahmen am Excellence-Prozess gearbeitet. Darunter fällt der Gewinn des Bayerischen Qualitätspreises, die Zertifizierung nach SCC/SCP (Arbeits- und Gesundheitsschutz) und die regelmäßige Teilnahme an den



Wettbewerben Deutschlands Beste Arbeitgeber und Deutschlands Kundenchampions. Ausgelöst durch das Assessment im Bewerbungsprozess zum LEP wurden die neuen Anforderungen definiert. Seitdem gibt es bei Hofmann ein Excellence Team, das den Anspruch, Trendsetter zu sein, im Unternehmen vorantreibt. Fernziel ist die Teilnahme am EFQM Excellence Award.

Personal
HOFMANN

I.K. Hofmann GmbH

Andreas Nüßle

Lina-Ammon.Str. 19

90471 Nürnberg

Telefon +49 (0)911-98993-0

Telefax +49 (0)911-98993-99

andreas.nuessle@hofmann.info

www.hofmann.info



BUSINESS EXCELLENCE MIT TRADITION

Robert Bosch GmbH, Werk Homburg



Das Werk der Robert Bosch GmbH im saarländischen Homburg ist seit mehr als 50 Jahren ein wichtiger Fertigungsstandort im Bosch-Geschäftsbereich Diesel Systems und hat im internationalen, Bosch-weiten Entwicklungs- und Fertigungsverbund große Bedeutung. Das Homburger Werk beschäftigt heute über 5.000 Mitarbeiter, darunter rund 180 Auszubildende, und gehört damit zu den großen industriellen Arbeitgebern im Saarland. Bereits seit den 1960er Jahren werden bei Bosch in Homburg Einspritzpumpen und -systeme für Dieselmotoren gefertigt. Für den Nutzfahrzeugbereich sind dies beispielsweise die konventionelle Reihenspritzpumpe oder das Hochdruckeinspritzsystem Unit Pump. Besondere Bedeutung hat inzwischen die Produktion moderner Komponenten für das Hochdruck-Einspritzsystem Common Rail für Nutzfahrzeuge und Personenkraftwagen.

Zum weltweiten Kundenkreis des Werkes zählen nahezu alle namhaften Hersteller der Automobilindustrie.

Umweltschutz aus Homburg

Der Begriff „Common Rail“ steht für die gemeinsame Speicherleitung, aus der Kraftstoff über die daran angeschlossenen Injektoren in die Zylinder eingespritzt wird. Die neueren Generationen des Common-Rail-Systems erreichen durch höheren Einspritzdruck höhere Motorleistungen bei gleichzeitig geringerem Kraftstoffverbrauch. Sie ermöglichen damit das Unterschreiten aktueller und künftiger Emissionsgrenzen. Mit der Weiterentwicklung der Common-Rail-Technik wird Bosch gemeinsam mit den Automobilherstellern auch in Zukunft erheblich dazu beitragen, diesen Antrieb noch sparsamer und umweltfreundlicher zu gestalten.

Internationale Entwicklungsaktivitäten am Standort

Bosch in Homburg entwickelt zudem Fertigungsprozesse und -verfahren für andere Bosch-Werke weltweit. Seit 2002 befindet sich

am Standort eine seriennahe Entwicklungsabteilung zur Unterstützung und Weiterentwicklung von Serien- und Kernprozessen. Die Abteilung bildet die Schnittstelle zwischen Fertigungswerk und der zentralen Stammentwicklung. Durch die parallelen Entwicklungsaktivitäten werden neue Erzeugnisgenerationen in deutlich kürzerer Zeit zur Marktreife gebracht. Internationale Bosch-Experten aus Fertigung, Einkauf, Logistik und Entwicklung arbeiten hier eng zusammen.

Business Excellence als Teil der Unternehmenskultur

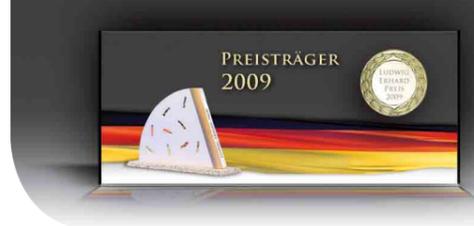
„Immer soll nach der Verbesserung des bestehenden Zustandes gestrebt werden, keiner soll mit dem Erreichten sich zufrieden geben, sondern stets danach trachten, seine Sache noch besser zu machen.“ – Diese Worte des Firmengründers Robert Bosch aus dem Jahr 1940 beschreiben treffend den inneren Antrieb der Mitarbeiter am Standort Homburg. Bereits seit 2003 richtet die Organisation ihr Handeln am EFQM Excellence-Modell für Business Excellence aus. Wesentliches Element ist dabei das Bosch Production System (BPS). Die Umsetzung der Prinzipien und Bausteine des BPS sind die Triebfeder des Standortes

auf dem Weg zur Business Excellence. Ein wichtiger Meilenstein war der Gewinn des Ludwig-Erhard-Preises 2009. Aufbauend auf diesem Erfolg arbeiten die Homburger Mitarbeiter weiterhin an der ständigen Verbesserung ihrer Produktions- und Verwaltungsabläufe. Durch jährliche Selbstbewertungen anhand des EFQM-Modells werden Verbesserungspotenziale identifiziert und konsequent umgesetzt. Ausgebildete Homburger Assesoren sammeln bei Assessments in anderen Bosch-Werken und bei externen Firmen Erfahrungen, die in die Business Excellence-Aktivitäten des Standortes einfließen. Der Ansatz, sich stets neu in Frage zu stellen und Bestehendes kontinuierlich weiter zu optimieren, ist ein wesentlicher Beitrag zur Zukunftssicherung des Homburger Bosch-Werkes.



Robert Bosch GmbH

Dr. Anne Schuppler
Postfach 10 56
66401 Homburg
Telefon +49 (0)6841-18-2506
Telefax +49 (0)711-811-5114917
anne.schuppler@de.bosch.com
www.bosch.com



KLAUS KOBJOLL: BOTSCHAFTER DES LUDWIG-ERHARD-PREISES 2009-2010

Seminar- und Management Agentur Glow & Tingle GmbH, Nürnberg



In Qualitätsmanagement-Kreisen war es 2009 eine absolute Sensation. Denn das kleinste Unternehmen, die Nürnberger Seminar- und Management-Agentur Glow & Tingle mit nur drei Mitarbeitern, hat damals den Ludwig-Erhard-Preis gewonnen. Und das auch noch mit der bis dato höchsten Punktzahl. Inhaber ist der weithin bekannte Privathotelier und anerkannte Referent Klaus Kobjoll. Was 1990 nach seiner Auszeichnung zum „Hotelier des Jahres“ als Hobby begann, wurde bald zu einer Leidenschaft und schließlich zu einem professionell strukturierten Unternehmen mit nationalen sowie internationalen Ambitionen und Erfolgen. Heute ist Klaus Kobjoll einer der gefragtesten Referenten zum Thema Excellence und ein viel gelesener Buchautor. Insgesamt sind bisher sechs Bücher von ihm zu Themen rund um das Management erschienen. Klaus Kobjoll wurde

2009 zum Botschafter des Ludwig-Erhard-Preises berufen und als Top-Referent in die Hall of Fame der „German Sepeakers' Assosication“ aufgenommen. Zudem ist er mit seinem Glow & Tingle – übrigens nahtlos ISO-zertifiziert – in der glücklichen Lage, als Wissensvermittler ein eigenes Unternehmen, das Nürnberger Tagungshotel Schindlerhof, als praxiserprobtes Beispiel vorweisen und damit extreme Glaubwürdigkeit präsentieren zu können. In den beiden folgenden Jahren hat Klaus Kobjoll als Botschafter des Preises in zahlreichen Veranstaltungen hunderte Manager der deutschen Wirtschaft erreicht. Als Verfechter des Excellence-Gedankens in Deutschland arbeitet er mit seiner Mannschaft weiter daran, Vorbild für die Anwender des Excellence-Ansatzes zu bleiben.



Glow & Tingle GmbH

Klaus Kobjoll
Steinacher Straße 6-10
90427 Nürnberg
Telefon +49 (0)911- 9302-0
Telefax +49 (0)911-0302-620
info@kobjoll.de | www.kobjoll.de

JUNG BLEIBEN – GANZHEITLICH GEDACHT

domino-world™, Birkenwerder

domino-world™ betreibt 12 Altenpflegeeinrichtungen in Berlin und im Landkreis Oberhavel. 520 Mitarbeitende betreuen täglich etwa 1.200 Patienten. Das Managementsystem von domino-world™ ist seit 2000 am EFQM Excellence Modell ausgerichtet. Es ist der ideale Rahmen für das eigens entwickelte ganzheitliche Pflegekonzept: domino-coaching™. Durch dieses Pflegeverfahren erlangen pflegebedürftige Menschen verlorengegangene Fähigkeiten durch gezieltes Training und psychologische Begleitung wieder – wissenschaftlich bewiesen und in den domino-world™ Häusern täglich praktiziert. Als Pflegemodell der nächsten Generation soll es helfen, die Pflegemisere in Deutschland zu überwinden und Vorbildfunktion zu erlangen. Durch EFQM wird diese Pflegestrategie durch Qualitätsführerschaft in der Branche und exzellente Unternehmensführung flankiert. Bereits 2008 gewann das Unternehmen den renommierten Ludwig-Erhard-Preis, das deutsche Pendant zum EFQM Excellence Award (EEA). 2010 ging es als Finalist aus dem EEA hervor. Zum dritten Mal in Folge wurde das Altenpflegeunternehmen im selben Jahr Sieger beim Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ in der Kategorie mittelgroße Unternehmen und gewann in der gleichen Kategorie den Great Place to Work®



Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“. 2011 wurde das Unternehmen als einer von 25 deutschen Repräsentanten für die European Business Awards nominiert. Beim „Award for Customer Focus“ dieses Wettbewerbs wurde domino-world™ mit dem Ruban d'Honneur ausgezeichnet.



domino-world™

Lutz Karnauchow
Karl-Marx-Straße 84-86
16547 Birkenwerder
Telefon +49 (0)3303-293760
Telefax +49 (0)3303-293770
zentrale@domino-world.de



ZEHN JAHRE EFQM

Schöttelndreier, Dr. Rapsch & Partner, Bielefeld



2007 war es geschafft: Die Bielefelder Zahnarztpraxis Schöttelndreier, Dr. Rapsch und Partner gewann als erste deutsche Arztpraxis den Ludwig-Erhard-Preis. Diese Auszeichnung für Spitzenleistung im Wettbewerb belohnte den jahrelangen energischen Einsatz für Qualität. Die Zahnarztpraxis setzte sich bereits seit 1995 intensiv mit QM auseinander und wurde 2001 erstmals nach ISO-9001 zertifiziert. Im selben Jahr wurde EFQM eingeführt. Den Praxispartnern war klar: Die EFQM-Themen Kundenorientierung, Prozessoptimierung und Innovation gelten auch für Zahn-(Ärzte). „Vorbeugen statt heilen gilt nicht nur für unsere Kunden sondern auch für die Praxis selbst“, sagt Praxisgründer Schöttelndreier. „Wir sind durch EFQM auf die meisten Unwägbarkeiten vorbereitet, sind trotz des wachsenden Drucks wirtschaftlich erfolgreich und haben zufriedene Kunden.“ Den Wert des EFQM Excellence-Modells lernten die

LEP-Gewinner von 2007 erst in den folgenden Jahren schätzen, denn Unwägbarkeiten gab es in den Folgejahren genug, ob persönliche Neupositionierung, Mitarbeiterwechsel, neue Geschäftsmodelle oder Gesetzesänderungen. Stets stärkte das Excellence-Denken den Rücken und zwang zu ganzheitlichem Denken in der jeweiligen Situation. So war es naheliegend, eine strategische Entscheidung im Kontext einer externen Bewertung im Rahmen des „R4E“-Prozesses 2010 zu reflektieren. Passten die Prozesse noch? Welche Kennzahlen würden über den Erfolg berichten? Die Anerkennung „Recognised for Excellence 4 Stars“ spiegelt den hohen Reifegrad wider, auf dem sich das Managementsystem der Praxis befindet, gerade wenn Ziele sich ändern. Mit EFQM geht es eben nicht immer aufwärts, aber immer vorwärts.



Praxis für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde
Schöttelndreier, Dr. Rapsch & Partner

**Praxis für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde
Schöttelndreier, Dr. Rapsch & Partner**

Graf-von-Stauffenberg-Str. 9
33615 Bielefeld
Telefon +49 (0)521-101100
Telefax +49 (0)521-162114
www.zahnarzt-bielefeld.de

INNOVATIVER MARKTFÜHRER

Busch-Jaeger Elektro GmbH, Lüdenscheid

Die Busch-Jaeger Elektro GmbH zählt zu den „starken Marken“ im Bereich Elektroinstallations-technik in Deutschland. Die Symbiose aus internationaler Kompetenz und regionaler Ausrichtung charakterisiert den Mittelständler im Konzernverbund. Das zur ABB-Gruppe gehörende Unternehmen gilt in der Elektroindustrie als Motor, der seit über 130 Jahren Innovationen vorantreibt. Die Marktführerschaft von Busch-Jaeger ist das Ergebnis einer seit Generationen visionären Geschäftspolitik, die alle Aktivitäten konsequent auf den Kunden ausrichtet. Sie bildet die Grundlage für überdurchschnittlich starke Kundenbindung. Busch-Jaeger engagiert sich in ausgewählten Kooperationen und Initiativen. Das Ergebnis: Stärkung der Marke über Branchengrenzen hinweg und zielgruppengerechte Ansprache spezieller Kundensegmente. Die Auszeichnung mit dem Ludwig-Erhard-Preis in Silber (2005) und Gold (2006) waren für Busch-Jaeger Ansporn, den Weg der unternehmerischen Excellence konsequent weiter zu verfolgen. Die Unternehmensprozesse wurden optimiert, die Markenarchitektur gestärkt und das Produktportfolio kundenorientiert ausgebaut. Aus diesem ganzheitlichen Ansatz heraus wird das Spektrum der Managementsysteme zurzeit um ein Energiemanagementsystem nach ISO 50.001 erweitert, um auch hier im internationalen



Vergleich eine Spitzenposition einzunehmen. Busch-Jaeger nutzt das EFQM Excellence-Modell, um herausragende Leistungen zu erzielen, mit denen die Erwartungen der unterschiedlichen Interessengruppen übertroffen werden. Kompetenz, Begeisterung und Leidenschaft sollen auch künftig Antriebskraft dafür sein, Kunden mit Produkten und Lösungen zu begeistern, die den entscheidenden Mehrwert bieten.



Busch-Jaeger Elektro GmbH

Freisenbergstr. 2
58513 Lüdenscheid
Telefon +49 (0)2351-956-0
Telefax +49 (0)2351-956-1694
www.busch-jaeger.de



ERFOLG MIT DEM WEB IST KEIN ZUFALL

T-Systems Multimedia Solutions, Dresden



Mit über 1.000 Mitarbeitern an 8 Standorten und 16 Jahren Erfahrung ist die T-Systems Multimedia Solutions GmbH (MMS) Deutschlands führender Internetdienstleister. Sie entwickelt internetbasierte Lösungen für große und mittelständische Unternehmen. Zum Kerngeschäft gehören Lösungen aus den Bereichen Internet- und Intranet-Portal, E-Commerce und Web IT-Management. „Erfolg ist kein Zufall“, sagt Geschäftsführer Peter Klingenburg. Neben der selbstverständlichen Orientierung am Bedarf der Kunden setze T-Systems MMS auf Business Excellence als übergreifendes Unternehmensprinzip. Seit 1998 nutzt das Unternehmen das EFQM-Modell. Das Ziel dabei ist die stetige Verbesserung aller Unternehmensbereiche auf Basis von identifizierten Stärken und Verbesserungspotenzialen. Das EFQM-Modell durchdringt den Strategie- und Führungsprozess, Geschäftsleitung und die erste Leitungsebene sind

als Assessoren ausgebildet und aktiv, Selbstbewertung ist Manageralltag. Die Excellence-Prinzipien unterstützen Manager, das unglaubliche Wachstum zu realisieren. „Wir sind mit dem Internet groß geworden“, fasst Peter Klingenburg zusammen, „aber dank Excellence steuern wir unser Wachstum ganzheitlich und sehr erfolgreich.“ Als EFQM-Modellanwenderin nutzt T-Systems MMS auch die Möglichkeit, sich mit anderen Unternehmen zu vergleichen und von diesen zu lernen. Hierzu gehört auch der intensive Austausch innerhalb des internationalen Assessorennetzwerks und in der Excellence-Community. Das Unternehmen erhielt seit 2001 in aufeinanderfolgenden Jahren Auszeichnungen beim Ludwig-Erhard-Preis und dem EFQM Excellence Award.



T-Systems Multimedia Solutions

Matthias Lohse
Riesaer Straße 5
01129 Dresden
Telefon +49 (0)351-2820-0
Telefax +49 (0)351-2820-4268
matthias.lohse@t-systems.com
www.t-systems-mms.com

MIT BUSINESS EXCELLENCE ZU NACHWEISLICH MEHR UNTERNEHMENSERFOLG

TNT Express GmbH, Troisdorf

TNT Express zählt zu den führenden Kurier- und Express-Dienstleistern für Geschäftskunden. Seit 1999 hat sich das Unternehmen dem Business Excellence-Modell der EFQM verpflichtet. Der zentrale Vorteil dieses Modells ist, dass es neben der Sicherung der Produkt- und Servicequalität auch den nachhaltigen Unternehmenserfolg fördert. Den Status im Bereich Business Excellence überprüft das Unternehmen im Rahmen jährlicher Self-Assessments und durch externe Bewertungen. Die Verleihung des Ludwig-Erhard-Preises 2003 und des EFQM Excellence Awards 2006 belegen, dass der Business Excellence-Gedanke erfolgreich im Unternehmen verankert wurde. Die Konsequenz: TNT Express setzt mit seinem Qualitätsbewusstsein seit Jahren Maßstäbe in der Branche. Zahlreiche weitere Auszeichnungen bestätigen das. Das Unternehmen wird immer wieder für seine Kundenorientierung prämiert. Für seine maßgeschneiderte Personalpolitik bekam TNT Express mehrfach das „Top Job“-Gütesiegel und wurde „Investor in People“ zertifiziert. Darüber hinaus bescheinigt das Fraunhofer Institut dem Unternehmen im Nachhaltigkeitsindex für Logistikdienstleister eine Vorreiter-Rolle in Bezug auf sein ökologisches und soziales Engagement. TNT Express wird seine Geschäftstätigkeit auch weiterhin konsequent



am EFQM-Modell ausrichten. Dahinter steckt die Erfahrung, dass die Integration des Excellence-Gedankens in Unternehmenspolitik und -kultur sowie die Identifizierung und Umsetzung individueller Verbesserungspotenziale wesentliche Erfolgskriterien sind.



TNT Express GmbH

Markus Gehmeyr
Haberstr. 2
53842 Troisdorf
Telefon +49 (0)2241-497-1300
Telefax +49 (0)2241-497-1305
markus.gehmeyr@tnt.de
www.tnt.de



WIR MACHEN WERTVOLLE UNTERNEHMEN WERTVOLLER

TKW Gebäudeservice GmbH, Nauheim (Rhein-Main)



Was macht man nach dem Gewinn des zweiten Platzes beim LEP 2010? Der Nauheimer Unternehmer Kai Kienzl und seine Mitarbeiter nahmen den Feedbackbericht der Assessoren als Herausforderung zur weiteren Verbesserung der Unternehmensprozesse an und arbeiteten Schritt für Schritt daran, diese in ihre Abläufe zu integrieren. Neben der unternehmerischen Herausforderung zu weiteren Veränderungen verwirklichte sich der Unternehmer auch einen seit langem geplanten persönlichen Traum und nahm ein mehrmonatiges Sabbatical. Noch nie zuvor hatte er sein vor 26 Jahren gegründetes Unternehmen so lange allein gelassen. Doch mit einem starken Team an der Seite konnte er auch diese neue Erfahrung sorglos realisieren. Das Geschäft läuft prima, die Ergebnisse stimmen. Für Kai Kienzl liegt das in der Dynamik, die sich durch visionäre und

werteorientierte Unternehmensführung entfaltet. Sie gibt seinem brachenbedingt häufig wechselnden Team eine klare Richtung. Das Ergebnis: TKW ist bei professioneller Gebäudereinigung im Rhein-Main-Gebiet führend. Das inhabergeführte Unternehmen setzt sich im Verdrängungswettbewerb der Branche auch gegen den Wettbewerb bundesweit aktiver und größerer Unternehmen erfolgreich durch. Die „Spielwiese“ des Reinigungsprofis TKW ist der Großraum Rhein-Main-Gebiet. Hier beschäftigt das Unternehmen 700 engagierte Mitarbeiter. TKW will den Kunden nicht nur zufrieden stellen, sondern begeistern. Das gelingt nur mit weitaus überdurchschnittlich motivierten und serviceorientierten Mitarbeitern. Dass dies bei TKW gelingt, wurde 2010 durch die Assessoren mehrfach bestätigt.

Strategische Flughöhe durch EFQM

Neben dem „Willen zur Optimierung“, der Chef und Mannschaft Tag für Tag antreibt, führt Kai Kienzl den Erfolg auch auf die konsequente Nutzung von Modellen zurück, mit deren Hilfe er das TKW-Managementsystem systematisch auf- und umbaut. Die operative Basis wurde mit UnternehmerEnergie



(SchmidtColleg) gelegt. Diese wurde durch die Adaption der EFQM Excellence Gedanken seit 2007 um die strategische Flughöhe und den Blick über den Tellerrand erweitert. Interessant: Bei TKW nimmt auch ein Kernteam von Mitarbeitern neben dem Management am jährlichen dreitägigen Strategiemeeting teil und entwickelt aus strategischen Impulsen der Führungskräfte eigene Jahresziele und Projektvorschläge. Dieser strategische Start ins neue Jahr wird unterjährig durch regelmäßige Überprüfung des aktuellen Geschäfts und der Pläne im Team ergänzt.

Im Wettbewerb ausgezeichnet

Schon früh setzte man in Nauheim auf konsequente Kundenorientierung und ein systematisches Qualitätsmanagement. Oft war man Vorreiter der Branche, zum Beispiel bei der EMAS Zertifizierung, welche TKW als erster Gebäudereiniger Deutschlands 2004 erhielt. Immer wieder stellt man sich erfolgreich dem externen Vergleich. Anerkennungen wie der Gewinn des DEKRA Award 2007 und die Auszeichnung beim Ludwig-Erhard-Preis 2010 (600 Punkte) beweisen den wachsenden Reifegrad des Unternehmens.

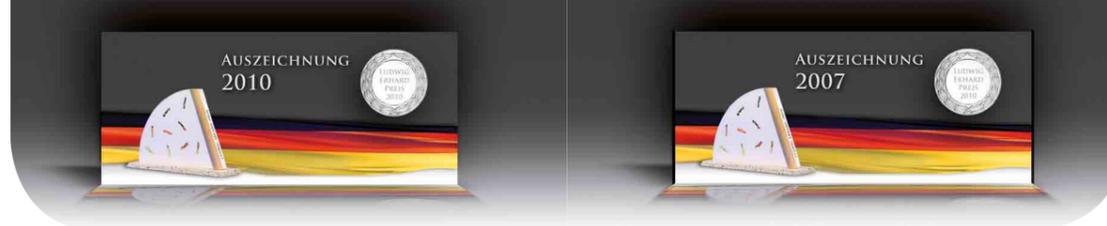
Messbare Kundenbegeisterung

Bei ihrer Bewertung hoben die LEP-Assessoren 2010 das hohe Maß an Kundenorientierung und den systematischen Umgang mit Kundenwünschen hervor: „TKW differenziert zwischen unterschiedlichen Kundengruppen und ermittelt in ständigem Dialog mit den Kunden deren Bedürfnisse“ (Feedbackbericht LEP 2010). Messbare Ergebnisse liefern die Kennzahlen des Leistungscockpits. Die externe Rückmeldung bei „Deutschlands Kundenchampions“ 2008 und 2010 als Branchenbester bestätigte den Erfolg in Sachen Kundenzufriedenheit.



TKW Gebäudeservice GmbH

Prokuristin Christine Kehr
Adam-Opel-Straße 1
64569 Nauheim
Telefon +49 (0)6152-9488-18
Telefax +49 (0)6152-9488-30
sekretariat@tkw.de
www.tkw.de



LEBEN NACH DEM LUDWIG-ERHARD-PREIS

Klejbor's Entertainment Factory, Eschweiler



Sie haben sich nicht auf den Lorbeeren ausgeruht, die ihnen im Rahmen des Ludwig-Erhard-Preises 2010 verliehen wurden – im Gegenteil: Inhaber Marc Klejbor und das Team der Diskothek „Klejbor's Entertainment Factory“ in Eschweiler bei Aachen haben neue Ideen entwickelt, geplant und mit ihrer Umsetzung begonnen. Das gegenwärtige, seit mehr als einem Jahrzehnt erfolgreich agierende Unternehmen der Trend- und Szenegastronomie mit seinem multifunktionalen Entertainment Center wird auf dem gleichen Gelände neu konzipiert und modernisiert – die Bauplanungen sind in der Genehmigungsphase, mit dem Neubau wird noch in diesem Jahr begonnen. Im Zuge dieser Neuorientierung wurde das operative Geschäft der Klejbor's Entertainment Factory von der 2011 gegründeten KBO Management GmbH übernommen. Die bereits bestehende

Marc Klejbor Marketing & Merchandising GmbH dagegen wird sich mit allen zukunftsorientierten Neuentwicklungen befassen. Dazu gehört unter anderem die Referententätigkeit von Marc Klejbor. Seine inhaltlichen Schwerpunkte liegen im Qualitätsmanagement, das es zu leben statt zu predigen gelte. Zudem zeigt er selbst praktizierte Wege aus dem Hamsterrad des Alltags auf und widmet sich in Vorträgen seiner sehr spezifischen Art der Mitarbeitermotivation – der emotionalen Fitness als Wohlfühlfaktor, Denn Emotionen seien, so seine Überzeugung, „eine Sprache, die Blinde sehen und Taube hören können“.



Klejbor's Entertainment Factory –

KBO Management GmbH

Marc Klejbor

Königsbenden 42

52249 Eschweiler

Telefon +49 (0)2403-704422-0

Telefax +49 (0)2403-704422-77

marc.klejbor@klejborgs.com

www.klejborgs.de | www.marc-klejbor.de

EXCELLENCE IN DER GEBÄUDEREINIGUNG

GRG Services Group, Hamburg

In der Gebäudereinigung, einer Branche die primär von hartem Preiswettbewerb und hohem Personaleinsatz gekennzeichnet ist, hat die GRG Services Group früh entschieden, sich über Qualität im Markt zu positionieren. Als erster Gebäudereiniger hat sich die GRG 1995 nach DIN ISO 9001 zertifizieren lassen, weitere Zertifizierungen nach DIN ISO 14001 und HACCP folgten. Auf dem Weg der Excellence wurde die GRG dabei durch Preisbewerbungen auf regionaler und nationaler Ebene von erfahrenen Assessoren begleitet. Die detaillierte, strukturierte und umfassende Vorgehensweise der Bewertung hat die GRG dabei unterstützt, sich in allen Kriterien kontinuierlich zu verbessern und so 2007 beim Ludwig-Erhard-Preis in der Kategorie Mittlere Unternehmen ausgezeichnet zu werden. Wesentliche Herausforderungen der Zukunft, z. B. in Bezug auf den heterogenen Arbeitsmarkt, auf dem die Mitarbeiter der GRG rekrutiert werden, können mit der EFQM-Systematik strategisch angegangen und mithilfe der RADAR Logik in operative Maßnahmen umgesetzt werden – ein für einen Dienstleister elementares Kriterium. Erste Ergebnisse daraus lassen sich durch die Auszeichnung beim Wettbewerb „Berlins Beste Arbeitgeber“ erkennen. Der GRG hat die Bewerbung im Rahmen des Ludwig-Erhard-Preises



entscheidend geholfen, die Selbstbewertung und den kontinuierlichen Lernprozess auf Basis eines nachhaltigen Qualitäts- und Umweltmanagements in allen Unternehmensbereichen zu verankern und das Verständnis dafür zu festigen. Dies legt den Grundstein für eine weiterhin erfolgreiche Zukunft des 1920 gegründeten Familienunternehmens.



GRG Services Hamburg GmbH & Co. KG

Wandsbeker Chaussee 66

22089 Hamburg

Telefon +49 (0)40-251513-0

Telefax +49 (0)40-251513-49

hamburg@grg.de

www.grg.de



VORSPRUNG DURCH VERÄNDERUNG

Grundfos Pumpenfabrik GmbH, Wahlstedt



Innerhalb einer Konzernorganisation spielen interne Wettbewerbssituationen eine Rolle. Produkte und Leistungen werden insbesondere bei einem weltweit tätigen Unternehmen oft nicht ausschließlich von nur einem Unternehmensstandort aus angeboten. Zusätzlich kommen nationale und standortbezogene Besonderheiten hinzu, die ergänzend zur internen Wettbewerbssituation zu berücksichtigen sind, da z. B. das Lohn- und Leistungsangebot nicht in allen Ländern vergleichbar ist. So ergeben sich kontinuierliche Veränderungsanforderungen, die systematisch und langfristig orientiert angegangen werden müssen, um über einen längeren Zeitraum hinaus erfolgreich sein zu können. Diese hat die Grundfos Pumpenfabrik GmbH durch ihre Vision „Vorsprung durch Veränderung“ formuliert. Die Grundfos Pumpenfabrik GmbH stellt im Norden Deutschlands Pumpen

und Pumpensysteme her. Mit 650 Beschäftigten wurde 2010 ein Umsatz von 390 Mio. Euro erzielt. Als Produktions- und Logistikstandort des internationalen Grundfos-Konzerns mit Stammsitz Bjerringbro/ Dänemark ist das Unternehmen seit seiner Gründung in Wahlstedt im Jahr 1960 eine feste Größe im Grundfos-Konzern und der Branche. Seit 1998 beschäftigt sich der Standort Wahlstedt erfolgreich mit dem EFQM Business Excellence-Ansatz. Regelmäßige interne Selbstbewertungen und externe Assessments bestätigen der Grundfos Pumpenfabrik GmbH seit Jahren die erfolgreiche Weiterentwicklung in Richtung unternehmerische Spitzenleistung. EFQM-Auszeichnungen sowie die in 2011 erreichte Preisauszeichnung „Ausgewogene Ergebnisse erzielen“ im Rahmen des EEA bestätigen unabhängig die erfolgreiche Anwendung des EFQM-Modells.



Grundfos Pumpenfabrik GmbH

Oliver Wittstock

Willy-Pelz-Strasse 1-5

23812 Wahlstedt

Telefon +49 (0)4554-986383

owittstock@grundfos.de

www.grundfos.de

GEMEINSAM ZUM ZIEL

Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V. (DLR), Köln

Das DLR ist das Forschungszentrum der Bundesrepublik Deutschland für Luft- und Raumfahrt. Die Schwerpunkte der Forschung und Entwicklung sind Luftfahrt, Raumfahrt, Energie, Verkehr und Sicherheit. Als Raumfahrtagentur der Bundesregierung ist es für die Planung und Umsetzung der deutschen Raumfahrtaktivitäten zuständig. Das DLR beschäftigt aktuell ca. 7.000 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und unterhält an 16 Standorten deutschlandweit 32 Institute und wissenschaftlich-technische Einrichtungen. Köln ist Sitz des Vorstandes. Die Administrative Infrastruktur (AI) bietet den wissenschaftlichen und technischen Einrichtungen des DLR administrative, betriebswirtschaftliche und juristische Dienstleistungen im Rahmen der Unterstützungsprozesse Aufträge managen, Einkaufen, Personal managen sowie Ressourcen planen und steuern. Seit 1995 unterzieht sich die AI alle vier bis fünf Jahre einer systematischen und kontinuierlichen externen Evaluation (Qualitäts- und Zielkontrolle), in der die Führungskräfte die Entwicklung der letzten fünf Jahre sowie die Ausrichtung für die nächsten fünf Jahre durch externe Gutachter bewerten lassen. Durch konsequente und nachhaltige Ausrichtung der AI-Prozesse am EFQM-Modell entwickelt sich die AI seitdem kontinuierlich weiter. 2005 war sie Preisträger des 7. Internationalen Speyerer Qualitätswettbewerbs im



Themenfeld „Qualität in der Verwaltung“. 2010 wurde der dritte Platz in der Kategorie „Mittlere Unternehmen“ im Bewerbungsverfahren um den Ludwig-Erhard-Preis erreicht. Damit ist das DLR die erste öffentliche Einrichtung, die diese Auszeichnung erhalten hat.



Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V. in der Helmholtz-Gemeinschaft

Finanzen und Unternehmenscontrolling

Linder Höhe

51147 Köln

Telefon +49 (0)2203-601-2949

Telefax +49 (0)2203-601-12949

silvia.offermann@dlr.de

www.dlr.de



RATIONELLE DIAGNOSEFINDUNG ZUR EFFIZIENTEN THERAPIESTEuerung

Institut für Medizinische Diagnostik Oderland



Welcher Patient kennt das nicht: Blutabgabe, Probe ab ins Labor und schon kann der Arzt seine Diagnose erstellen. Hinter diesem Prozess steht professionelle Unterstützung durch Experten, im Osten der Bundesrepublik Deutschland seit über zwanzig Jahren die des Instituts für Medizinische Diagnostik Oderland. Der labormedizinische Versorger für den ambulanten und stationären Bereich aus Frankfurt (Oder) stellt Ärzten hochwertige Laborbefunde und Beratungsleistungen für eine rationelle Diagnosefindung als Voraussetzung für eine effiziente ärztliche Therapiesteuerung zur Verfügung. Mit dem Finalisten-Status im Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis 2008 wurde ein nationales Ausrufezeichen in Sachen Excellence gesetzt, dem Erfolge wie der Qualitätspreis Berlin-Brandenburg 2008 vorausgingen. Seit 1995 ist das Labor akkreditiert (aktuell DIN EN ISO 15189)

und bundesweit die einzige Facharztpraxis mit Umweltmanagement-System nach EMAS, zertifiziert nach ISO 14001. Das EFQM-Modell betrachtet das IMD-Team als wertvolles Instrument zur nachhaltigen Entwicklung aller Prozesse und der Organisation. Die integrative Kraft des Modells hilft dem IMD, ganzheitlich als werbetriebliches, stark qualitäts-, kunden- und mitarbeiterorientiertes Unternehmen zu handeln und so Arbeitsplätze für die Region zu sichern. Aktuelle Herausforderungen sind die Realisierung einer flächendeckenden Komplettversorgung in Ostbrandenburg sowie die weitere Vernetzung mit andere Akteuren im Gesundheitswesen und starken Partner.



Institut für Medizinische Diagnostik Oderland

Heike Seifarth

Am Kleistpark 1

15230 Frankfurt (Oder)

Telefon +49 (0)335-5581-131

Telefax +49 (0)335-5581-178

kontakt@imd-oderland.de

www.imd-oderland.de

VERANTWORTUNG FÜR EINE GUTE ERNÄHRUNG

apetito, Rheine

Essen ist mobil geworden wie wir Menschen. Gegessen wir in Kitas, in Schulen, in Kantinen, im Krankenhaus oder im Seniorenheim. Zudem bringen Essen auf Rädern-Dienste das Mittagessen direkt ins Haus. Diese unterschiedlichsten Verpflegungs-Anforderungen löst apetito, das Familienunternehmen aus Rheine, in Form von Tiefkühlprodukten und -systemen. Darüber hinaus hat sich das Unternehmen im Lebensmitteleinzelhandel als Produzent für tiefgekühlte Mahlzeiten etabliert. apetito kocht seit über 50 Jahren jeden Tag für viele Menschen – eine große Verantwortung, der das Unternehmen gerne und ganz individuell gerecht wird. Seine Gäste können mit einer ausgewogenen Ernährung viel für ihre persönliche Lebensqualität tun. In diesem Bewusstsein engagiert sich apetito für eine Verpflegung, die wertvoll ist, weil sie für jeden Einzelnen genau das bietet, was ihm gut tut und gut schmeckt. Mit ernährungswissenschaftlicher Kompetenz und professioneller Kochkunst, neuen Entwicklungen und Initiativen, genussvollen Rezepturen und fachkundiger Beratung. Wesentliche Basis der Arbeit ist die hohe Qualitätsorientierung nach dem EFQM-Modell für Excellence. 2007 stellte sich apetito dem Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis und erreichte als



Lebensmittelbranche den dritten Platz in der Kategorie „große Unternehmen“. Für weltweit fast 8.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei apetito ein großes Dankeschön an ihre Leistung. Denn sie sorgen Tag für Tag dafür, dass den Kunden Essen Spaß macht, gut tut und schmeckt.

apetito

apetito AG

Dr. Iris Hugendieck

Bonifatiusstraße 305

48432 Rheine

Telefon +49 (0)5971-799-0

Telefax +49 (0)5971-799-9350

info@apetito.de

www.apetito.de



FINALIST
IM LUDWIG-ERHARD-PREIS
2006



EFQM
Recognised for excellence
3 Star

VOM ALTENHEIM ZUM INNOVATIVEN DIENSTLEISTER

Seniorenhaus St. Liborius



Der Spagat, eine top Dienstleistung zu fairen Preisen zu erbringen, ist eine Herausforderung, der sich die Pflegebranche täglich gegenüber sieht. Tarifliche Bindung mit hohen Bruttopersonalkosten oder massiver Druck durch die Kostenträger stehen zunehmend im krassen Gegensatz zu Ansprüchen der Kunden, viel Zeit für sie zu haben, individuelle Lösungen für jeden Fall zu finden und Rund-um-die-Uhr freundlich und kompetent präsent zu sein. Neue Dienstleistungen und ständig Synergien finden, konzeptionell entwickeln und dann umsetzen, um eine durchgängige Kundenbindung von der einfachsten Beratung bis zur Sterbebegleitung zu erzielen – das ist die Antwort des Caritas-Zentrums Attendorf. Als das Team vor 11 Jahren startete, um ein exzellentes QM und eine nachhaltige Unternehmensentwicklung einzuführen, war die Einrichtung noch als klassisches Altenheim aufgestellt. Heute bietet

man als Volldienstleister ambulante, teilstationäre und stationäre Angebote in der Alten- und Krankenhilfe an. Begleitet und gefördert wurde dieser strategische Löwensprung zu neuen Leistungen durch Excellence, im Denken und Tun. Durch sie erhielt die konsequente Weiterentwicklung der Organisation einen Rahmen. Die Auszeichnung als Finalist beim Ludwig-Erhard-Preis Wettbewerb 2006 bestätigte die Richtigkeit dieser Wahl. Auch in den Jahren massiver Neuerungen durch neue Dienstleistungen und Neubau bestätigten die Selbstbewertungen dem Leitungsteam die Vier-Sterne-„R4E“-Reife. Nach Abschluss einer umfassenden Sanierung der Stammeinrichtung wird St. Liborius zusammen mit seinem heutigen Träger, dem Caritasverband Olpe, wieder eine Bewerbung beim Ludwig-Erhard-Preis anstreben.



Caritas-Zentrum Attendorf

Seniorenhaus St. Liborius
Bieketumstr.9
57439 Attendorf
Telefon +49 (0)2722-9541-0
Telefax +49 (0)2722-9541-13
www.caritas-zentrum-attendorf.de

SINNE FÜR KUNDEN- UND MITARBEITERBEDÜRFNISSE GESCHÄRFT

All Service Sicherheitsdienste GmbH, Frankfurt/ M.

Als privater Sicherheitsdienstleister wickelt All Service nicht nur die „klassischen“ Bewachungsleistungen, sondern über eine 7/24 Notruf-Leitstelle auch die Alarmaufschaltung für 25.000 Kunden ab. Ausgelöste Alarme verfolgen der Interventionsdienst oder die Bike Security, die mit Motorrädern sehr flexibel einsetzbar ist. Stolz ist man auf die „Ein-Mann-Geld-Logistik“, welche erfolgreich am Markt eingeführt wurde. Erstmals in Deutschland werden so Kundengelder in handelsüblichen Fahrzeugen, ohne Bewaffnung, sicher und wirtschaftlich transportiert. Steigender Wettbewerbsdruck, zu viele Anbieter mit ähnlichen Leistungen, enormer Preisdruck, steigende Qualitätsanforderungen der Kunden an die Mitarbeiter sowie eine immer aufwendigere Personalsuche prägen das Umfeld. 2003 entdeckte das All Service Management den Weg der Business Excellence. 2007 bewarb sich das Unternehmen nach zwei Selbstbewertungen zum ersten Mal um den LEP. Das Assesorenteam zeigte in einem offenen, teils kontroversen Gespräch vorhandene Potenziale auf. Das Ziel, Qualitätsführer und größter Alarmverfolger bundesweit zu werden, gilt unverändert, aber Kunden und Mitarbeiter stehen durch EFQM stärker im Zentrum aller Anstrengungen. Regelmäßige Befragungen über „forum!“ liefern



wertvolle Daten. 2011 wurde ein eigenes Ausbildungszentrum gegründet und zertifiziert. Hier wird Personal für neue Dienstleistungen qualifiziert. Eigene Mitarbeiter werden geschult und Dritte nutzen diese Plattform für eigene Veranstaltungen. All Service folgt dem eingeschlagenen Weg und wird sich demnächst wieder um den Ludwig-Erhard-Preis bewerben.



All Service Sicherheitsdienste GmbH

Serife-Tülay Özkazanc
Karl-von-Drais-Straße 16-18
60435 Frankfurt
Telefon +49 (0)69-95423-252
Telefax +49 (0)69-95423-258
serife.oezkazanc@all-service.de



SOZIAL HANDELN – WIRTSCHAFTLICH ARBEITEN

Sozial-Holding der Stadt Mönchengladbach GmbH



Der demografische Wandel trifft die Pflegebranche gleich in doppelter Hinsicht: Während die Zahl der Pflegebedürftigen steigt, ist der Fachkräftemangel allein durch Ausbildung nicht zu bewältigen. Gefordert ist eine demografiesensible, lebenslauforientierte Personalpolitik, um die Qualität der Pflegedienstleistung zu verbessern. Das Leistungsspektrum der Sozial-Holding umfasst ambulante, teilstationäre und stationäre Leistungen für Pflegebedürftige, Aus-, Fort- und Weiterbildung in der Altenpflege sowie die Vermittlung und Qualifizierung arbeitsloser Menschen. Das Unternehmen setzt auch international Akzente durch moderne Organisations- und Unternehmensstrukturen, messbar gute Qualität und das Bemühen, diese nach dem EFQM-Modell stetig zu steigern, wie die externe Anerkennung „R4E 3 Star“ dokumentiert. Als erstes deutsches Pflegeunternehmen hat die Sozial-Holding Qualitätsberichte veröffentlicht

und den Standard für ein kundenorientiertes Reporting mit gestaltet. Ein soziales Miteinander und die konsequente Ausrichtung an die Erwartungen der Kunden haben im Unternehmen hohe Priorität. Den fast 900 Beschäftigten bietet es flexible Arbeitszeitregelungen, umfassende Fortbildungsmöglichkeiten, innerbetriebliche Gesundheitsförderung, ein internes Vorschlagswesen und faire Bezahlung. Für ihre Beschäftigungspolitik wurde der Sozial-Holding mehrfach das Gütesiegel „ARBEIT PLUS“ der Evangelischen Kirche Deutschlands (2001, 2003, 2005, 2009) und der internationale Arbeitgeberpreis der AARP (2009, 2010) verliehen. Unsere Generationenbibliothek, ein Ort der Begegnung für Schüler und Altenheimbewohner, wurde 2010 als Ort im „Land der Ideen“ ausgezeichnet.



SOZIAL-HOLDING der Stadt Mönchengladbach GmbH
Königstraße 151
41236 Mönchengladbach
Telefon +49 (0)2166-455-0
Telefax +49 (0)2166-455-4099
www.sozial-holding.de

DEN KUNDEN NIE AUS DEM BLICK VERLIEREN

Bahnhof-Apotheke Eberbach a. Neckar

Apotheke als Franchisekonzept oder als Einzelunternehmen – in diesem Spannungsfeld bewegt sich die momentane Diskussion um die Zukunft der Apothekenwelt. Hier ist noch viel Platz für die Entwicklung individueller Business Excellence, um den Patienten und Kunden nicht aus dem Blick zu verlieren und in eine reine Wirtschaftlichkeitsdiskussion zu verfallen. Jede Strategie braucht ein Managementsystem, mit dem sie umgesetzt wird. Das Team der Bahnhof-Apotheke Eberbach hat sich dem EFQM-System verschrieben und wendet diese Systematik seit Ende des Jahres 2007 konsequent an. 2009 nahm das Unternehmen am Ludwig-Erhard-Preis teil und erhielt als erste Apotheke in Deutschland die Auszeichnung „Recognised for Excellence“. Gleich im ersten Anlauf konnte man mit dem langjährig praktizierten TQM-System punkten. Durch das Gespräch mit den vier Assessoren der ILEP, den Bericht und die Feedbackrunde haben alle in der Apotheke Anregungen erhalten, welche das Team konsequent auf dem weiteren Weg zur Excellence umsetzt. Insbesondere die branchenfremde Sicht auf die eigenen Geschäftsprozesse und Bewertungskriterien war sehr hilfreich. Neben dem Handel ist der Service einer Apotheke entscheidend für die Kundenbegeisterung. 2010 und 2011 hat sich die Bahnhof-Apotheke Eberbach daher dem Wettbewerb „Deutschland



Kundenchampions“ gestellt und wurde bereits zweimal als „Bestes Kleines Unternehmen“ ausgezeichnet. Hierauf ist das Team ebenfalls stolz, da Integration und Motivation der Mitarbeiter dieser Apotheke besonders deutlich werden. Alle Mitarbeiter beteiligen sich aktiv und mit hoher Eigenverantwortlichkeit. All das spornt an, den Weg zur Business Excellence weiter zu gehen.



Bahnhof-Apotheke Frank Knecht e.K.
Frank Knecht
Bahnhofsplatz 7
69412 Eberbach/ Neckar
Telefon +49 (0)6271-5456
Telefax +49 (0)6271-71420
www.apotheke-eberbach.de



GESCHÄFTSMODELL IM WANDEL

vhs.Böblingen-Sindelfingen e.V.



Lernen ist Wissen teilen. Die Aufgabe von Volkshochschulen ist es diesen Prozess vor Ort, zu Preisen die sich jeder leisten kann, zu managen. In der Region Böblingen – Sindelfingen entwickelt die vhs jährlich 3.000 Veranstaltungen, vermarktet sie und führt sie anschließend durch. 32.000 Einzeltermine für 350.000 Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden in 13 Gemeinden und 100 Gebäuden von 850 Trainerinnen und Trainer umgesetzt. So wird regionales Trainerwissen mit 34.000 Kunden, die das Wissen erwerben wollen, geteilt. Nachdem die VHS Böblingen Sindelfingen über 30 Jahre jährlich Wachstum generieren konnte steht das Geschäftsmodell künftig vor großen Herausforderungen. Der demographische Wandel bedeutet in Bezug auf bildungsinteressierte Altersgruppen (35-65 Jahre) im Jahre 2025 einen Rückgang der Kunden um ein Drittel. Die Zunahme des informellen

Lernens wird die Nachfrage nach Präsenzkursen weiter sinken lassen. Das Geschäftsmodell der Volkshochschule, als eine der letzten lokalen Anbieter, muss zukunftsfähig gestaltet werden. Neue Dienstleistungen rund um die Themen Bildung und Lernen müssen kreiert werden. Heute ist die vhs nicht mehr nur Bildungsanbieter, sondern entwickelt und vertreibt Bildungssoftware und Beratung überregional. Mit dem EFQM-Modell befähigte sich das Management, diesen Wandel zu gestalten. Mit „C2E“ wurde 2010 Flagge gezeigt. Erster Erfolg: Eine verbesserte, kontinuierliche Verlaufsanalyse über Ressourcen und Ergebnisse hilft, Effizienz im Kerngeschäft zu steigern – eine wichtige Voraussetzung zur Finanzierung der Entwicklung neuer Produkte und Märkte.



vhs.Böblingen-Sindelfingen e.V

Dr. Christian Fiebig (vhs Direktor)

Pestalozzistr. 4

71032 Böblingen

Telefon +49 (0)7031-6400-25

Telefax +49 (0)7031-6400-77

www.vhs-aktuell.de | www.twitter.com/vhsaktuell

DAS WICHTIGE NIE AUS DEN AUGEN VERLIEREN

R+V Betriebskrankenkasse, Wiesbaden

Die Menschen – die Kunden und Kollegen im Unternehmen – sind das Wichtigste. Dies jeden Einzelnen von ihnen spüren und erleben zu lassen, prägt die R+V BKK in allem was sie ist und tut. Es ist eine besondere Herausforderung, Dienstleistungen zum Wohle der Versicherten durch schnellen und persönlichen Service bereitzustellen und dabei den Vorgaben des Gesetzgebers in Bezug auf Leistungsrahmen und Wirtschaftlichkeit gerecht zu werden. Als Krankenkasse für den genossenschaftlichen Finanzverbund steht seit Gründung im Jahr 1992 der Servicegedanke im Vordergrund. Schon 1993 wurde von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Leitbild entwickelt, das seitdem stets als Richtschnur für das Handeln dient. Kreative Ideen und Kritik sind immer willkommen, egal ob von Kunden oder Mitarbeitern. Das schafft Vertrauen und ein gesundes und entspanntes Betriebsklima, in dem Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Engagement im Kontakt mit Kunden selbstverständlich sind. Die Kombination von Balanced Scorecard und EFQM bildet seit 2001 die Basis für strategische Entscheidungen und praxis-gerechte Innovationen. Durch regelmäßige Selbstbewertungen und die Teilnahme am Ludwig-Erhard-Preis 2009 konnten identifizierte Verbesserungsbereiche für Qualitätsverbesserungen genutzt werden. Auszeichnungen bei DKD, Stiftung Warentest und Focus Money



bestätigen, dass die R+V BKK auf dem richtigen Weg ist. Ende 2009 ist das Unternehmen als eine der ersten Krankenkassen auf die neu entwickelte Software iskv_21c umgestiegen. Hierdurch ergaben sich Änderungen in sämtlichen operativen Prozessen. Eine neue EFQM-Selbstbewertung steht Mitte 2012 an.



R+V BKK

Thomas Kieber

Kreuzberger Ring 21

65205 Wiesbaden

Telefon +49 (0)611-99909175

Telefax +49 (0)611-9990977175

thomas.kieber@ruv-bkk.de

www.ruv-bkk.de



QUALITÄT WIRD DURCH ALLE MITARBEITER ERBRACHT

DRK-Kinderklinik Siegen gGmbH



Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kinderklinik Siegen gGmbH versorgen jährlich rund 6.000 stationäre sowie 40.000 ambulante kleine Patienten und deren Angehörige. Die Basis für den Erfolg legt das gelungene Zusammenspiel zwischen medizinischer, pflegerischer und therapeutischer Versorgung. In der Kinderklinik ist man sich sicher, dass Qualität durch alle Mitarbeiter erbracht wird. Der Antrieb: Die Lebensqualität für Kinder zu verbessern. Um dieses Ziel umzusetzen, wurden in den 1990er Jahren das EFQM-Modell und die Methode der Selbstbewertung eingeführt. QM wird dadurch als Teil des gesamten Krankenhausmanagements betrachtet. 2008 hat sich die Klinik als deutschlandweit erstes Krankenhaus dem Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis gestellt. Die Fremdeinschätzung der neutralen Assessoren, deren Expertise im Modellkontext lag, welche als Branchenfremde die Klinik aber mit

offenem Blick wahrnehmen, entstanden ungeahnte Lernmöglichkeiten für alle Beteiligten. Mit der Excellence-Stufe „Recognised for Excellence 3 Star“ war man in Siegen sehr zufrieden. Wenn Alle gemeinsam für Qualität verantwortlich sind, dann ist das Feedback aller Zielgruppen von großem Wert. Ihre Bedürfnisse geben dem Ringen um Verbesserung von Prozessen und Abläufen in der Klinik eine Richtung. Daher werden regelmäßig Befragungen der Patienten und einweisenden Ärzte durchgeführt. Klinikmitarbeiter arbeiten mit den niedergelassenen Kinderärzten in Qualitätszirkeln zusammen. Ebenso pflegt man ein aktives Beschwerdemanagement und führt Mitarbeiterjahresgespräche. Mit verbesserter Versorgungsqualität erreicht die Kinderklinik auch ihr Ziel, die Lebensqualität für Kinder zu verbessern.



DRK-Kinderklinik Siegen gGmbH

Wellersbergstraße 60

57072 Siegen

Telefon +49 (0)271-2345-0

Telefax +49 (0)271-21955

info@drk-kinderklinik.de

www.drk-kinderklinik.de

GESCHÄFTSPROZESSE IM WANDEL

emz- Hanauer, Nabburg



Die emz ist ein mittelständisches Unternehmen in Familienbesitz, das auf den Gebieten der Haustechnik, Umwelttechnik und als Komponentenhersteller für Hausgeräte tätig ist. Der überwiegende Umsatzanteil wird als Zulieferer für die weiße Ware generiert. Technische Herausforderung: Mechanik, Elektronik und Sensorik zu komplexen Systemen zu kombinieren. Marktherausforderung: Die Dominanz weniger großer, global agierender Konzerne. Neben Internationalität und Präsenz vor Ort sind Innovationskraft und Umsetzungsgeschwindigkeit erfolgsentscheidend. Menschen, Maschinen und Technik stehen für alle Wettbewerber weltweit gleichermaßen zur Verfügung. Entscheidender Erfolgsfaktor: Die Fähigkeit, sich auf verändernde Gegebenheiten, Märkte und Umfeld einzustellen und den besseren Kundennutzen zu stiften. Dies geschieht durch Exzellenz in Beziehungen und Prozessen. Dieser Prozess der Weiterentwicklung wurde in den 90er Jahren gestartet und schrittweise auf alle Bereiche und Standorte ausgedehnt. Parallel dazu erfolgten die strategische Ausrichtung, die Einführung geeigneter Kennzahlen- und Reporting Systeme und der regelmäßige Vergleich über Benchmarks und Bewerbungen. 2005 wurde die emz beim Ludwig-Erhard-Preis ausgezeichnet. Beim Blick zurück wird deutlich,

dass die Entwicklung auf dem Weg zur Excellence in Stufen erfolgt. Entscheidend dabei ist, einen erreichten Stand nachhaltig zu sichern, um dann zur nächsten Stufe aufzubrechen. 2010 wurde gestartet den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung entsprechend dem ganzheitlichen Ansatz des EFQM-Modells in das tägliche Leben zu implementieren.



emz-Hanauer GmbH & Co. KGaA

Maria Reil

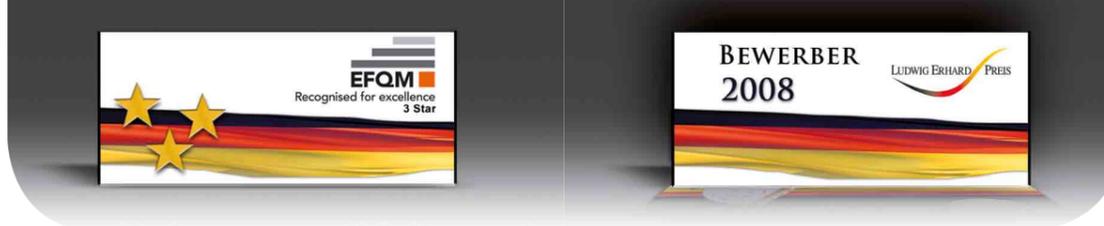
Siemensstraße 1

92507 Nabburg

Telefon +49 (0)9433-898136

maria.reil@emz-hanauer.com

www.emz-hanauer.com



WIR LEBEN VOM WANDEL

flow consulting gmbh, Celle



Nichts ist so beständig wie der Wandel, war sich schon der griechische Philosoph Heraklit von Ephesus sicher. Dass man mit dem beständigen Wandel einträgliche Geschäfte machen kann, zeigt die Celler Unternehmensberatung flow consulting seit ihrer Gründung 1993. flow consulting hat die ‚iterative Beratung‘ entwickelt, ein umsichtiges Gestalten in komplexen Zusammenhängen, welches die Reflexionsfähigkeit und Handlungskompetenz von Führungskräften erhöht. Denn Change Management ist längst kein einmaliges Projekt mehr, sondern für Führungskräfte zum Tagesgeschäft geworden. Der enge Dialog mit ihren Kunden war und ist ein Grundprinzip der Arbeit bei flow consulting mit heute 13 Mitarbeitern und 8 Kooperationspartnern. Die besondere Herausforderung: Jeder Wandel geht heute mit erhöhter Komplexität einher. Während sich in den 1990er Jahren

Instrumente aus der Organisationsentwicklung und systemischen Beratung bewährt haben, so erfordert der professionelle Umgang mit Komplexität heute neue Modelle und andersartige Instrumente. Diese entwickelten die flow consulting Partner in einem eigenen Beratungsansatz mit den passenden Werkzeugen, durch welche Manager in komplexen Situationen richtig führen und entscheiden können. Der EFQM-Ansatz hat die flow consulting Partner dazu inspiriert, neben den Aktivitäten, die zu Erfolgen auf der Kunden-seite führen, auch die interne Prozessoptimierung in den Blick zu nehmen. Im Jahr 2010 wurde der „R4E 3 Star“-Status durch ein externes Assessment nachgewiesen. Das Feedback der Assessoren hat insbesondere geholfen, seine Kennzahlen noch passgenauer auf die Strategie auszurichten.

flow
consulting

flow consulting gmbh

Spörckenstraße 89

29221 Celle

Telefon +49 (0)5141-740074

Telefax +49 (0)5141-740078

mail@flow.de

www.flow.de

THERAPEUTISCH-SPIRITUELLE SYMBIOSE

Heilbad Krumbad, Krumbach

Das staatlich anerkannte Heilbad Krumbad bietet seinen Gästen eine gelungene Symbiose aus gesundheitsorientiertem Hotel mit Reha- und Präventionsmedizin, Physiotherapie, gesundem Genuss im Restaurant sowie Entspannung, Spiritualität und Weiterbildung. Das Angebot ist in zwei Geschäftsfelder gegliedert, Gesundheitsdienstleistungen (Fitness, Wellness, Rehabilitation) und Gastronomie (Restaurant, Tagungszentrum). Ortsspezifisches Heilmittel ist der Krumbader Badstein, ein über 15 Mio. Jahre alter Heilschlamm. Ihm verdankt das Haus die staatl. Anerkennung als Peloid-Kurbetrieb. 1891 von Domenikus Ringeisen gekauft und noch heute im Besitz der St. Josefskongregation in Ursberg, ist der Badebetrieb mit etwa 100 Mitarbeitern seit 1981 eine GmbH im Besitz des Ordens, der auch Hauptgesellschafter ist. Er verfügt heute über eine schlüssige Angebotslinie, mit der sich durch die wechselseitige Verstärkung einzelner Module Verbundeffekte und Mehrwerte erzielen lassen, die Kunden schätzen: Der Hotelgast profitiert von den hohen Hygiene- und Versorgungsstandards inklusive der Barrierefreiheit aus dem Rehabereich. Der Rehabilitand genießt den Komfort eines 4-Sterne-Hotels. 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. Für 2012 hat man „Recognised for Excellence“ fest im Blick. Weitere Ziele: Energiewende und Erweiterung der therapeutischen Kapazitäten.



Heilbad Krumbad GmbH

Bischof Sproll-Str. 1

86381 Krumbach

Telefon +49 (0)8282-906-0

Telefax +49 (0)8282-906-200

honz@krumbad.de

www.krumbad.de



ZWEIMAL FÜNFZEHN FÜR EXCELLENCE

Mieschke Hofmann und Partner GmbH, Freiberg am Neckar



Wenn von der Beschaffung über die Produktion bis zum After Sales alle Abläufe perfekt ineinandergreifen, dann ist es gut möglich, dass Mieschke Hofmann und Partner (MHP) die Prozesse ‚geliefert‘ hat. Denn mit ihrem Beratungsansatz – der Symbiose aus Prozess- und IT-Beratung – optimiert das Porsche-Tochterunternehmen aus Freiberg am Neckar die Prozesse der Kunden entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Damit ist MHP der Prozesslieferant für über 250 Unternehmen. Aktuell beraten und betreuen über 650 Mitarbeiter von den Standorten in Freiberg am Neckar, Ludwigsburg (2), München, Essen, Wolfsburg, Berlin, Regensdorf (Schweiz) und Atlanta (USA) B2B-Kunden weltweit. Das Ziel ist hoch gesteckt: MHP will weiter wachsen und die führende Prozess- und IT-Beratung im weltweiten Automotive-Markt werden. Das EFQM Excellence-Modell ist Werkzeug und Methode für die zum Wachstum

notwendigen Schritte. MHP hat sich konsequent auf den Weg gemacht: Die externen Rückmeldungen „Committed to Excellence“ (2004) und „Recognised for Excellence“ (2006) machen Mut, sich in Zukunft um den Ludwig-Erhard-Preis zu bewerben. Man erwartet sich einen unverstellten Blick auf und Impulse für das MHP-Managementsystem. Interner Motor ist das *moveMHP* Programm, das 2008 aufgesetzt wurde. Außerdem engagieren sich als Excellence Assessoren ausgebildete Mitarbeiter auch extern und tragen mit ihren dort gewonnenen Erfahrungen MHP jeden Tag einen Schritt in Richtung Excellence voran. Wie der Ludwig-Erhard-Preis feiert auch MHP in diesem Jahr sein 15-jähriges Jubiläum – Grund genug, um gemeinsam zu feiern.



Mieschke Hofmann und Partner GmbH

Schlossstr. 12

71691 Freiberg am Neckar

Telefon +49 (0)7141-7856-0

Telefax +49 (0)7141-7856-199

info@mhp.de

www.mhp.de

WENN WASSER SCHADET

Otto Richter GmbH, Berlin

Pack die Badehose ein, trällerte die Froboess zum Thema Wasser 1951 fröhlich. Doch Berliner Hausbesitzer denken bei Feuchtigkeit nicht an den Wannseebesuch sondern an die Spezialisten der Otto Richter GmbH. Deren Kerngeschäft ist die Beseitigung von Feuchte- und Wasserschäden. Die „Feuchtechnik®“ hat ihr Leistungsspektrum im Laufe der vergangenen 20 Jahre erweitert. Schimmelpilzbekämpfung, Sachverständigengutachten und ein 24h-Havariendienst gehören heute ebenso zum Portfolio wie die nachträgliche Wärmedämmung von Gebäuden und die ökologische thermische Beseitigung von Holzzerstörern. Nicht nur die Deutschen werden immer älter, auch an ihren Häusern nagt der Zahn der Zeit. Bei Sanierungen besteht die Herausforderung in der Kombination von handwerklich erfolgreicher Lösung, ökologischer Verträglichkeit und Bezahlbarkeit – eine Herausforderung, der sich die Otto Richter GmbH stellt. Das Ziel: Qualitative hochwertige Lösungen für Kunden durch Qualität in der Leistungserbringung und konsequentes Qualitätsmanagement. 2009 nahm das Unternehmen am Wettbewerb um den Ludwig-Erhard-Preis teil. Der Mut, sich an die hoch gelegte, nationale Messlatte zu wagen, wurde mit einer „Recognised for Excellence“ Auszeichnung belohnt. Der Vor-Ort-Besuch des Assesorenteams regte die Köpenicker zu zahlreichen



Neuerungen an, sei es die Entwicklung einer eigenen Marke für thermischen Holzschutz oder die Ausrichtung der Geschäftsstruktur an den Standards der BSC. Auch in Zukunft wird die Otto Richter GmbH Lösungen nicht nur suchen sondern – wie sie im Company Claim selbstbewusst formuliert – finden.



Otto Richter GmbH - Die Feuchtechnik®

Seelenbinder Str. 80

12555 Berlin

Telefon +49 (0)30-656 611-0

Telefax +49 (0)30-656 611-12

info@otto-richter.de

www.otto-richter.de



SPITZE AN DER DONAU

Regensburg Tourismus GmbH



Die Regensburg Tourismus GmbH (RTG) ist eine 100%-ige Tochter der Stadt Regensburg. Gegenstand des Unternehmens ist die Förderung des Tourismus sowie Marketing, Werbung und Förderung, Koordination und Organisation der Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen. Auch kümmert sie sich um die QS der touristischen Institutionen der Stadt. Regensburg ist nicht zuletzt aufgrund der Ernennung zum UNESCO Weltkulturerbe 2006 ein Besuchermagnet für internationale Gäste. Die RTG legt im Management hohen Wert auf Qualität. Die Teilnahme zur Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis im Jahr 2010 mit dem Ergebnis „Recognised for Excellence 3 Star“ war ein wichtiger Meilenstein für das RTG-Team. Die qualifizierte Außensicht der Assessoren haben Stärken und Verbesserungspotentiale der RTG aufgezeigt. Vieles konnte bereits umgesetzt

werden. Die intensive Beschäftigung während des Bewerbungsprozesses mit dem Thema EFQM förderte das Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter. Der Zusammenhalt der Mitarbeiter, der damit verbundene Teamgeist, die Erhöhung der Transparenz der internen Strukturen sowie die Verkürzung der Prozesszeiten sind Vorteile, die die Richtigkeit dieses Weges deutlich machen. Künftig bildet die RTG ihre Mitarbeitenden so weiter, dass die jährliche Selbstbewertung intern durchgeführt werden kann. Das EFQM-Modell gibt jedem Teammitglied die Chance, die Ergebnisse permanent zu verbessern und damit das Unternehmen konsequent auf dem Weg zu „Business Excellence“ zu begleiten.



Regensburg Tourismus GmbH

Roter Herzfleck 2
93047 Regensburg
Telefon +49 (0)941-507-4410
Telefax +49 (0)941-507-1919
tourismus@regensburg.de

STEP FÜR STEP ZUM LANGFRISTIGEN ERFOLG

Sedus Stoll AG, Waldshut-Tiengen

Die Sedus Stoll AG ist ein deutsches Unternehmen mit 140-jähriger Geschichte, das Büromöbel herstellt und vertreibt. Historischer Standort und Hauptsitz ist Waldshut-Tiengen. Die Produktionsstätten befinden sich in Dogern und Geseke. Mit acht europäischen Tochtergesellschaften und einem weltweiten Vertrieb gehört Sedus zu den großen Büromöbelherstellern in Europa und setzt immer wieder neue Maßstäbe in Ergonomie, Design, Fertigungsverfahren und Ökologie. Im Jahr 2004 wurde entschieden, das EFQM Excellence-Modell bei der Weiterentwicklung des Unternehmens konsequent und umfassend zu nutzen. 2005 wurde durch den Vorstand das „Sedus Total Excellence Programme (STEP)“ gestartet. In der Folge wurden neun Verbesserungsprojekte festgelegt und umgesetzt. Bereits im Jahr 2006 folgte eine Beteiligung am Ludwig-Erhard-Preis, die zur Auszeichnung „R4E“ führte. Als Folge der konsequenten Weiterentwicklung entstanden in den Jahren danach viele weitere Projekte, die in die Gesamtstrategie zur nachhaltigen Unternehmensentwicklung mit eingebunden wurden. Einige Ergebnisse: die strategische Weiterentwicklung des ganzheitlichen Einrichtungskonzeptes Place 2.5 zum „Produktiven Wohlfühlen im Büro“, das Lieferantenmanagement zur Optimierung der Wertschöpfung in der Lieferkette



und die Optimierung des Auftragserefüllungsprozesses. 2010 platzierte sich Sedus Stoll mit 791 Punkten unter den besten zwanzig Unternehmen bei Deutschlands Kundenchampions. Die strategische Orientierung, ein durchgängiges Prozessmanagement und der Fokus auf den Kunden werden im kommenden Jahr neue Vorhaben wie Lean Design und Nachhaltigkeit wieder eng begleiten.



Sedus Stoll AG

Brückenstrasse 15
79761 Waldshut-Tiengen
Telefon +49 (0)7751-84-0
Telefax +49 (0)7751-84-310
sedus@sedus.de
www.sedus.de



FINALIST
IM LUDWIG-ERHARD-PREIS
1999 | 2001 | 2003



EFQM
Recognised for excellence
4 Star

KULTUR DES KUNDEN-NUTZENS

TQU GROUP, Ulm



TQU GROUP
Ihr Partner für unternehmerische und persönliche Herausforderungen



Excellence ist mehr als ein Wort. Seit Professor Jürgen P. Bläsing vor 25 Jahren das Transferzentrum für Qualität im Unternehmen (TQU) gegründet hat, gründet auch der Erfolg des mittlerweile zur TQU GROUP gewachsenen Beratungsunternehmens auf dem Excellence-Gedanken. Er ist Handlungsstrang, ethische Wertebasis und Gradmesser für die eigene Unternehmensentwicklung der Kunden, denn ihnen Nutzen und Mehrwert zu schaffen, ist unverrückbarer Teil der Unternehmenskultur. Das geschnürte Kompetenzpaket basiert heute auf fünf Säulen: Beratung, Begleitung, praxisorientierte Weiterbildung, informative Wissensvermittlung und persönliche Anerkennung durch Zertifikate. Gerade in einer von Verwerfungen und rasanten Entwicklungen geprägten Zeit bedarf es eines verlässlichen und innovativen Partners, der in der Lage ist, Ziele gemeinsam zu erreichen. Dies ist dem TQU-Team in mittlerweile

mehr als 1.000 erfolgreichen Projekten in über 500 namhaften Unternehmen nachweislich gelungen. Mit einer Qualität, die auch von der Jury des Ludwig-Erhard-Preises mehrfach gewürdigt wurde: Drei Mal hat sich das TQU am Wettbewerb um den Preis beteiligt – und erreichte drei Mal (1999, 2001 und 2003) das Finale. Jürgen P. Bläsing lobt die Assessoren: „Ihnen ist es exzellent gelungen, unsere Mitarbeiter aufzuschließen und anzusprechen.“ Basierend auf der gelebten Kultur der Excellence geht die von Helmut Bayer geführte TQU GROUP gut gerüstet und optimistisch in die Zukunft: Sie steht im Wissensverbund der Steinbeis-Stiftung mit etwa 800 Dienstleistungs- und Hochschulzentren mit 650 Professoren, über 5000 Mitarbeitern und internationalen Partnern in über 50 Ländern. Ein Schulterschluss für Excellence.



TQU GROUP

Magirus-Deutz-Straße 18
89077 Ulm
Telefon +49 (0)731-14660-200
Telefax +49 (0)731-14660-202
kontakt@tqu-group.com
www.tqu-group.com

AMBITIONEN ALS FINALIST

VHS Reckenberg-Ems und FARE gGmbH

Die VHS Reckenberg-Ems betreut als kommunaler Zweckverband rund 100.000 Einwohner im Südkreis Gütersloh. Mit der „Fortbildungs-Akademie Reckenberg-Ems“ (FARE) gGmbH ist sie ein Bildungsdienstleister mit über 200 Mitarbeitern auf 113 Vollzeitstellen (inkl. 20 Auszubildende) und rund 750 freien Dozenten. Kern sind die Angebote des klassischen VHS-Programms in allen erwachsenenpädagogisch relevanten Bereichen. Die „Junge VHS“ für Kinder und Jugendliche wird ergänzt durch 17 Offene Ganztags-Grundschulen, in denen Schüler von 7.30 bis 17.00 Uhr außerhalb des Kernunterrichts pädagogisch betreut werden. Die Tochter FARE gGmbH ist zuständig für das Übergangsmanagement Schule-Beruf und die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt. Für die Unternehmen der Region bietet die Business-Akademie maßgeschneiderte Schulungs-, Beratungs- und Coaching-Angebote. Über 200.000 Unterrichts-, Beratungs- und Betreuungsstunden leistet das Gesamtunternehmen bei einem Umsatz von über 6,5 Mio. € pro Jahr. Business Excellence nach EFQM für das ganze Unternehmen aktiv umzusetzen ist für alle Mitarbeiter Verpflichtung und Ansporn zugleich. VHS-Leiter und FARE-GF Dr. Rüdiger Krüger ist seit einigen Jahren Ludwig-Erhard-Preis Assessor und ILEP-Repräsentant;



VHS und FARE sind Mitglied der ILEP. VHS und FARE haben im Jahr 2008 – als erste VHS in Deutschland – die Entwicklungsstufe „R4E 3 Star“ erhalten. Im kommenden Jahr wird sich das Team um den Ludwig-Erhard-Preis bewerben. Dabei ist dem Team um Dr. Rüdiger Krüger entscheidend, dass der LEP-Prozess neue Potentiale auf dem Weg hin zur Excellence aufzeigt.



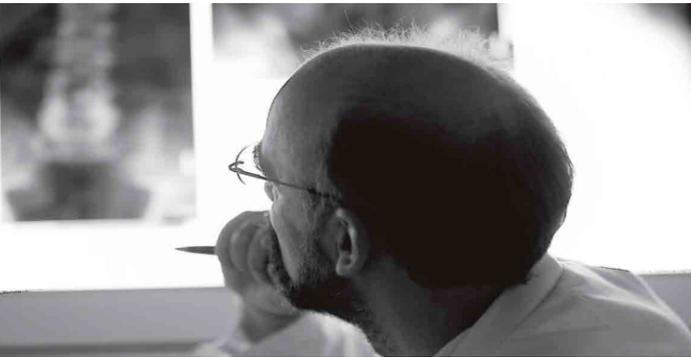
VHS Reckenberg-Ems/ FARE gGmbH

Kirchplatz 2
33378 Rheda-Wiedenbrück
Telefon +49 (0)5242-9030-0
Telefax +49 (0)5242-9030-130
briefkasten@vhs-re.de
www.vhs-re.de



EIN STARKER GESUNDHEITSPARTNER

Waldburg-Zeil Kliniken, Isny



Die Waldburg-Zeil Kliniken sind ein privater Klinikverbund im Allgäu. Dazu gehören: neun Rehabilitationskliniken, zwei Fachkliniken, ein Akutkrankenhaus, ein Therapeutisches Bewegungszentrum, zwei MVZ, zwei Seniorenresidenzen sowie ein Gemeinschaftsunternehmen mit einem öffentlich-rechtlichen Träger. Insgesamt sind rund 3.500 Mitarbeiter beschäftigt. In einer Zeit, in der die Ansprüche immer komplexer werden, setzen die Waldburg-Zeil Kliniken stärken denn ja auf Partnerschaften, Allianzen und Kooperationen, um ihren Patienten Genesung zu ermöglichen und Kosten in einem vertretbaren Rahmen zu halten. Kernstück der Geschäftspolitik ist der Anspruch, Spitzenleistung zu erbringen. Deshalb strebt das Unternehmen Qualitätsführerschaft auf den regionalen Märkten an. Durch ein seit Jahren fest installiertes Qualitätsmanagement stellt der Klinikverbund sicher, dass Kundenerwartungen erfüllt

und Kundennutzen erreicht werden. Regelmäßige Befragungen der Patienten dokumentieren deren große Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen. Der Verbund versteht sich als lernende Organisation, die ihre Prozesse kontinuierlich selbstkritisch prüft und verbessert. Sichtbare Zeichen dieses Qualitätsstrebens sind Zertifizierungen wie KTQ, IQMP Reha oder IQD. Auch die Unternehmenszentrale hat sich einer rigorosen externen Prüfung unterzogen und 2011 erneut erfolgreich das Bewerbungsverfahren zur „Anerkennung für Excellence“ durchlaufen. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess auf allen Unternehmensebenen ist in den Waldburg-Zeil Kliniken ein Motor für Veränderung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen die konkreten Ergebnisse des EFQM-Prozesses an ihren Arbeitsplätzen, ein gutes Zeichen für gelebtes Qualitätsmanagement.



Waldburg-Zeil Kliniken

Riedstr. 16
88316 Isny-Neutrauchburg
Telefon +49 (0)7562-71-1010
Telefax +49 (0)7562-71-1190
qualitaet@wz-kliniken.de
www.wz-kliniken.de

GROSSER SPRUNG NACH VORN

WISAG Gebäude- und Industrieservice, Frankfurt/ Main

Der Tätigkeitsschwerpunkt der WISAG Gebäude- und Industrieservice liegt in der Planung, Entwicklung, Montage und Instandhaltung Lüftungs- und klimatechnischer Komponenten und Anlagen. Sämtliche Dienstleistungen werden mit eigenen, qualifizierten Mitarbeitern erbracht. Alle Servicemodule werden für den Kunden zu einem individuellen Konzept vernetzt. Die Mitarbeiter der WISAG Gebäude- und Industrieservice gründen ihre Kompetenz auf mehr als sechs Jahrzehnten Erfahrung. Gestern wie heute dienen die Leistungen des Unternehmens der Entwicklung, Erstellung und Instandhaltung anlagentechnischer Lösungen, mit dem Fokus auf ökologischer und ökonomischer Exzellenz. Am 13. September 2011 endete das 3-tägige Recognised for Excellence-Verfahren im Rahmen des EFQM-Prozesses, der bereits seit 2008 Managementwerkzeug bei der WISAG Gebäude- und Industrieservice ist. Über 100 Mitarbeiter engagieren sich regelmäßig für diese Qualitätsoffensive. Benedikt Sommerhoff von der Deutschen Gesellschaft für Qualität meinte: „In den letzten vier Jahren hat die WISAG Gebäude- und Industrieservice in meinen Augen einen großen Sprung nach vorn gemacht. Die Markenwerte der WISAG, von der WISAG Gebäude- und Industrieservice mitgeprägt, geben die notwendige Orientierung und in der



neuen Struktur der WISAG nimmt die WISAG Gebäude- und Industrieservice eine Schlüsselstellung ein, weil sie Geschäfte für andere Geschäftsbereiche generiert.“ Mit Ihrem Ergebnis von 480 Punkten reiht sich die WISAG Gebäude- und Industrieservice in die Gruppe der Finalisten der Bewerber um die höchste Auszeichnung für Spitzenleistung im Wettbewerb ein.



WISAG Gebäude- und Industrieservice Holding GmbH & Co. KG

Kennedyallee 76
60596 Frankfurt am Main
Telefon +49 (0)69-63306-136
Telefax +49 (0)69-63306-344

WERTEORIENTIERTE UNTERNEHMENSSTEUERUNG FÜR NACHHALTIGEN ERFOLG

Sparkasse Ingolstadt



Die Sparkasse Ingolstadt zählt zu den erfolgreichen Sparkassen in Bayern und sie hat die Finanzkrise deutlich besser gemeistert als viele andere Finanzdienstleister. Das Rezept für den nachhaltigen Erfolg der Sparkasse liegt in einer konsequenten werteorientierten Ausrichtung der Unternehmenspolitik und in einer integrierten Unternehmenssteuerung auf Basis des EFQM-Modells und einer Balanced Score Card. Die Maxime lautet: Definiere Werte, halte auch in Krisenzeiten konsequent daran fest und integriere sie in sämtliche Führungs- und Steuerungssysteme.

Vorgehen: Erfolgreiche Symbiose von EFQM-Modell und werteorientierter Führung

Der Integrationsprozess zwischen der werteorientierten Führungsphilosophie der Sparkasse mit

dem EFQM-Modell kann mit der RADAR-Logik sehr gut nachvollzogen werden. Bei der Einführung des EFQM-Modells im Jahre 2003 war klar, das sowohl die Modellstruktur wie auch das Verfahren mit den gelebten Werten der Sparkasse kompatibel sein mussten. Deshalb sind viele Kriterien aus dem EFQM-Modell in die Balanced Score Card der Unternehmenssteuerung geflossen, und dass alle drei Vorstände sowie alle Abteilungs-Direktoren aktiv in die Assessments involviert sind.

Umsetzung: Konsequentes, an Werten orientiertes Handeln

Die ausgeprägte Werteorientierung verlangt zudem, dass auch die Assessments so geplant und durchgeführt werden, dass sie mit den definierten Unternehmenswerten im Einklang stehen. „Führen durch Vorbild“ setzt voraus, dass sich das oberste Management aktiv am EFQM-Bewertungsverfahren beteiligt. Dies verleiht dem Verfahren einen ganz anderen Stellenwert, es wird zur „Chefsache“. Die Verpflichtung zu „offener, transparenter Kommunikation“ hatte zur Folge, dass alle Abteilungs-Direktoren als Assessoren in das Assessment eingebunden waren. Durch dieses partizipative Vorgehen kann auch der Unternehmenswert „Wertschätzung“ überzeugend verwirklicht

werden. Die „Teamorientierung“ wurde konsequent verfolgt, indem die Führungskräfte bei den Interviews mit dabei waren. Sämtliche Feststellungen sind durch die erste Führungsebene kritisch gewürdigt worden und dabei kamen auch der „Spas und der Humor“ nicht zu kurz, denn aufgrund der offenen und transparenten Kommunikation waren Stärken und Schwächen klar ersichtlich, jedoch nicht ohne eine „positivistische Haltung“.

Bewertung: Mit dem EFQM-Modell zum Erfolg

Die Kunden-, Mitarbeiter-, Gesellschafts- und betriebswirtschaftlichen Ergebnisse werden in der Balanced Scorecard laufend aktualisiert und überprüft. Darüber hinaus misst sich die Sparkasse regelmäßig in diversen Benchmark-Projekten. Bei den Stresstests zur Risikoanalyse liegt das Institut in allen Belangen im dunkelgrünen Bereich. Bei der gesellschaftlichen Verantwortung liegt das Kreditinstitut mit einer Ausbildungsquote von 14,02 % deutlich über dem Durchschnitt im gesamten Bank- und Versicherungsgewerbe (6,95 %). Jetzt gilt es, sich nicht auf den Lorbeeren auszuruhen, sondern auf Basis des zentralen Unternehmenswertes „Begeisterung für unsere Kunden“ zusätzliche Leistungen für die Zukunft zu generieren.

Verbesserung: Das EFQM-Modell als Lotse für die Zukunft

Die Erkenntnisse aus Assessments sowie die erreichte Punktezahl in der Radar-Bewertungsmatrix werden systematisch für Verbesserungen und wertschöpfende Innovationen herangezogen. Die zentralen Fragen: „Wo stehen wir heute, was wollen wir erreichen und wie kommen wir dort hin?“ fließen in die strategische Planung der Sparkasse ein. Unser strategischer Regelkreises gleicht nicht ohne Absicht einem steilen Berg. Einer dieser 4000-er Berge kann in mittlerer Zukunft durchaus der Ludwig-Erhard-Preis sein.



Sparkasse Ingolstadt

Andreas Kellerer (PersonalService)

Postfach 21 08 65

85023 Ingolstadt

Telefon +49 (0)841-304-1650

Telefax +49 (0)841-304-1677

andreas.kellerer@sparkasse-ingolstadt.de

www.sparkasse-ingolstadt.de



KONZERNWEIT AUF DEM WEG ZUR BUSINESS EXCELLENCE

ABB AG



ABB ist ein führender Technologiekonzern der Energie- und Automationstechnik. 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. Darunter solche, die den Aufbau intelligenter Stromnetze (Smart Grids) und die Anbindung von Offshore-Windparks an das Stromnetz ermöglichen. Teil der Unternehmensstrategie ist es, soziale, ökologische und ökonomische Belange miteinander in Einklang zu bringen. „Wir streben nach umfassender Unternehmensqualität, Spitzenleistungen im Wettbewerb und nachhaltigem profitablen Wachstum“, so Karl Auer, Leiter Qualitäts- und Nachhaltigkeitsmanagement ABB Deutschland. „Um diese Ziele zu erreichen, spielt das QM immer schon

eine zentrale Rolle.“ Einen wichtigen Meilenstein auf dem Weg zur Business Excellence erreichte das Unternehmen bereits Ende der 1990er Jahre mit der Implementierung eines integrierten Managementsystems auf Basis des EFQM Excellence Modells in Deutschland. In diesem Zusammenhang startete vor etwa fünf Jahren eine Operational Excellence-Initiative, die heute konzernweit gelebt wird. Deren Kern ist die „ABB Quality Policy“. Sie hilft, Produkte, Prozesse, Systeme und Dienstleistungen unter dem Aspekt der Qualität sowie des Umwelt- und Arbeitsschutzes stetig zu verbessern. Alle Gesellschaften der ABB-Gruppe weltweit seien auf dem Weg zu Business Excellence, so Auer. Dort angekommen ist bereits die Busch-Jaeger Elektro GmbH, ein Unternehmen der ABB Gruppe, das 2005 ausgezeichnet wurde und 2006 Ludwig-Erhard-Preisträger war.



ABB AG

Karl Auer
Kallstadter Straße 1
68309 Mannheim
karl.auer@de.abb.com
www.abb.de

Der Mensch hat drei Wege, klug zu handeln:

Erstens durch Nachdenken, das ist der edelste.

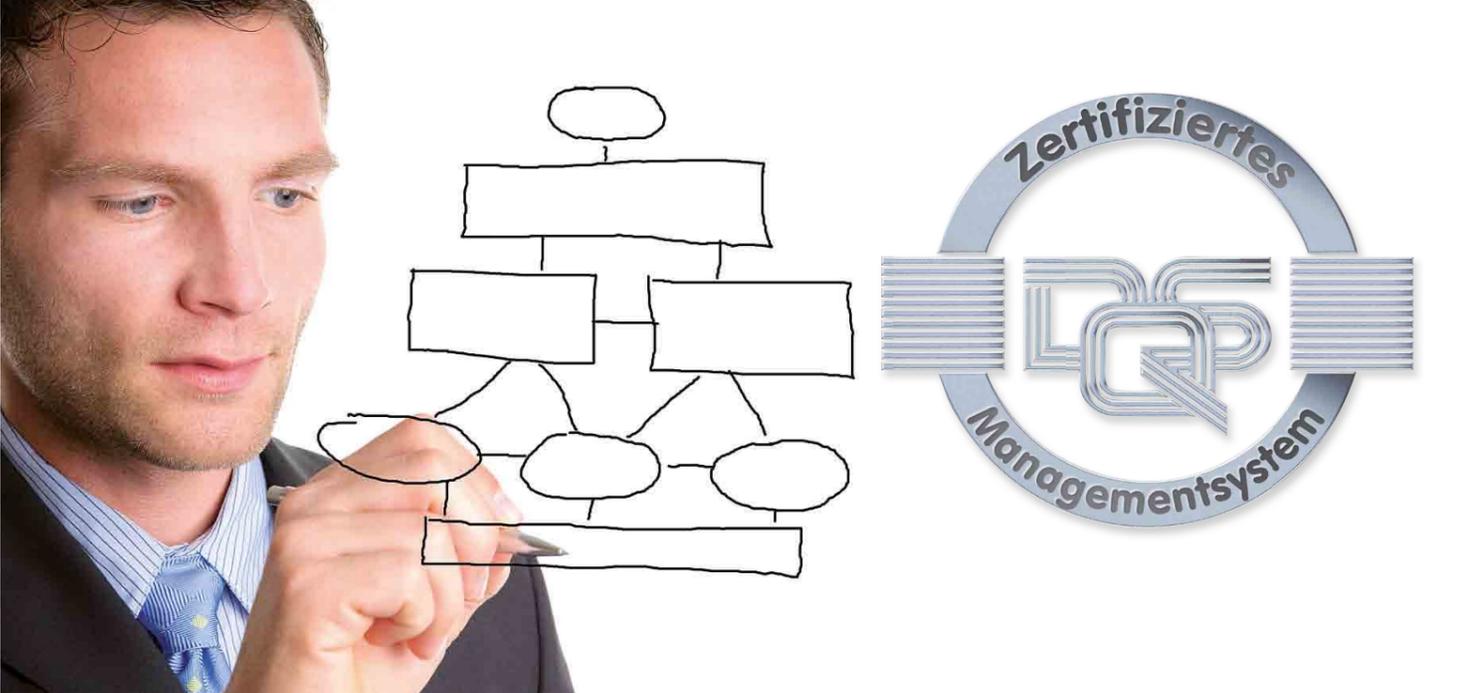
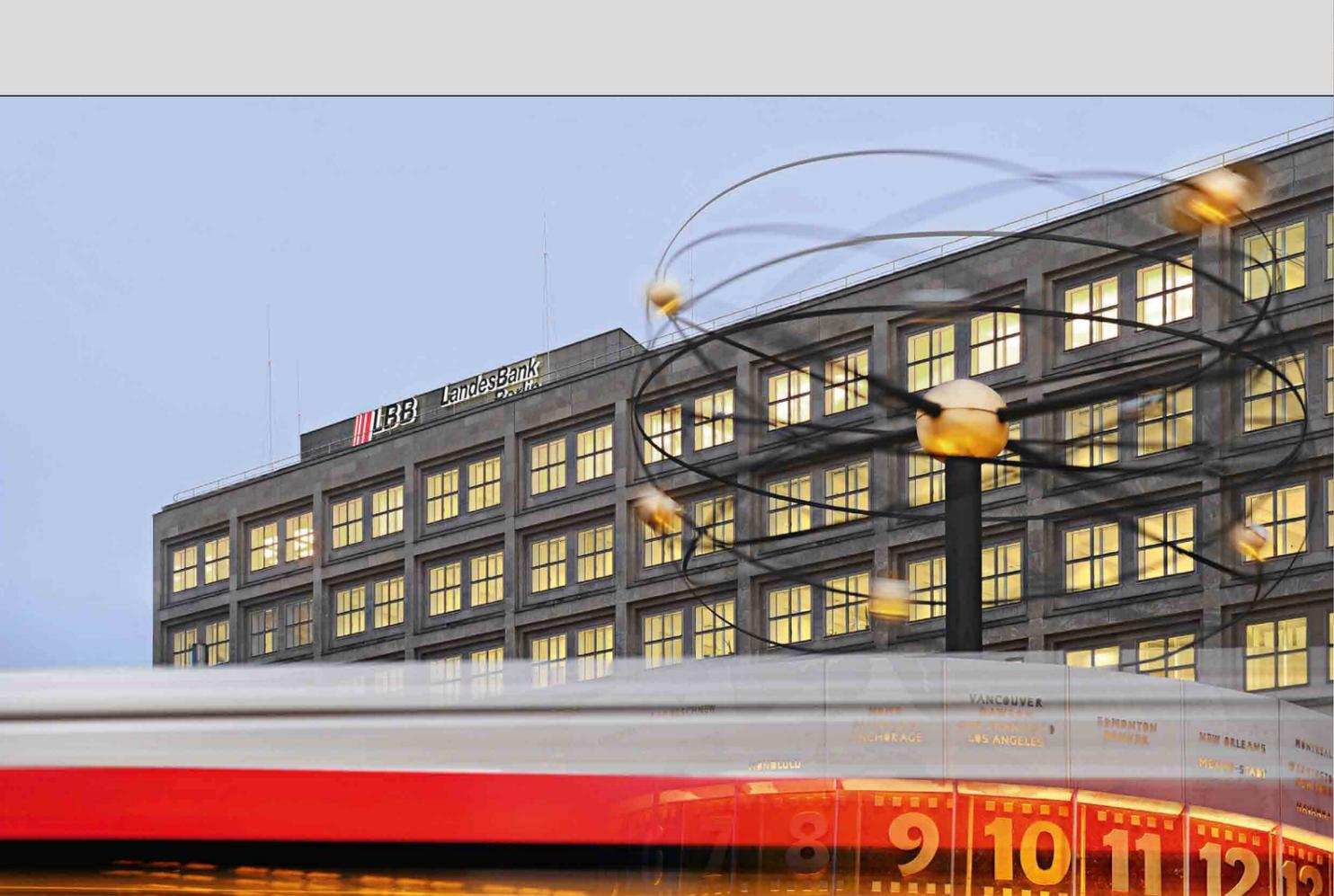
Zweitens durch Nachahmen, das ist der einfachste.

Und Drittens durch Erfahrung, das ist der bitterste.

(Konfuzius)

**Nutzen Sie unsere Erfahrung,
um klug zu handeln.**

TC&T Consult und Training GmbH
Platz der Einheit 1
D-60327 Frankfurt am Main
Telefon +49 (0) 69/ 97 59 04 74
Fax +49 (0) 69/ 97 59 04 75
eMail: info@tct.de
www.tct.de



► Engagiert für den Mittelstand.

Jeder Unternehmer hat seine ganz besonderen Ansprüche und Bedürfnisse. Wir wissen, worauf es ankommt: regionales Know-how, individuelle und persönliche Betreuung, umfassendes Leistungsspektrum, kurze Entscheidungswege, beste Branchenkenntnisse.

Und noch mehr unter www.lbb.de/firmenkunden oder
Telefon 030/869 747 686



Menschen – Prozesse – Ergebnisse. DQS.

Herausforderungen und Veränderungen aktiv gestalten.

Aus Managementsystemen sind wirksame Führungsinstrumente für die Anforderungen von heute und morgen entstanden. Unabhängige, zielorientiert durchgeführte Begutachtungen helfen, Prozesse bewusst zu gestalten, Effizienz und Ergebnisse zu verbessern und Begeisterung für das Leistungsangebot eines Unternehmens zu wecken.

Wettbewerbsfähigkeit, Datensicherheit, Gesundheitsmanagement:

Welche Aufgaben gehen Sie heute an, um morgen zu den Besten zu zählen?
Wir freuen uns, Sie in Ihrem Lenken und Leiten auf diesem Weg zu begleiten.

Regional. National. International. DQS.

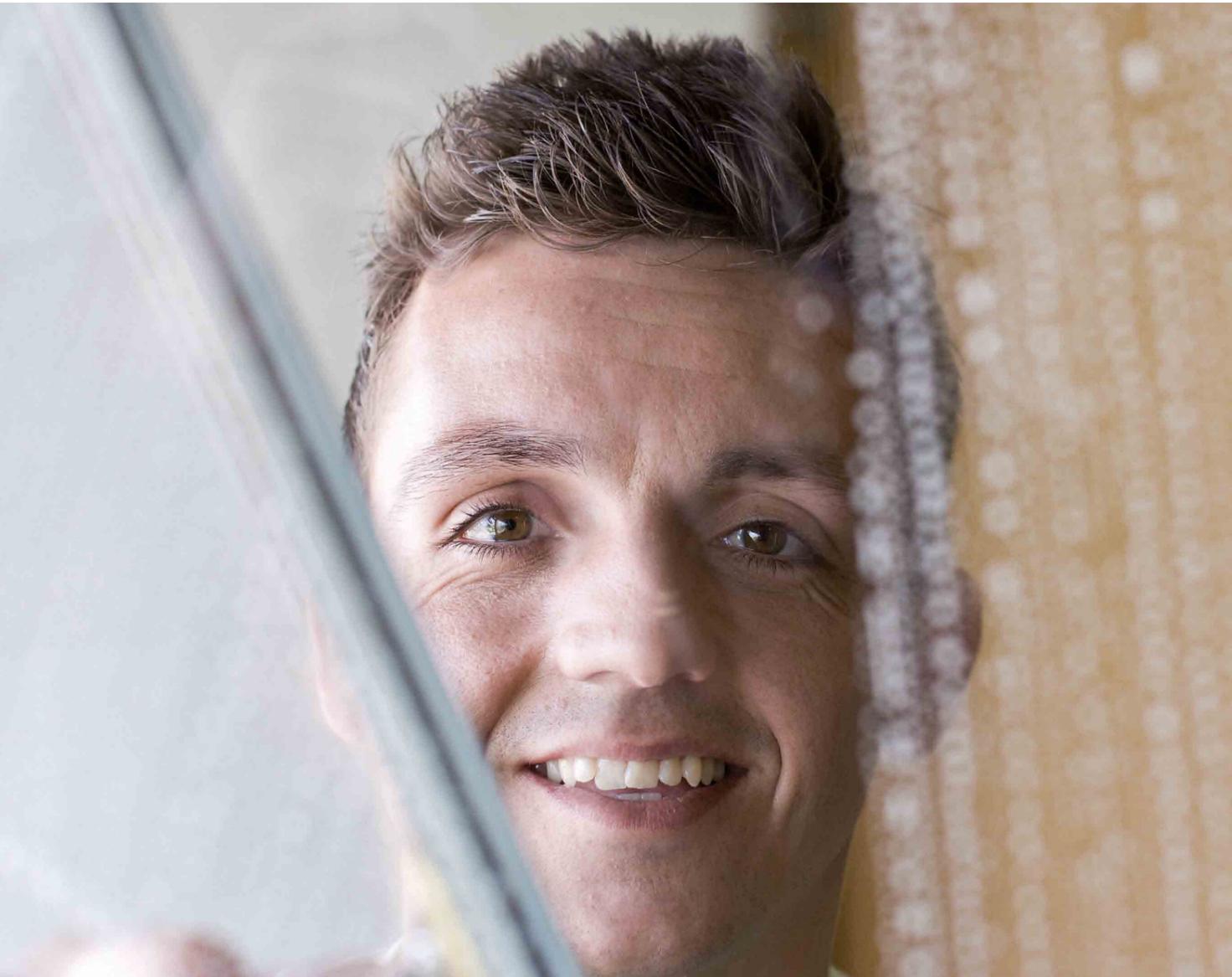
Die DQS ist Partner für Organisationen, die viel erreichen wollen. Unsere rund 2.300 Auditoren weltweit sind Praktiker mit hoher Branchen- und Fachkompetenz. DQS-Kunden nutzen die Impulse aus Begutachtungen, um ihre Ergebnisse zu verbessern und so ihren Erfolg nachhaltig zu sichern. Als Experte für Managementsysteme und Prozesse begutachten wir nach rund 100 anerkannten Normen und Regelwerken – oder nach Ihren eigenen Vorgaben und Zielen. Sprechen Sie mit uns.



DQS GmbH
Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung
von Managementsystemen
Frankfurt am Main ■ Berlin ■ Stuttgart

www.dqs.de

info@dqs.de



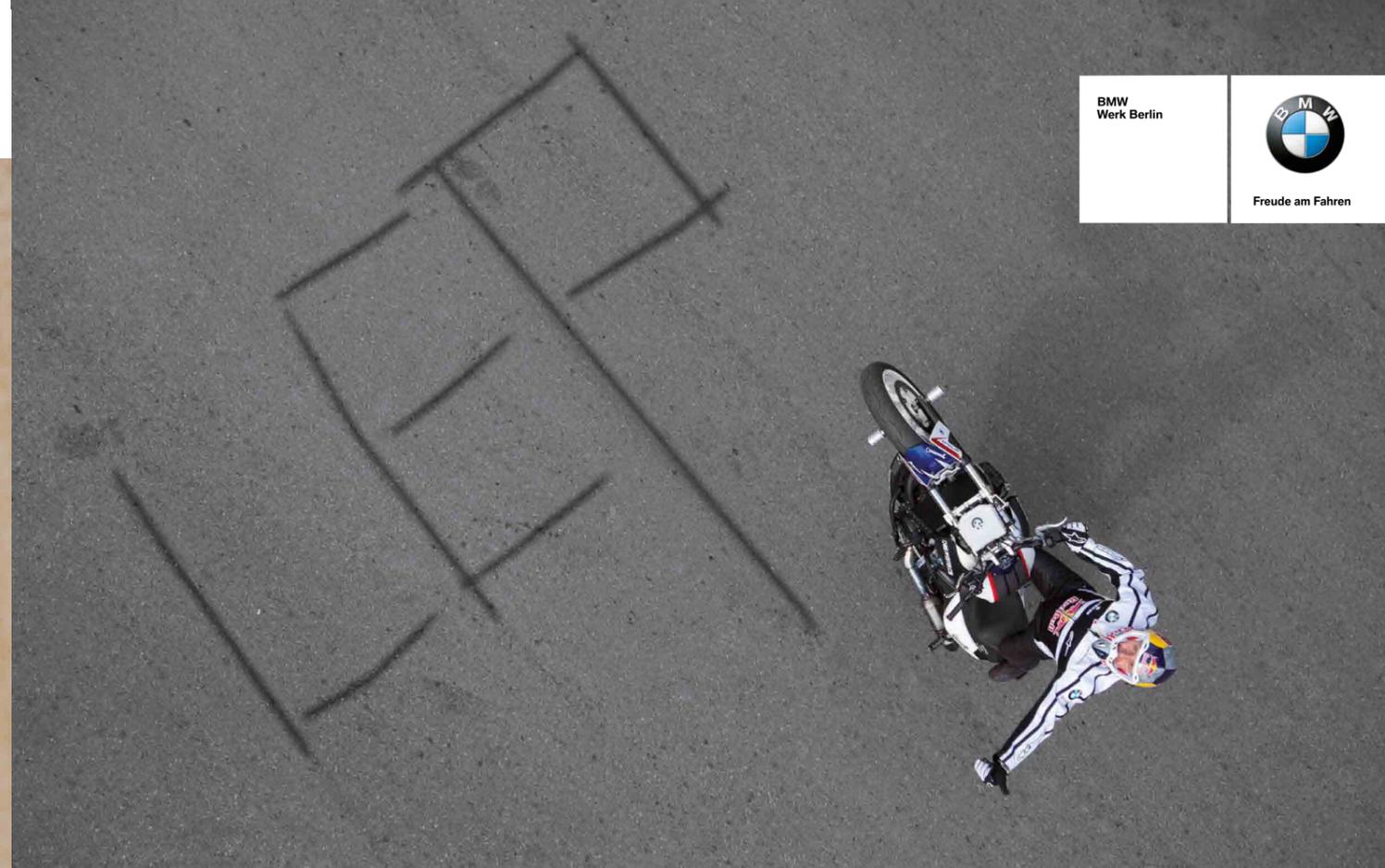
Gebäudereinigung

Glänzend und gründlich: Unser Auftrag! Unsere Werte!

Perfekte Reinigung ist die Kunst, Tag für Tag eine saubere Leistung zu erbringen. Und diese auch gründlich abzusichern. Wir gehen für Sie den einen Schritt weiter.

WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG
Kennedyallee 76
D-60596 Frankfurt
Tel. +49 69 63306-0

WISAG heißt Wertschätzung! WISAG heißt Einsatz! WISAG heißt bunt!



WIR BRENNEN FÜR DEN ERFOLG.

**BMW MOTORRAD, WERK BERLIN GEWINNT
LUDWIG-ERHARD-PREIS 2011 – DIE HÖCHSTE NATIONALE
AUSZEICHNUNG FÜR UNTERNEHMENSQUALITÄT.**

Qualität und Innovation „Made in Berlin“. Das BMW Werk Berlin ist einer der wichtigsten Arbeitgeber der deutschen Hauptstadt und weltweit einziger, vollumfänglicher Produktionsstandort für BMW Motorräder sowie deren Motoren, Fahrwerks- und Antriebskomponenten. Rund 2.000 hochqualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fertigen täglich über 500 BMW Motorräder in den Segmenten Enduro, Urban, Sport, Tour, High Performance und erstmalig auch Maxi-Scooter. Im traditionsreichen Produktionsstandort der BMW Group laufen seit 1969 auf modernsten Anlagen inzwischen jährlich mehr als 100.000 BMW Motorräder vom Band.

Wissen ist eine wichtige Ressource.
Nutzen Sie es richtig!



Optimieren Sie Ihr Dokumentenmanagement.

Ihr Unternehmen wird davon profitieren.
Moving Ideas Forward.

RICOH

Wir machen wertvolle Unternehmen wertvoller

> **All you
can
see** <

AUSZEICHNUNG IM
LUDWIG ERHARD PREIS
2010

EFQM
Recognised for excellence
5 star

Ob Weitblick, Ausblick und Durchblick – konzentrieren Sie
sich auf Ihre Visionen. Unsere Reinigungsprofis
sorgen bei Ihnen immer
für klare Sicht!

Echt sauber!
TKW
Gebäudeservice

TKW Gebäudeservice GmbH | Adam - Opel - Straße 1 | 64569 Nauheim
Tel: 0 61 52 - 94 88 0 | Fax 0 61 52 - 94 88 30 | E-Mail: zentrale@tkw.de

www.tkw.de

Schnelle Ergebnisse
Nachhaltige Verbesserung
Messbarer Erfolg



TBM Consulting Group ist ein weltweit tätiges Beratungsunternehmen, das bei der zügigen Umsetzung von Geschäftsstrategien unterstützt, um signifikantes Umsatz- und Gewinnwachstum durch betriebliche Exzellenz zu erreichen.

Unsere Kunden erreichen große Flexibilität und Zuverlässigkeit für ihre Kunden und werden so zu Marktführern in ihrem Bereich. Unser Markenzeichen ist die schnelle Umsetzung, mit der wir nachhaltige Ergebnisse generieren. Der von uns entwickelte LeanSigma® Prozess hilft unseren Kunden, neue Wettbewerbsvorteile, konsistente Produktivitätssteigerung und Qualitätsverbesserungen entlang der ganzen Wertschöpfungskette zu erzielen.

Unsere Berater haben zehn bis zwanzig Jahre Erfahrung als Führungskraft, bevor sie zu unserem Unternehmen kommen.

Weltweit unterstützen wir mehr als 200 Kunden, u.a. Alstom, ASSA ABLOY, Caterpillar, ConMed, Eurostar, FRANKE, Krohne Meßtechnik, Heitkamp & Thumann, McCain, Scholle Packaging, Steinway & Sons, WIKA.



**TBM Consulting Group
Deutschland**

Bockenheimer Landstraße 17/19
D-60325 Frankfurt am Main
Tel.: +49(0)69-710 455 172
E-Mail: info@tbmcg.com
www.tbmcg.de

AUSLOBUNG

Ludwig-Erhard-Preis 2012

In Kooperation mit der Standortinitiative „Deutschland – Land der Ideen“ lobt die Initiative den Ludwig-Erhard-Preis 2012 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 ****
- Recognised for Excellence ***

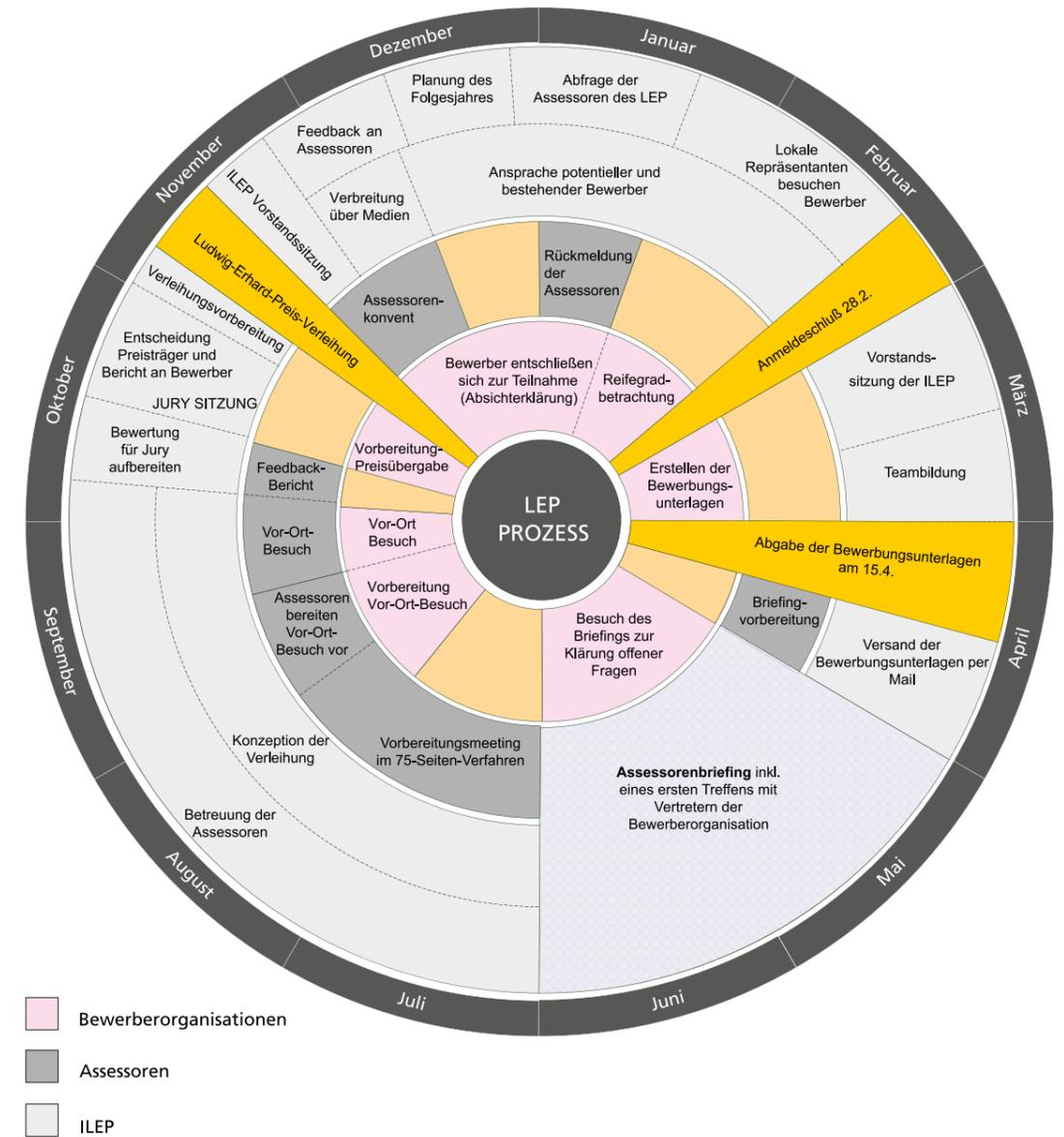
Das Erreichen der Auszeichnung oder gar der Gewinn des Preises qualifiziert zur Teilnahme am EFQM Excellence Award (EEA) – dem europäischen Pendant des Ludwig-Erhard-Preises.

Ablauf des Wettbewerbs:

- Die Initiative informiert in einem ersten Schritt interessierte Unternehmen 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 Unternehmen 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 umfänglicher Ergebnisbericht, der Ihnen die wesentlichen Stärken und Verbesserungspotenziale Ihres Unternehmens 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 2012

Bewerbungsgebühren in den Kategorien:

Kategorie Kleinstunternehmen

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

Kategorie Kleine Unternehmen

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

Kategorie Mittlere Unternehmen

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

Kategorie Große Unternehmen

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 nach Dauer 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:

- *Tiefer Einblick 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 Assessoren-ausbildung. 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

Am Bewertungsprozess des Ludwig-Erhard-Preis-Verfahrens 2011 haben in Summe mehr als 180 ehrenamtlich arbeitende Assessorinnen und Assessoren mitgewirkt. Sie durchliefen alle ein zweitägiges Briefing, befassten sich mehrere Tage mit den Bewerbungsdokumenten ihres jeweiligen Bewerber, 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 Assessoren 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.

Team: ASSA ABLOY
Sicherheitstechnik GmbH

Team: BMW Motorrad,
Werk Berlin

Team: Robert Bosch GmbH,
Werk Feuerbach

Team: Endress+Hauser
Conducta



ASSA ABLOY Sicherheitstechnik GmbH

Teamleiterin: Anita Wild-Scholz
Das Werk Albstadt hat eine überragende Position im Konzern. Es wurde dort Benchmarkpartner mit dem „Gold-Status“ ausgezeichnet.

Teammitglieder: Gabriele Kohler, Anita Wild-Scholz, Jenny Gründlich, Gudo Großpietsch, Heide-Marie Pianka, Alfred Schmidt, Bernd Linden (von links nach rechts)

BMW Motorrad, Werk Berlin

Teamleiter: Jochen Muskalla
Die Ausbildung der Führungsmannschaft als Assessoren und die konsequente Nutzung des Modells als strategische Initiative führen zu diesem Ergebnis.

Teammitglieder: Andreas Schöls, Vianney Paschek, Andreas von Wedel, Silke Felber, Jochen Muskalla, Sabrina Winkler, Lothar Kinzig, Jennifer Karrenberg (von links nach rechts)

Robert Bosch GmbH, Werk Feuerbach

Teamleiter: Michael Küchler
Das Unternehmen hat sich sehr schnell den wandelnden Kundenanforderungen angepasst und sich mit neuen Produkten als Marktführer etabliert.

Teammitglieder: Prof. Ralf Neuhaus (3. von links), Michael Küchler (hinter Herrn Weschler), Emil Weschler (vorne) 7. von rechts, Prof. Rainer Langenberg (hinten) 6. von rechts, Andreas Reis (hinten) 5. von rechts, Wolfgang Sonntag 4. von rechts, Heike Scherenberger zweite von rechts, Gregor Vogt ganz rechts

Endress+Hauser Conducta

Teamleiter: Hubert Regele
Die Führungskräfte leben zusammen mit den Mitarbeitern die Unternehmenskultur im Sinne der Endress+Hauser-Markenwerte, wie z. B. „Commitment“, „Sustainability“, „Excellence“.

Teammitglieder: Hubert Regele, Susanne Langer, Georg Braunwarth, Dr. Thomas Simon, Walter Weber (von links nach rechts)

Fahrschule Welpott

Teamleiter: Ulrich Schübel
Die Führungskräfte, insbesondere Thomas Welpott selbst, führen das Unternehmen mit einer offenen Unternehmenskultur, die engagierte und zufriedene Mitarbeiter zur Folge hat.

Teammitglieder: Ulrich Schübel, Thomas Herfort, Yvonne Rehbein, Bernd Linden, Dr. Richard Schieferdecker (von links nach rechts)

Herth+Buss Fahrzeugteile

Teamleiter: Jürgen Freisl
H+B nutzt seit ca. 10 Jahren das Excellence-Modell und hat sich bereits im Jahr 2005 erfolgreich um den LEP beworben.

Teammitglieder: Andreas Knapp, Hoger Drawing (Geschäftsführer Herth+Buss), Klaus Epe, Prof. Claudia Vonhof, Jürgen Freisl, Fabian Kahle, Jens Meyer, Kirsten Gabriel-Fett (nicht im Bild), Jörg Roggensack (nicht im Bild)

MDK Rheinland-Pfalz

Teamleiter: Uwe Beul, Frank von Pablocki
Der MDK Rheinland-Pfalz arbeitet an Veränderungsprozessen, um sich „von einer Behörde zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen“ zu entwickeln.

Teammitglieder: Uwe Beul, Elmar Müller, Dr. Kristina Schiffer, Dr. Barbara Roth, Georg Thäsler, Frank von Pablocki (von links nach rechts)

Neumarkter Lammsbräu

Teamleiter: Dr. Andreas Rinn
Aufgrund der nachhaltigen Produktion und Unternehmensführung wird schonend mit der Natur umgegangen, um diese für zukünftige Generationen erhalten.

Teammitglieder: Birgit Metz, Thomas Köning, Brigitte Schirmer, Dr. Andreas Rinn, Sabine Thiele, Dr. Frank Salchow, Andrea Kaminski, Matthias Wettig, Sandra Klinkenberg (nicht im Bild), Christiane Stenzel (von links nach rechts)

noventum consulting

Teamleiter: Johannes Kopatz-Koglin
Die Führungskräfte von noventum leben eine positive, authentische Führungskultur, welche zu einer hohen Identifikation der Mitarbeiter beiträgt.

Teammitglieder: Robert Bunzel, Susanne Schaub, Harald Grund, Christian Schröter, Johannes Kopatz-Koglin, Claudia Drege (von links nach rechts)

Team: Frank Slawik

Teamleiter: Frank Slawik

Teammitglieder: Bernd Rehberg, Ronald Nölte, Rainer Vieregge, Frank Slawik, Dirk Kowalewski (von links nach rechts)

Polizeidirektion Biberach

Teamleiter: Klaus Schwenkmezger
Die PD Biberach hat ein BSC-Kennzahlensystem zur Steuerung der Dienstleistungserbringungen entwickelt und wendet dieses erfolgreich an.

Teammitglieder: Prof. Alexander Neumann, Dr. Michael Rese, Ursula Adler, Klaus Schwenkmezger, Erwin Pfefferle, Manfred Jung, André Leonhardt, Heike Mühlbauer (von links nach rechts)

Schöck AG

Teamleiter: Dr. Thomas Wolter
Die Schöck AG wird mit strategischen Zielen geführt, die in einem 5-Jahreszyklus festgelegt und jährlich als Mittelfristplanung angepasst werden.

Teammitglieder: Oliver Kruppa, Claudia Nauta, Dr. Thomas Wolter, Dr. Franz Emmert, Dr. Gerald Holst, Irene Lauterbach, Jürgen Stube (von links nach rechts)

Team: Fahrschule Welpott

Team: noventum consulting

Team: Herth+Buss Fahrzeugteile

Team: Frank Slawik

Team: MDK Rheinland-Pfalz

Team: Polizeidirektion Biberach

Team: Neumarkter Lammsbräu

Team: Schöck AG



Thüringische Weidmüller GmbH

Teamleiter: Thomas Kröger
Gabriele Gralla
Im Management-Fokus der gesamten Führungsmannschaft der TWG steht die Qualität, der Wille zur kontinuierlichen Verbesserung und zur Innovation.

Teammitglieder: Dr. Matthias Schirmer, Gabriele Gralla, Mirko Auerbach, Heinz Neppach, Sabine Heumann, Thomas Kröger, Klaus Roeder, Dieter Grobe (von links nach rechts)

WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG

Teamleiterin: Birgit Otto
Motivation und Bindung entsteht bei der WGR durch Wertschätzung, Qualifizierung und Förderung auf allen Führungsebenen. Jeder Mitarbeiter hat Chancen und Entwicklungsmöglichkeiten.

Teammitglieder: Martin Schulz, Birgit Otto, Alfred Zedelmaier, Dirk Machel, Sonja Lehnen, Fredi Barowitsch, Marcus Majumdar, Sabine Lesch, Udo Gebelein (von links nach rechts)

WSS AKTIV BERATEN

Teamleiter: Dr. Norbert Hecking
Am Strategieprozess werden die Mitarbeiter systematisch beteiligt, wodurch sie in hohem Maße selbstständig und eigenverantwortlich handeln können.

Teammitglieder: Dr. Norbert Hecking, Dr. Rüdiger Krüger, Gudrun Pauls, Dirk Kohlenberg, Sandra Enewoldsen, Daniel Zacher, Georg Faberr (von links nach rechts)

Team: Volker David

Teamleiter: Volker David

Teammitglieder: Dr. Rolf Gauert, Udo Niederstraßer, Katrin Trump, Volker David, Alexander Zacharias (von links nach rechts)

Team: Robert Reichstein

Teamleiter: Robert Reichstein

Teammitglieder: Robert Reichstein, Stephan Becker, Renate Krüger, Frank-Dietrich Rückoldt, Olaf Kessler, Winfried Reichardt, Fred Csehnger (von links nach rechts)

Team: Walter Reinert

Teamleiter: Walter Reinert

Teammitglieder: Dr. Hans-Eckhard Hunger, Christoph Seyfried, Olaf Stuka, Christine Wagner, Wilfried Gross, Sabine Richter, Walter Reinert (von links nach rechts)

Team: Thüringische Weidmüller GmbH

Team: Volker David

Team: WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG

Team: Robert Reichstein

Team: WSS AKTIV BERATEN

Team: Walter Reinert



MITGLIEDSCHAFT

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

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

Leistungen

Der Verein bietet Ihnen folgende Leistungen an:

- Mitglieder dürfen das ILEP Mitglied-Logo auf ihrer Homepage und nach Absprache auf weiteren Veröffentlichungen führen
- Die ILEP verlinkt ihre Mitglieder auf der ILEP Homepage einschließlich deren Logo
- Die ILEP bietet den Assessoren von Mitgliedern die bevorzugte Teilnahme am LEP-Bewertungsprozess an.
- Die ILEP vermittelt ihren Mitgliedern Benchmark-Kontakte rund um das Thema Business Excellence.
- Die ILEP vermittelt regelmäßig die Neuigkeiten zum Excellence-Modell, die aus der Mitarbeit bei der EFQM in Brüssel resultieren. z.B. durch regelmäßige Rundmails oder Best-Practice4Excellence Veranstaltungen.

Die ILEP bietet ihren Mitgliedern und deren Mitarbeitern folgende Vergünstigungen an:

- Teilnahme an der Ludwig-Erhard-Preis

- Verleihung zum ermäßigten Teilnahmepreis*
- Teilnahme an den ILEP-eigenen Trainingsveranstaltungen zum ermäßigten Teilnahmepreis
 - Erwerb von EFQM Veröffentlichungen zum ermäßigten Preis, z. B. EFQM-Excellence-Modell 2010
 - Teilnahme an den regulär angebotenen Weiterbildungen für Assessoren gegen einen Selbstkostenbeitrag. Hier werden unter anderem Interview-Techniken, die analytische Anwendung des Excellence-Modells zusammen mit RADAR und anderen relevanten Themen im Kontext des ganzheitlichen Managementansatzes behandelt.

Mitgliedsbeiträge

Die Mitgliedsbeiträge betragen jährlich

- für Vereine und Verbände Euro 1.500,-
- für Unternehmen und Organisationen = bis 500 Mitarbeitende Euro 500,-
- bis 5.000 Mitarbeitende Euro 1.500,-
- über 5.000 Mitarbeitende Euro 5.000,-

OPERATING PARTNER ILEP

Kontaktseite

	AkademiQ – Akademie der Qualität Heide-Marie Pianka www.akademiQ.de		menschengestalten unternehmen® Gerhard Thäslar www.megun.de
	ALEX CONSULT Oliver Alex www.alex-consult.de		mib Management Institut Bochum GmbH Frank Slawik www.mi-bochum.de
	BO CONSULT Birgit Otto www.bo-consult.com		MP-BusinessManagement GmbH Wolfgang Münch www.mp-bm.com
	CHRISTIANSEN Coaching + Consulting Frauke Christiansen www.christiansen-eib.eu		mpool consulting AG Hermann Ziegler www.mpool-group.de
	cmxKonzepte GmbH & Co. KG Gabriele Kohler www.cmx-konzepte.de		Ploetz + Zeller GmbH Oliver Zeller www.p-und-z.de
	Europäischer Arbeitskreis für Information und Kommunikation e.V. C.-Andreas Dalluege cad@ibk.eu		PROTEMA Unternehmensberatung GmbH Michael Mezger www.protema.de
	excellence center nürnberg Partnersgesellschaft Dr. Werner Ebert, Dr. Hans Jochen Lipp, Volker David, Heike Mühlbauer, Joachim Rottluff www.ec-n.de		Quenergy Coaching Dr. Hans-Eckhard Hunger www.quenergy.de
	EPE-CONSULTING Klaus Epe www.epe-consulting.de		SP kommunikation beratung + training Frank von Pablocki www.sp-kommunikation.de
	Gudo Großpietsch Unternehmensberatung www.gudo-grosspietsch.de		stw unisono training + consulting GmbH Gudrun Jürß www.stw-unisono.com
	IOS Institut für Organisationsentwicklung & Systemberatung Prof. Schley & Partner GmbH Norbert Kohlscheen www.ios-schley.de		Südwestmetall Verband der Metall- und Elektroindustrie Baden-Württemberg e.V. www.suedwestmetall.de
	IVUT Institut für Veränderungsmanagement Unternehmensentwicklung Training Ulrich F. Schübel www.ivut.de		TC&T Consult und Training GmbH Norbert Bonta www.tct.de
	KRBE GmbH Dr. Klaus Radermacher www.xing.com/profile/Klaus_Radermacher3		TQU International GmbH Florian Rösch www.umsetzer.com
	quality management consultant Prof. Dr. Rainer Langenberg www.langenberg-qmc.de		Wrafter UnternehmensBeratung & TrainigServices Jochen Muskalla www.wubts.com
	Manfred Jung Training & Consulting Manfred Jung jung.training-consulting@t-online.de		

EXCELLENCE FÜR DEUTSCHLAND

Entwickeln Sie mit uns Ihre Organisation

Training

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

Bewertung

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

„Diese Investition hat sich gelohnt! Die Erkenntnisse sind toll – jetzt haben wir nur noch die Arbeit. Und der Spaß dabei kam auch nicht zu kurz.“

Alexander v. Wedel, Geschäftsführer, v. Wedel Nutzfahrzeugversuch GmbH

„Das inspirierende Assessoren-Feedback lässt uns unser Handeln aus einer anderen Perspektive sehen. Mit diesem neuen Blickwinkel erbringen wir für unsere Kunden noch attraktivere Leistungen.“

Eduard C. Kutyma, Geschäftsführer, WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG

MITGLIEDER ILEP

ABB AG	Gauselmann AG	Prof. Dr. Rainer Langenberg, Quality Management Consultant
ACADEMIA Press Studentenpresse GmbH	Gitte Landgrebe S.A.R.L.	PROTEMA Unternehmensberatung GmbH
AkademiQ Akademie der Qualität	Gudo Großpietsch Unternehmensberatung	Quenergy-Coaching Potsdam
Alex Consult	Hagen Consulting & Training GmbH	Reha Vita GmbH
Allresist GmbH	Heinz-Michael Dickmann Prozessberatung, Training & Coaching	RICOH Deutschland GmbH
Ärztliches Labor Dr. Frank Berthold & Kollegen MVZ GbR	Homag Holzbearbeitungssysteme AG	Robert Bosch GmbH
ASSA ABLOY Sicherheitstechnik GmbH, Werk Albstadt	HUGO BOSS TICINO SA	RWE AG
AWO Seniorenheim Wildau GmbH	Human Medical Data Service	Schindlerhof Klaus Kobjoll GmbH
BASF SE	I. K. Hofmann GmbH	Schöck Bauteile GmbH
Birgit Böhm UnternehmerBeratung	Ingenieurbüro Richard Schieferdecker	Sozial-Holding der Stadt Mönchengladbach GmbH
BMW Group	Institut für Sozialforschung & Organisationsberatung	SP kommunikation beratung + training GbR
BO Consult - Services for Excellence	IOS Institut für Organisations- entwicklung & Systemberatung Prof. Schley und Partner GmbH	Stadtwerke Hannover AG
Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V.	IVUT Institut für Veränderungs- management, Unternehmens- entwicklung und Training	stw-unisono training & consulting GmbH
Busch-Jaeger Elektro GmbH	KBO-Group	SÜDWESTMETALL
BUSINESS-Partner GmbH	Konkret Consult Ruhr GmbH	TC&T Consult und Training GmbH
Caritasverband für den Kreis Olpe	KRBE GmbH	THE MANDALA HOTEL GmbH
carriere & more private Akademien	Landesbank Berlin AG	Thüringische Weidmüller GmbH
Clariant Produkte GmbH – Global Quality Management	Ludwig-Erhard-Stiftung e.V.	TKW Gebäudeservice GMBH
cmxKonzepte GmbH & Co. KG	Manfred Jung Training & Consulting	TNT Express GmbH
Corporate Quality Akademie	MAHO Consulting Martin Holzwarth	TQU International GmbH
CSN Wichmann GmbH	MDK Rheinland-Pfalz	TÜV NORD CERT GmbH
Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.	MEN Mikro Elektronik GmbH	VDI Verein Deutscher Ingenieure e.V.
DGQ Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.	menschen gestalten unternehmen®	Vereinigte Sparkassen Landkreis Weilheim i. OB
domino world™	mib Management Institut Bochum GmbH	Volkshochschule Reckenberg-Ems
EFQM	MP-BusinessManagement GmbH	Volkswagen AG
Endress+Hauser Conducta – Gesellschaft für Mess- und Regeltechnik mbH+CoKG	mpool consulting AG	VQB Verein für Qualitätsförderung Brandenburg e.V.
EPE-CONSULTING	Otto Richter GmbH	WAREMA Renkhoff SE
Europäischer Arbeitskreis für Information und Kommunikation e.V.	Ploetz + Zeller GmbH	WEKA MEDIA GmbH & Co. KG
excellence center nürnberg	Praxis für Zahn-, Mund- und Kiefer- heilkunde – Schöttelndreier, Dr. Rapsch & Partner	WISAG Gebäudereinigung Holding GmbH & Co. KG
Franz Knist – Qualität.Sinn. Management		WSS AKTIV BERATEN GbR



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 Mitarbeitenden

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 und Position 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

Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V.



SCHLUSSWORT

Dr. André Moll

Die Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V. blickt auf ein erfolgreiches Jahr 2011 zurück. Auch für 2012 ist es unser Vorhaben, einen wertvollen Beitrag zur Verbreitung des Excellence-Gedankens in Deutschland zu leisten. Neu beschrittene Wege wie die in 2011 erfolgreich begonnene Workshop-Reihe „BestPractice4Excellence“ werden wir fortsetzen und weiterhin innovative Ansätze für die nachhaltige Unternehmensführung entwickeln.

Zusammen mit unserem europäischen Partner EFQM, dem nationalen Excellence-Netzwerk sowie unserem Kooperationspartner „Deutschland – Land der Ideen“ werden wir darüber hinaus dazu beitragen, Spitzenleistungen „Made in Germany“ sichtbar zu machen.

So werden wir mit den LEP-Assessoren, zu denen auch Sie gehören könnten, den Ludwig-Erhard-Preis 2012 ausloben. Natürlich werden wir darüber hinaus auch außerhalb des offiziellen Bewertungsprozesses deutschen Unternehmen und Organisationen helfen, sich im Sinne der Sozialen Marktwirtschaft wettbewerbsfähig aufzustellen, indem wir ihre Managementleistung bewerten und Verbesserungspotenzial aufzeigen.

Ludwig Erhard sagte einst: „... wahres Unternehmertum besteht nicht nur im banalen Geld verdienen, sondern lebt von dem ständigen Bewusstsein, einer kleinen Gesellschaftsgruppe anzugehören, die aufgrund ihrer besonderen Leistungen Einfluss ausübt, ...“.

Ich lade Sie ein, Einfluss zu nehmen und sich für die Initiative Ludwig-Erhard-Preis zu engagieren.

Es grüßt herzlich,

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:

Birgit Otto, BO Consult – Services for Excellence
Carina Weigel, 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