

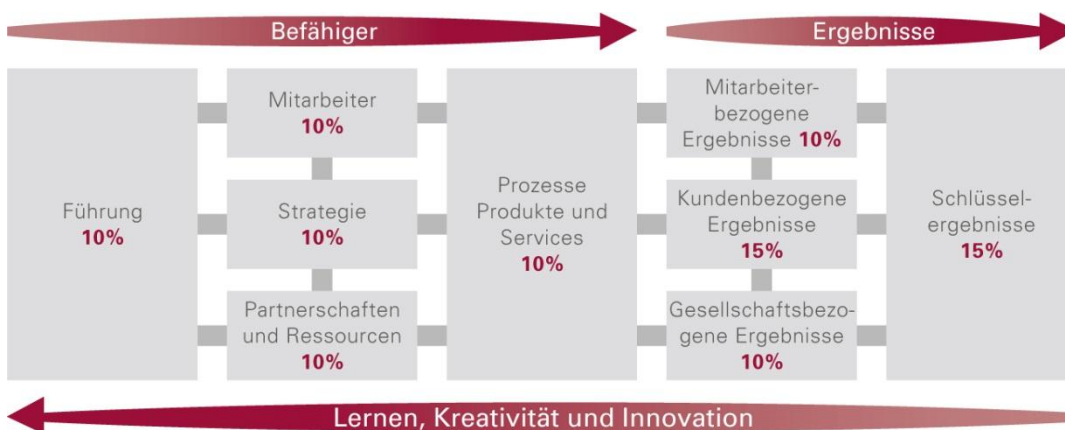
## Positionspapier zu Business Excellence

Die Unternehmensbeurteilung und Standortbestimmung nach dem EFQM-Modell (European Foundation of Quality Management) resultiert in einer Reifegradbestimmung der umfassenden Unternehmensqualität, und dient als Referenzpunkt für die Nutzung von Verbesserungspotentialen im Rahmen kontinuierlicher Verbesserungsprozesse.

Ganzheitliche Unternehmensqualität umfasst alle Bereiche des Unternehmens und ist das Ergebnis effektiven Managements. Auf ganzheitliche Qualität orientierte Unternehmen bewältigen kritische Veränderungen besser, vermeiden Produktivitäts- und Kommunikationsverluste und sie erkennen Verbesserungspotentiale schneller und optimieren sie mit nachhaltiger Wirkung. Kritische Situationen werden zielführend und effizient bewältigt und mittelfristig entsteht eine deutlich bessere Performance.

Die konsequente Orientierung an den Kriterien der Unternehmensqualität und die Umsetzung der Basiskonzepte bringen nachweisbar nachhaltige Verbesserungen, und werden damit zu einem wichtigen Wettbewerbsvorteil.

Herausragende Ergebnisse im Hinblick auf Unternehmensleistung, hohe Kundenzufriedenheit, Verantwortung gegenüber Mitarbeitern und Gesellschaft werden durch eine Unternehmensführung erzielt, die es schafft, Unternehmensvisionen und Unternehmensstrategie mit Hilfe geeigneter Prozesse gemeinsam mit den Mitarbeitern und mit externen Partnern umzusetzen.

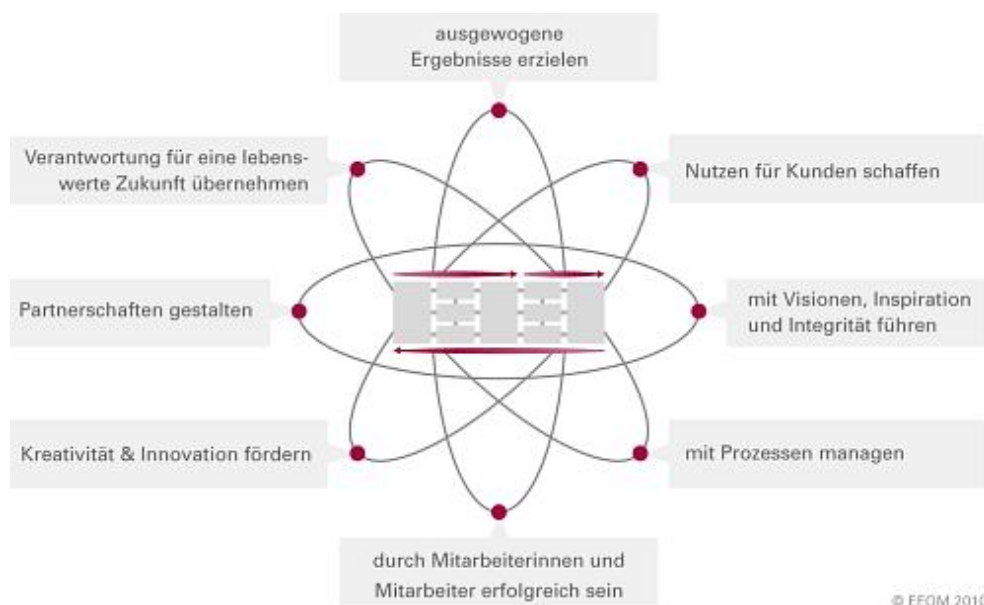


© EFQM 2010

Das Modell der EFQM basiert auf einer statischen, branchen- und größenneutralen Abbildung einer allgemein gültigen Struktur zur Beurteilung von fünf Hauptkriterien, die ein Unternehmen zur Erreichung von Zielen und Unternehmensqualität befähigen. Führung, Strategie, Mitarbeiter, Partnerschaften und Ressourcen sowie die konsequente Umsetzung aller

Aktivitäten in fähigen, beherrschten und gesteuerten Prozessen, Produkten und Services. Die Beurteilung und Bewertung dieser fünf Hauptkriterien erfolgt in 24 abgestimmten Teilkriterien. Die Ergebnisse des Unternehmens lassen sich in vier Hauptbereichen definieren . Mitarbeiterbezogene Ergebnisse, Kundenbezogene Ergebnisse, Gesellschaftsbezogene Ergebnisse und die Schlüsselergebnisse des Unternehmens. Die Beurteilung und Bewertung der erzielten Ergebnisse und deren Trends erfolgt in 8 abgestimmten Teilkriterien.

Neben dieser strukturellen Darstellung berücksichtigt das Modell die Dynamik eines Unternehmens durch die integrative Betrachtung der Prozesse auf der Grundlage allgemein gültiger Konzepte der Unternehmensqualität, die zu nachhaltiger Business Excellence führen.



Das Ergebnis einer Unternehmensbetrachtung nach den Prinzipien der Business Excellence ist daher der umfassend wahrnehmbare Status eines Unternehmens oder einer Teilorganisation aus der Sicht der relevanten Interessensgruppen . Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten, Partner, Kapitalgeber, Eigentümer und Gesellschaft.

Dieser Status umfasst Unternehmenskultur und Veränderungswillen, beschreibt die Qualität der Unternehmensstruktur, der Unternehmensprozesse und deren Wirkung in der Ausprägung von Produkten, Services und relevanten Ergebnissen.