

***Aktive Weiterentwicklung von
bestehenden QM-Systemen
durch die Teilnahme am
Ludwig-Erhard-Preis***

***Mehr Erfolg Im Mittelstand
18.03.09***

Zu meiner Person



- Torsten Moch
- 44 Jahre
- Diplom-Chemiker
- Seit 2004 bei Wincor Nixdorf International
- Einige Tätigkeitsschwerpunkte:
 - Planung und Begleitung interner und externer Audits
 - Mitwirkung als Assessor und Senior Assessor im Ludwig-Erhard-Preis seit 1999
 - Betreuung der WNI Six Sigma Initiative
 - Umgestaltung der WNI Service Prozesse unter Verwendung des ITIL V3 Prozessmodells

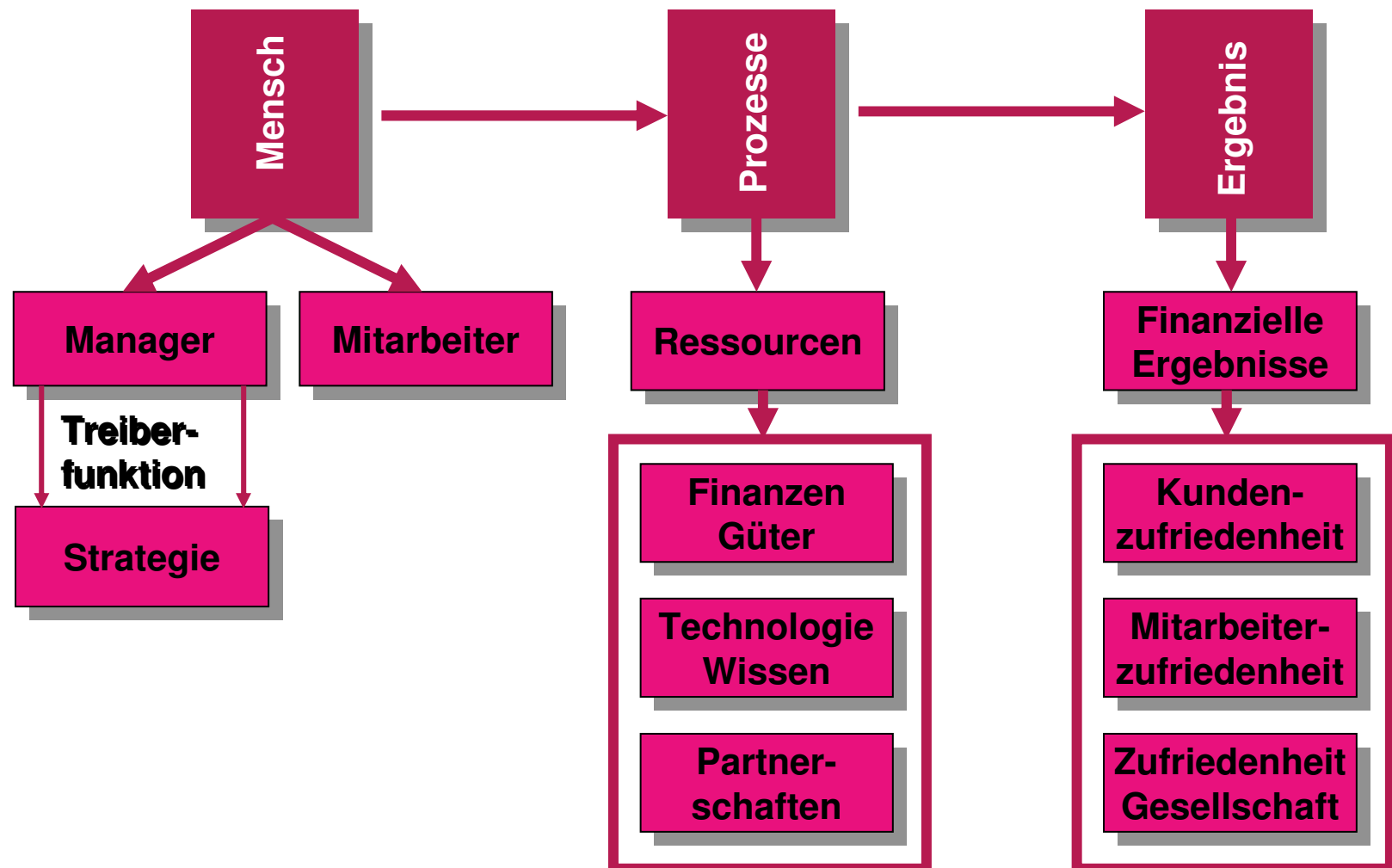
Wie weit ist der Weg zur Spitzenleistung?



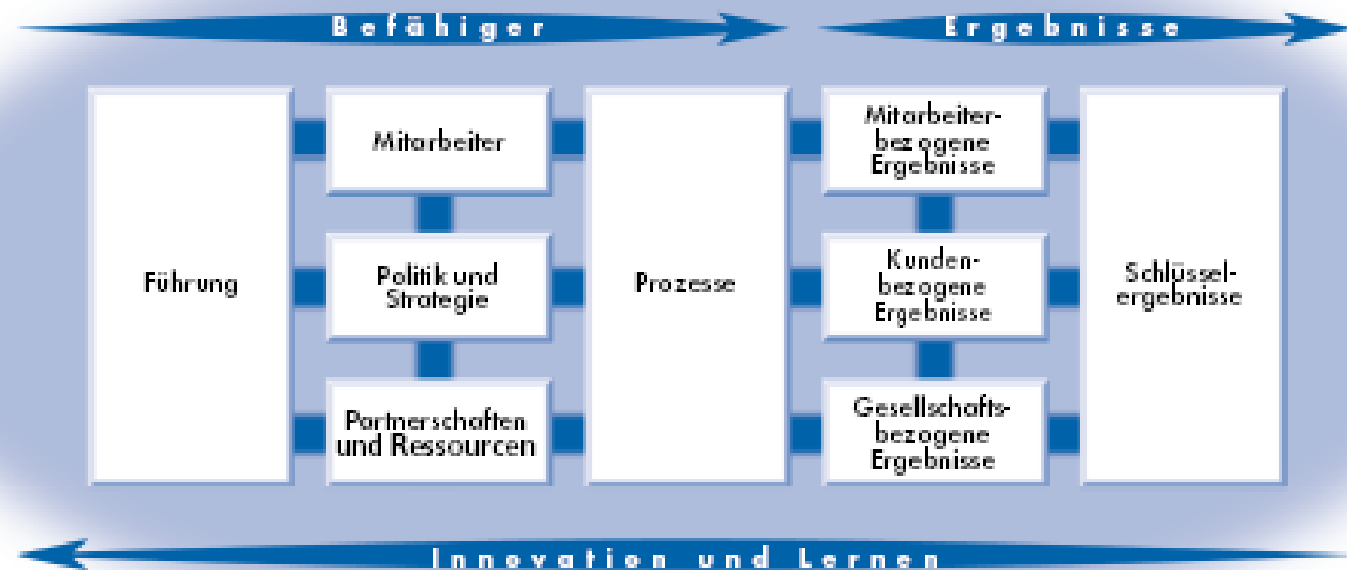
Was motiviert zum Weiterlaufen?



Business Excellence mit dem EFQM-Modell



EFQM-Modell für Excellence – die Quelle gemeinsamer Haltung



10 Goldene Regeln



- ☐ Face the brutal facts!
- ☐ Die Formulierung der Vision und Strategie bringt nichts ohne einen systematischen und kontrollierten Umsetzungsprozess!
- ☐ „Blumige“ Strategieziele helfen nicht bei der Zielerreichung!
- ☐ Setzen Sie klare, wertorientierte & übergeordnete strategische Ziele!
- ☐ Strategie ist keine „heilige Kuh!“ Integrieren Sie Strategie in das Tagesgeschäft!
- ☐ Nur ein effizientes Prozessmanagement & regelmäßiges Messen ermöglicht eine klare Standort- und Kursbestimmung!
- ☐ Nachhaltigkeit = Zukunftsfähigkeit = Wert & Werte für alle Stakeholder!
- ☐ People are the heart of a company!
- ☐ Business Excellence ist kein Projekt! Es kann weder delegiert noch angeordnet werden!
- ☐ Die RADAR Logik ist äußerst simpel aber der kritische Erfolgsfaktor!
- ☐ Die Punkte 1 - 9 erfordern keine Wissenschaft, keine Consultants und keine großen Stabsabteilungen - SIMPLICITY & FOCUS drives your success!

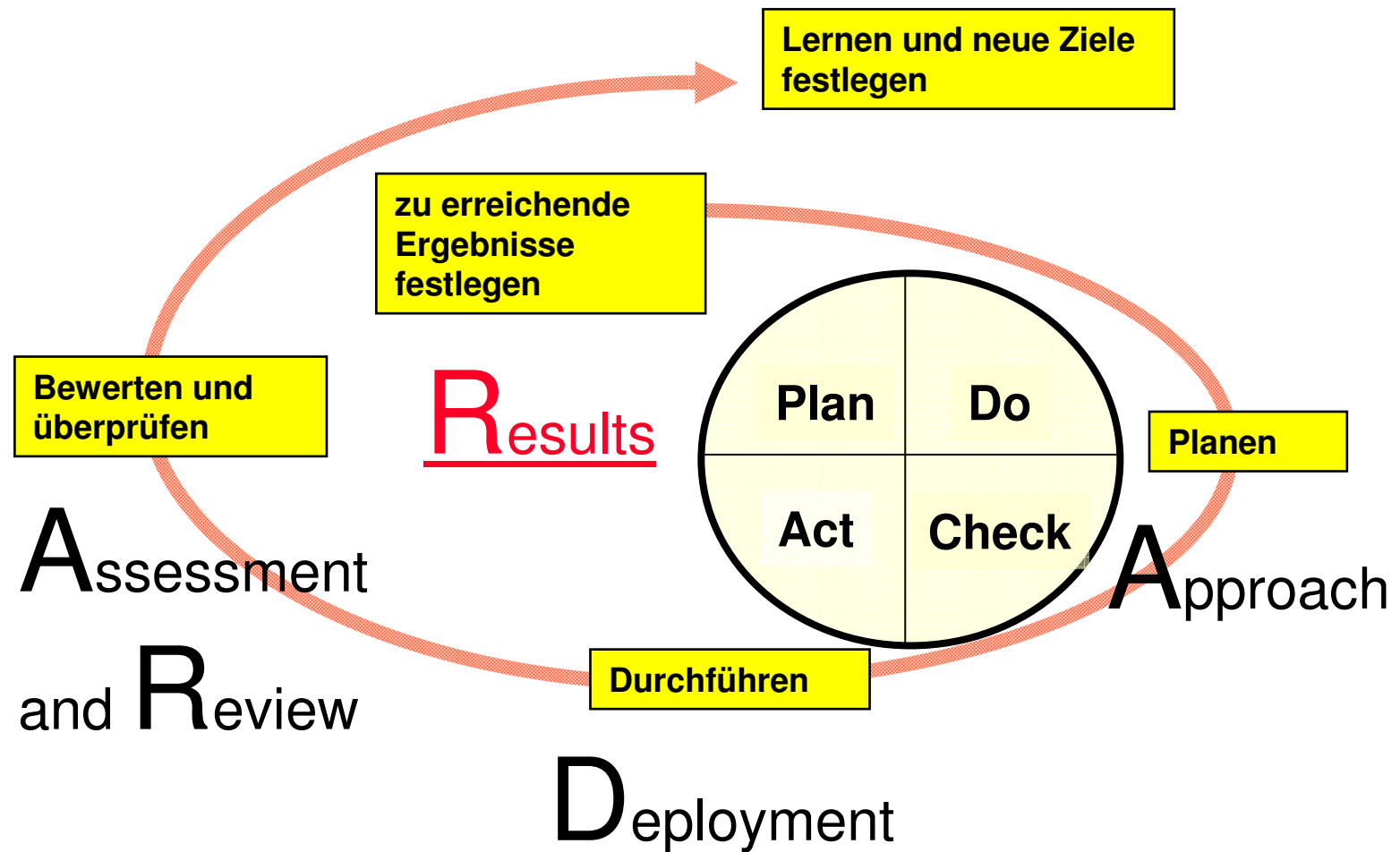
Das EFQM-Modell

Ein Management-Modell zur langfristigen Unternehmenssteuerung



Quelle: EFQM / Volkswagen

Das Bewertungsverfahren (RADAR)



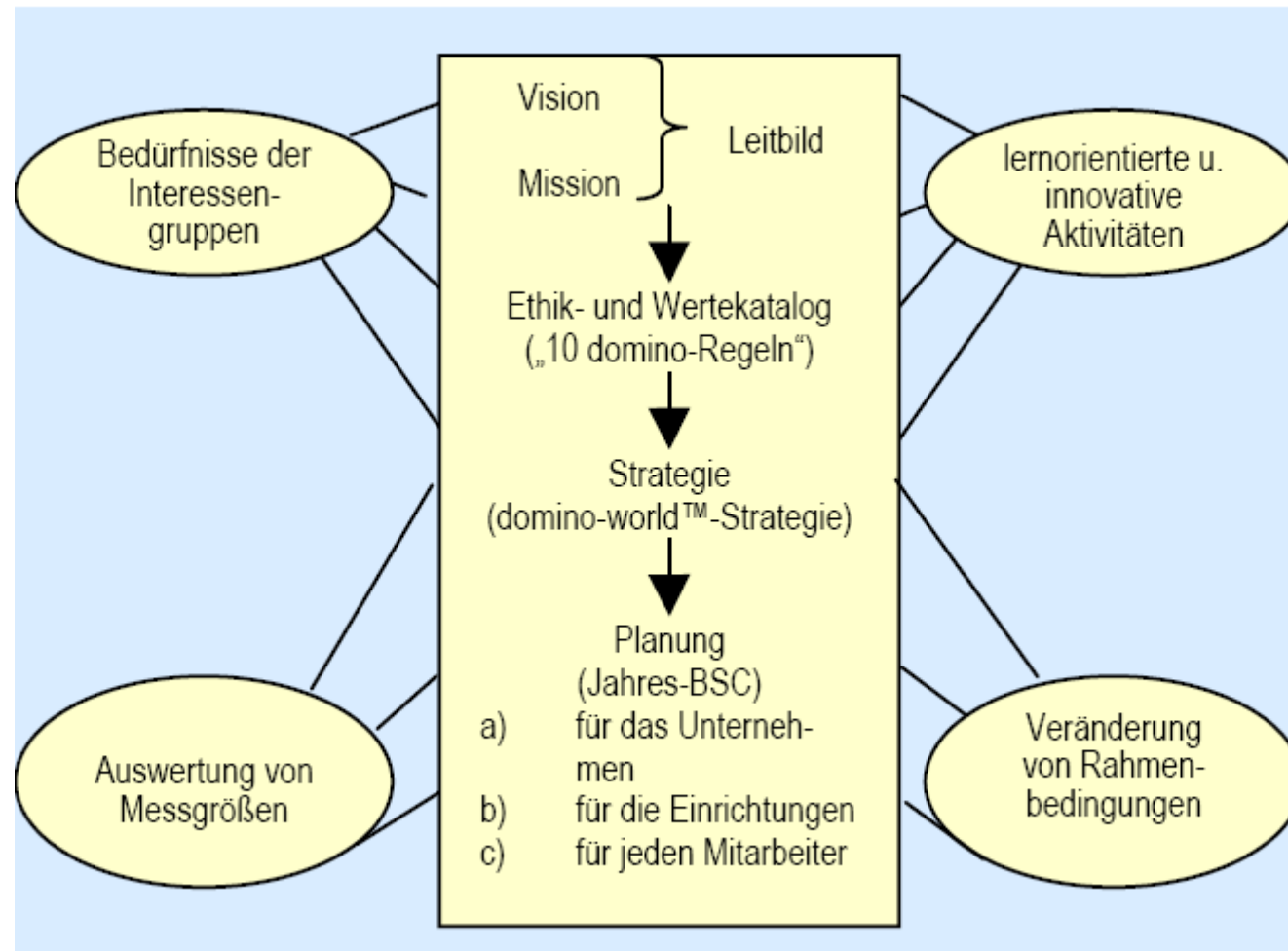
Schlüsselerfolgsfaktoren – Stellschrauben des Erfolgs

- **Strategie**
- **Mitarbeitermotivation**
- **Kundenbegeisterung**
- **Prozesseffizienz**
- **Image**

Strategie



Umsetzungsansatz Domino World



Mitarbeitermotivation



Kundenbegeisterung

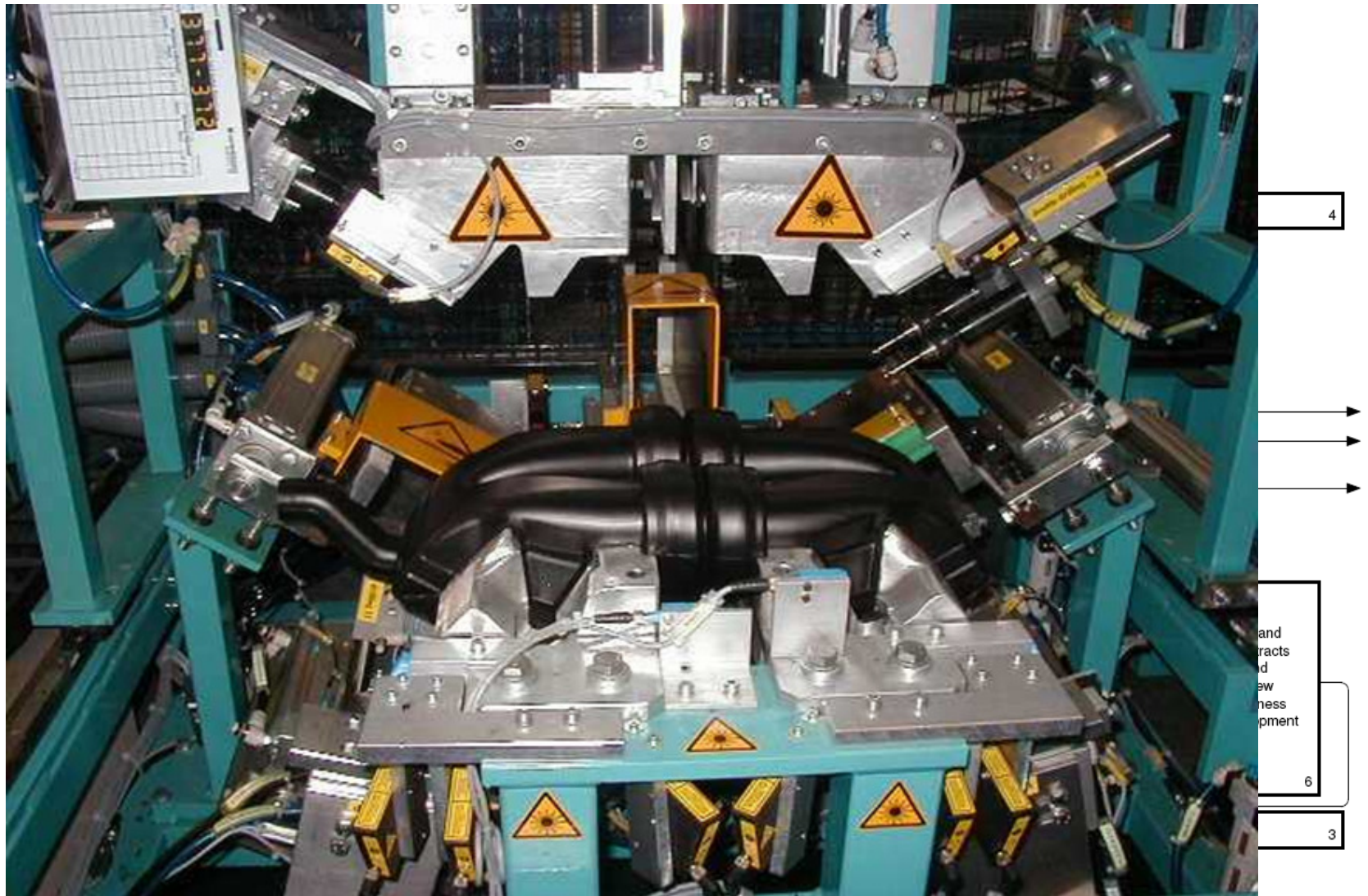
- Basisleistung
- Erwartungsleistung
- Überraschungsleistung



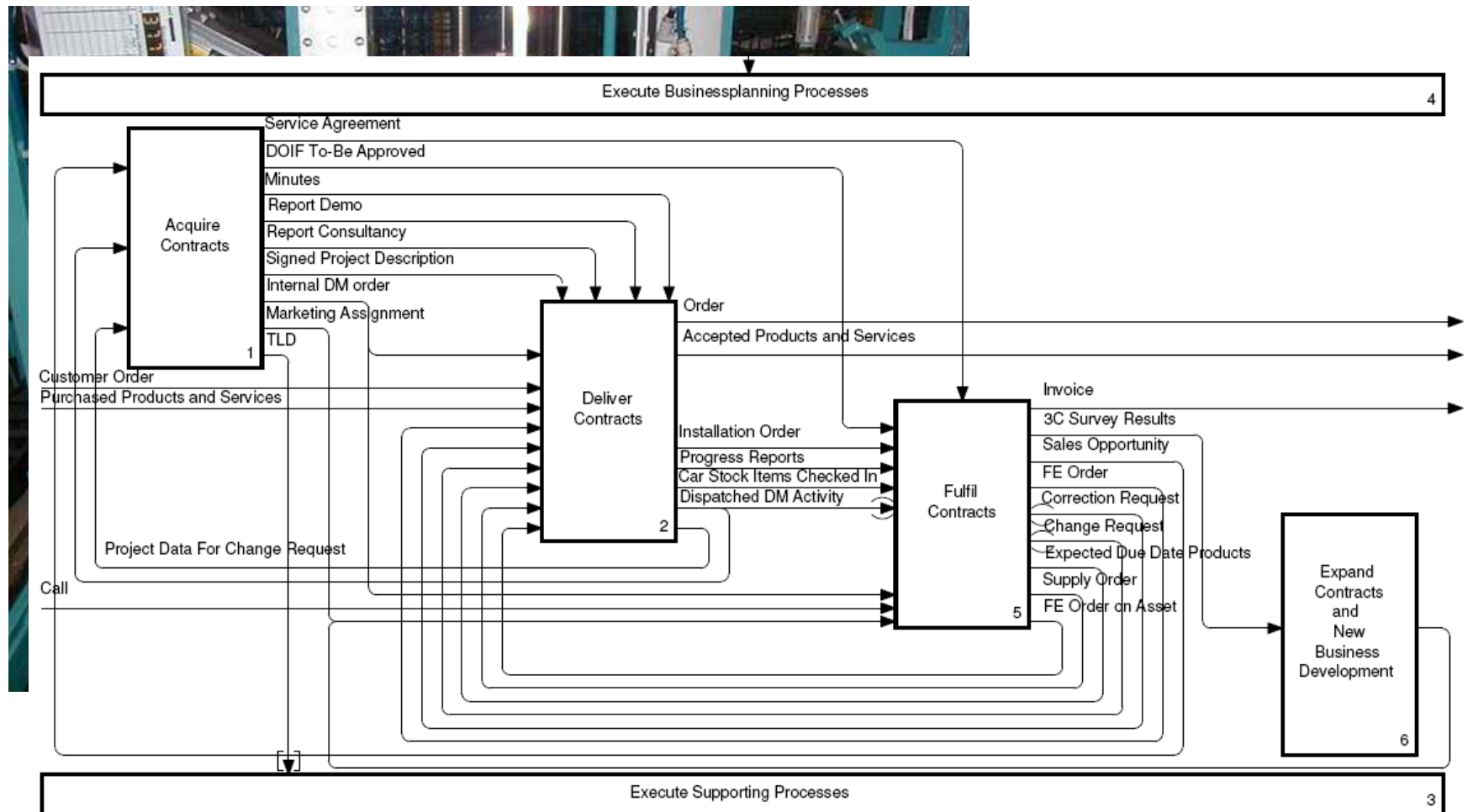
Modell zur Wahrnehmung der Leistung



Prozesseffizienz



Prozesseffizienz



Image

Mit dieser Einsparung hat sich Shell um Milliarden gebracht!

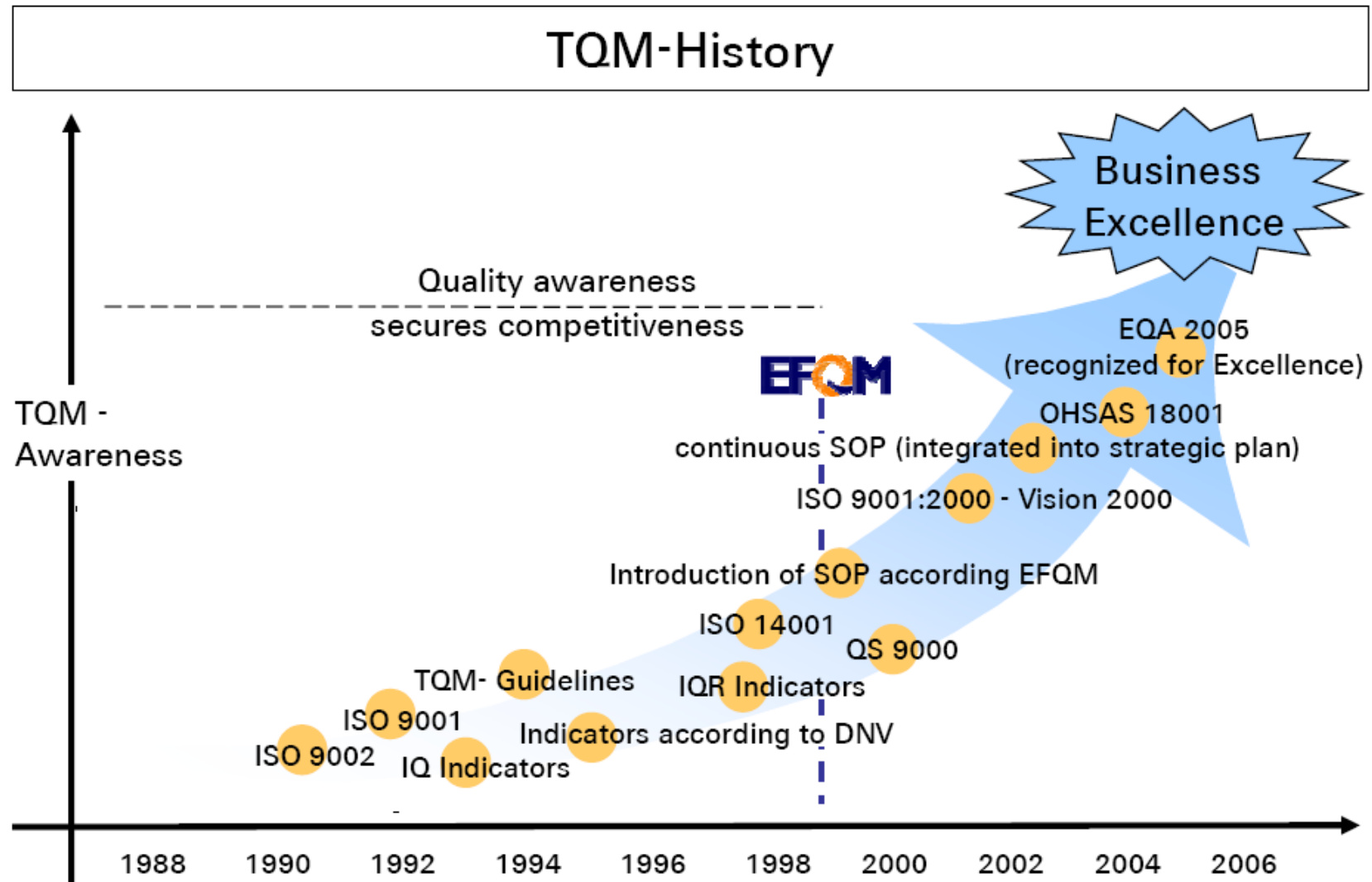


Image

Was hat eine Investmentbank mit Breitensport zu tun?



Entwicklung einer Organisation



Spitzenleistung wird durch nachhaltiges Denken und Handeln erreicht

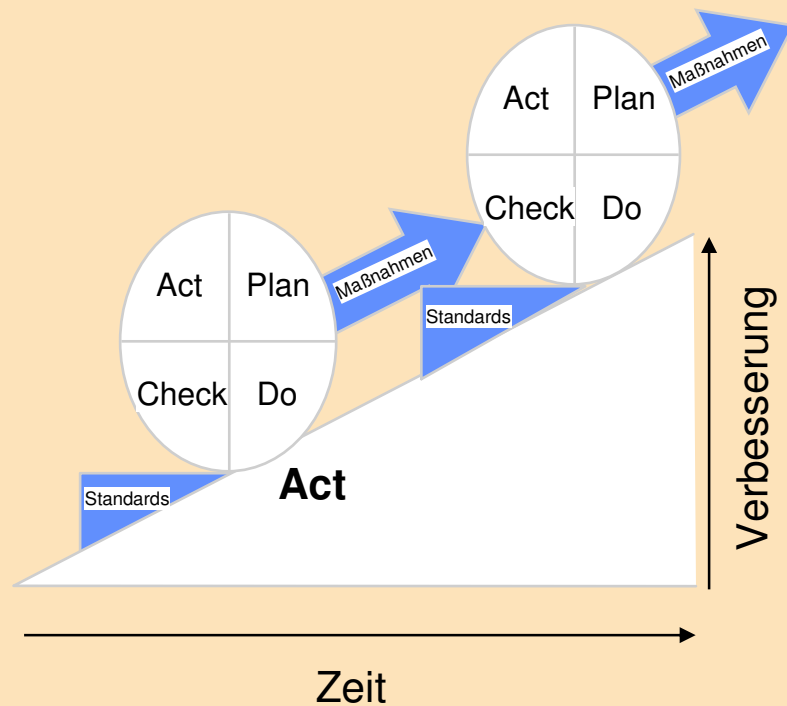


„In each of these dramatic, remarkable, good-to-great corporate transformations, we found the same thing: There was no miracle moment. Instead, a down-to-earth, pragmatic, committed-to-excellence process – a framework – kept each company, its leaders, and its people on track for the long haul. In each case, it was the triumph of the Flywheel Effect over the Doom Loop, the victory of steadfast discipline over the quick fix. „

„Good to Great“ by Jim Collins

Die Selbstbewertung

.... leitet sich aus dem Deming-Zyklus ab



Kontinuierliche Verbesserung

Plan ⇒ Zielsetzung und -vereinbarung

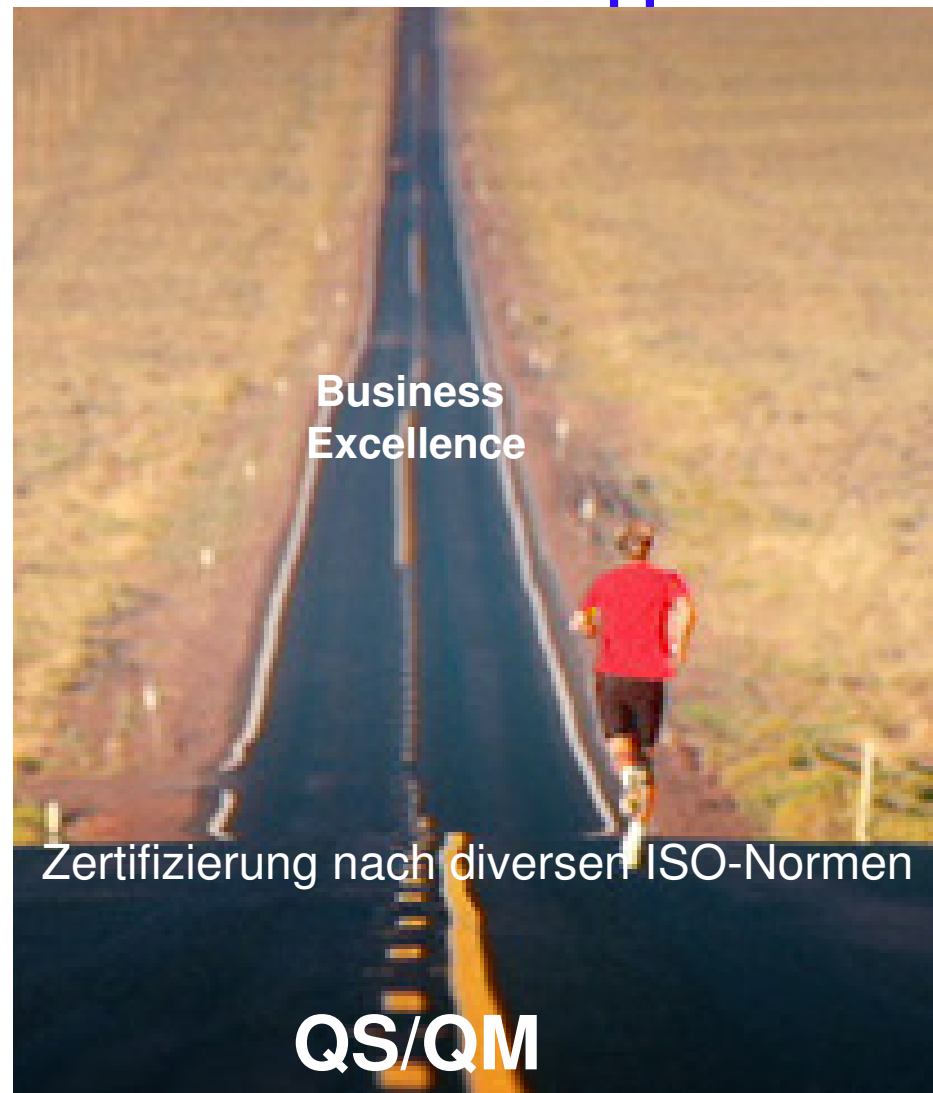
Do ⇒ ist die Einführung des Vorgehens

Check ⇒ sind die konzeptionellen Phasen der Planung und Überprüfung des Vorgehens und der Ergebnisse

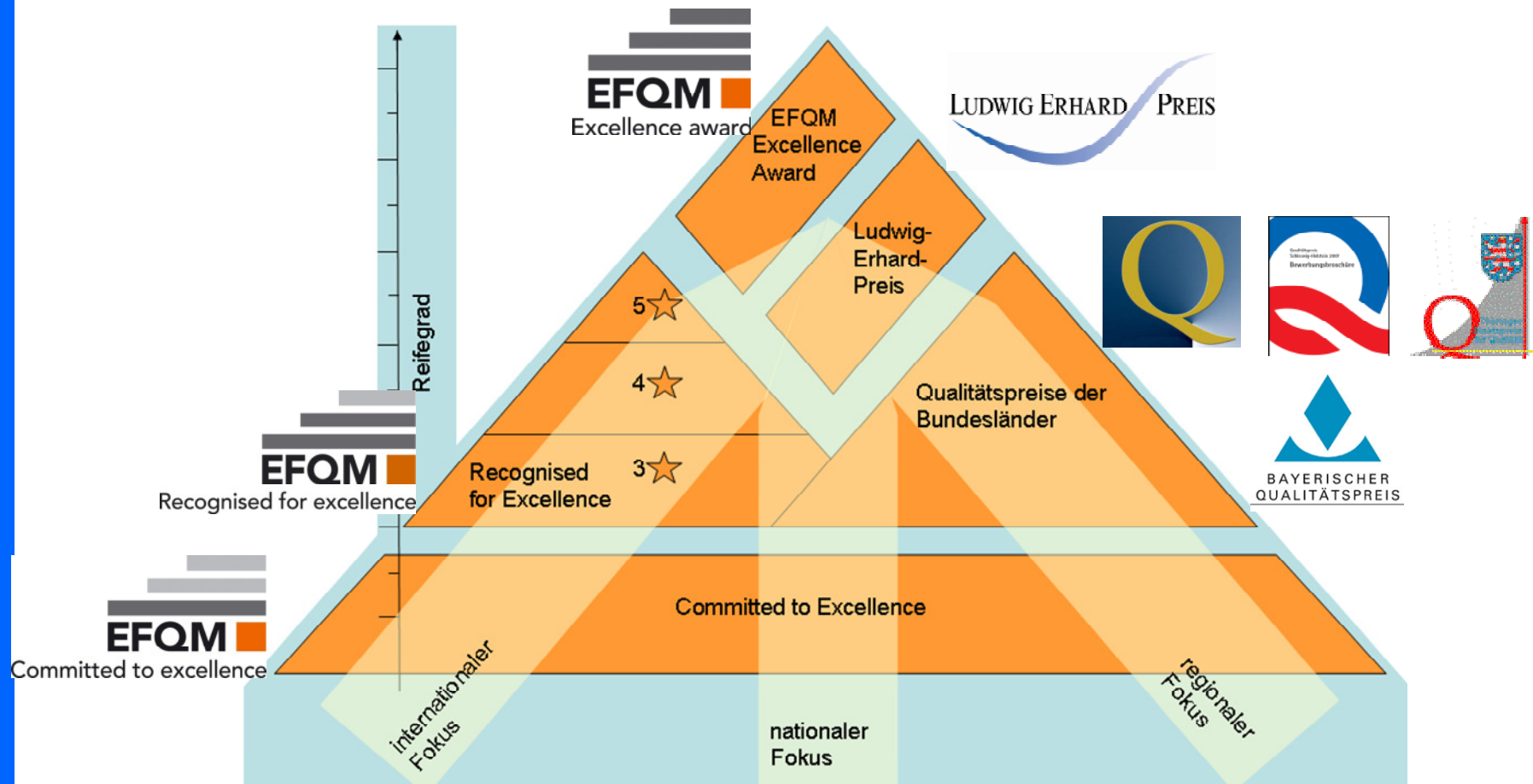
Act ⇒ ist die Umsetzung der Maßnahmen zur Verbesserung des Vorgehens

Standards ⇒ sind gemeinsam gültige Basis für das Vorgehen auf dem jeweiligen Qualitätsniveau

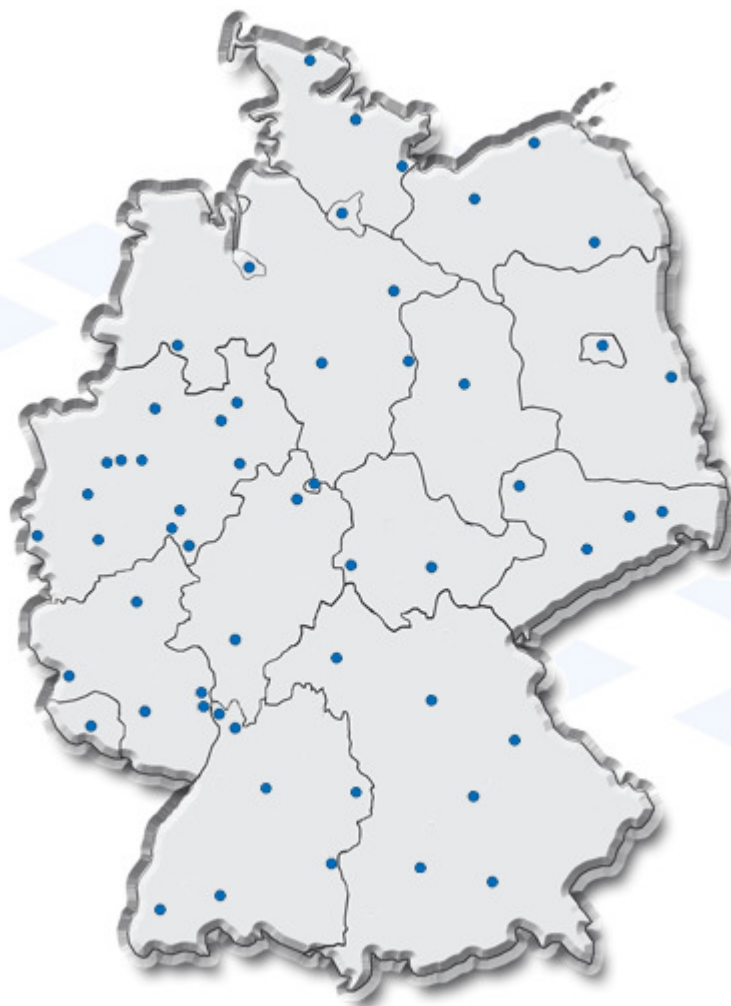
Wenn das Ziel Business Excellence ist... wie sehen die Etappen aus?



Die Levels of Excellence – Etappenziele auf dem Weg



Regionale Ansprechpartner



Bielefeld

Norbert Bonta
TC&T Consult und Training GmbH
Mainzer Landstraße 16
60325 Frankfurt/M.
Tel.: (0 69) 9 75 90-474
[Kontaktformular](#)

Dr. Rüdiger Krüger
VHS Reckenberg-Ems
FARE gGmbH
Kirchplatz 2
33378 Rheda-Wiedenbrück
Tel.: (0 52 42) 90 30-100
[Kontaktformular](#)

Torsten Moch
Wincor Nixdorf International GmbH
Heinz-Nixdorf-Ring 1
33106 Paderborn
Tel.: (0 52 51) 6 93-63 17
[Kontaktformular](#)

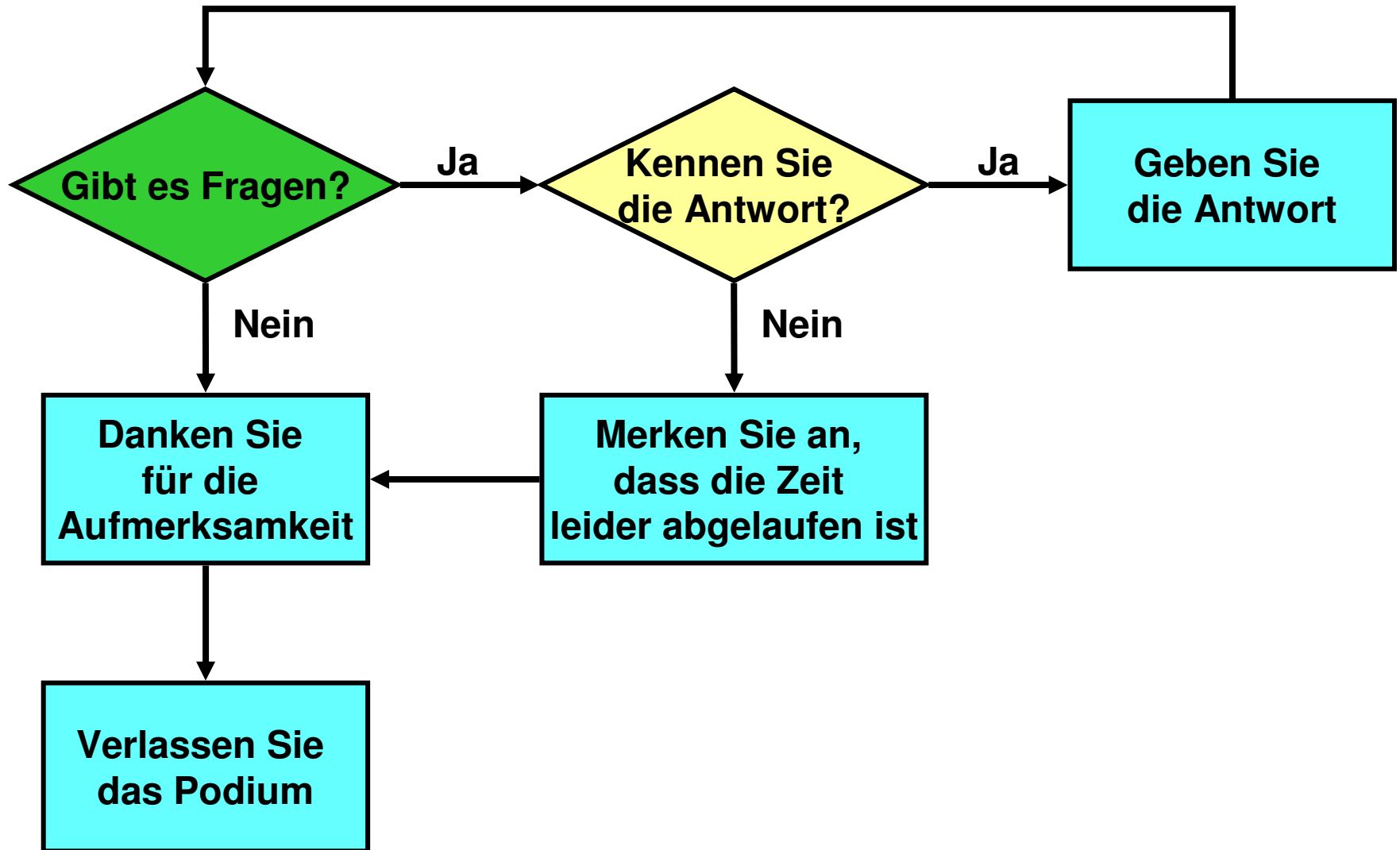
Interesse?

Dann freue ich mich auf Ihre Fragen!

Vielen Dank,

Torsten Moch

Torsten.Moch@wincor-nixdorf.com



Die 1. Stufe: Committed to Excellence Verpflichtung zu Excellence



Vorbereitung:

- Selbstbewertung durchgeführt
- Maßnahmen aus Selbstbewertung abgeleitet
- Maßnahmen priorisiert
- Maßnahmen unter Beachtung von RADAR umgesetzt

Validierung:

- 1-2-tägige Validierung vor Ort (1 Validator)
- Feedbackbericht

Bei Erfüllung der Voraussetzungen:

- Beurkundung: *Committed to Excellence*



Die zweite Stufe: Recognised for Excellence

Vorbereitung:



Selbstbewertungen durchgeführt

Bewerbungsunterlage (strukturiert) erstellen

Assessment:



Assessment durch 2-5 Assessoren vor Ort

Feedbackbericht

Bei Erreichen von mehr als 300/400/500 (Bandbreiten) Punkten:



Beurkundung: *Recognised for Excellence*



Die dritte Stufe: LEP-Bewerbung

Vorbereitung:

- Selbstbewertungen durchgeführt
- 25 Seiten Bewerbungsunterlage erstellen

Assessment:

- Assessment durch 4-8 Assessoren vor Ort
- Feedbackbericht

Bei Erreichen von mehr als 450 Punkten:

- Beurkundung: *Finalist*

ELEMENTE	ATTRIBUTE	0%			25%			50%			75%			100%												
ERGEB- NISSE	Trends ■ Trends sind positiv UND/ODER es liegt eine nachhaltig gute Leistung vor	Keine Ergebnisse oder anekdotische Angaben			Positive Trends und/oder zufrieden stellende Leistungen für etwa 1/4 der Ergebnisse über mindestens 3 Jahre			Positive Trends und/oder nachhaltig gute Leistungen für etwa 1/2 der Ergebnisse über mindestens 3 Jahre			Positive Trends und/oder nachhaltig gute Leistungen für etwa 3/4 der Ergebnisse über mindestens 3 Jahre			Positive Trends und/oder nachhaltig gute Leistungen für alle Ergebnisse über mindestens 3 Jahre												
	Ziele ■ Ziele sind erreicht ■ Ziele sind angemessen	Keine Ergebnisse oder anekdotische Angaben			Erreicht und angemessen für etwa 1/4 der Ergebnisse			Erreicht und angemessen für etwa 1/2 der Ergebnisse			Erreicht und angemessen für etwa 3/4 der Ergebnisse			Erreicht und angemessen für alle Ergebnisse												
	Vergleiche ■ Ergebnisse fallen im Vergleich mit Anderen gut aus UND/ODER ■ Ergebnisse fallen im Vergleich mit der anerkannten „Weltklasse“ gut aus	Keine Ergebnisse oder anekdotische Angaben			Günstige Vergleiche für etwa 1/4 der Ergebnisse			Günstige Vergleiche für etwa 1/2 der Ergebnisse			Günstige Vergleiche für etwa 3/4 der Ergebnisse			Günstige Vergleiche für alle Ergebnisse												
	Ursachen ■ Ergebnisse sind auf das Vorgehen zurückzuführen	Keine Ergebnisse oder anekdotische Angaben			Ursache und Wirkung für ca. 1/4 der Ergebnisse erklärt			Ursache und Wirkung für ca. 1/2 der Ergebnisse erklärt			Ursache und Wirkung für ca. 3/4 der Ergebnisse erklärt			Ursache und Wirkung für alle Ergebnisse erklärt												
	Bewertung			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		

Results

ELEMENTE	ATTRIBUTE	0%					25%					50%					75%					100%				
	Umfang ■ Ergebnisse beziehen sich auf alle relevanten Bereiche ■ Ergebnisse sind angemessen segmentiert, z.B. nach Kunden oder Geschäftsbereichen	Keine Ergebnisse oder anekdotische Angaben					Ergebnisse beziehen sich auf 1/4 der relevanten Bereiche und Aktivitäten					Ergebnisse beziehen sich auf 1/2 der relevanten Bereiche und Aktivitäten					Ergebnisse beziehen sich auf 3/4 der relevanten Bereiche und Aktivitäten					Ergebnisse beziehen sich auf alle relevanten Bereiche und Aktivitäten				
	Bewertung			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
	Gesamtbewertung			0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		



A

pproach

D

eployment

A

ssessment
and

R

review

ELEMENTE	ATTRIBUTE	0%	25%	50%	75%	100%
VOR- GEHEN	Fundiert ■ Vb gehen ist klar begründet ■ Vb gehen basiert auf definierten Prozessen ■ Vb gehen ist auf die Interessengruppen ausgerichtet	Kein Nachweis oder anekdotisch	Einige Nachweise	Nachweise	Klare Nachweise	Umfassende Nachweise
	Integriert ■ Vb gehen unterstützt Politik und Strategie ■ Vb gehen ist mit anderen Vb gehenweisen verknüpft, wo angemessen	Kein Nachweis oder anekdotisch	Einige Nachweise	Nachweise	Klare Nachweise	Umfassende Nachweise
Bewertung						
ELEMENTE	ATTRIBUTE	0%	25%	50%	75%	100%
UM- SETZUNG	■ Vb gehen ist eingeführt	Nach Nachweis für Einführung	In etwa 1/4 der relevanten Bereiche eingeführt	In etwa 1/2 der relevanten Bereiche eingeführt	In etwa 3/4 der relevanten Bereiche eingeführt	In allen relevanten Bereichen eingeführt
	Systematisch ■ Vb gehen ist strukturiert umgesetzt, wobei geplant und methodisch fundiert vorgegangen wird	Kein Nachweis oder anekdotisch	Einige Nachweise	Nachweise	Klare Nachweise	Umfassende Nachweise
Bewertung						
ELEMENTE	ATTRIBUTE	0%	25%	50%	75%	100%
BEWERT- UNG & ÜBER- PRÜFUNG	Messung ■ Die Wirksamkeit des Vb gehens und der Umsetzung wird regelmäßig gemessen	Kein Nachweis oder anekdotisch	Einige Nachweise	Nachweise	Klare Nachweise	Umfassende Nachweise
	Lernen dient zu: ■ Identifikation Besten Praktiken und von Verbesserungspotenzialen	Kein Nachweis oder anekdotisch	Einige Nachweise	Nachweise	Klare Nachweise	Umfassende Nachweise
	Verbesserung Erkenntnisse aus Messung und Lernen werden analysiert und dienen zu: ■ Identifikation, Priorisierung, Planung und Einführung von Verbesserung	Kein Nachweis oder anekdotisch	Einige Nachweise	Nachweise	Klare Nachweise	Umfassende Nachweise
Bewertung						
Gesamtbewertung						

