

Je Unterpunkt sollte eine Note vergeben werden Kreuzen Sie hierzu jeweils das Kästchen an, das am ehesten zu Ihrer Situation passt.		Note 6	Note 5	Note 4	Note 3	Note 2	Note 1
Erfolgsfaktor I <u>Geschäfts-</u> <u>leitung</u>	Strategieplanung Das Tagesgeschäft dominiert. Es gibt keine Zeit, um AM Unternehmen zu arbeiten, sondern nur im Unternehmen.	Das Tagesgeschäft dominiert. Es gibt keine Zeit, um AM Unternehmen zu arbeiten, sondern nur im Unternehmen.	Kurzfristiges Handeln überdeckt langfristige Ansätze. Konkrete Ziele sind nicht vereinbart und festgehalten	Sie machen sich zwar immer wieder Gedanken, wie Ihr Unternehmen in Zukunft aussehen sollte, haben aber nichts schriftlich festgehalten	Sie haben eine konkrete Vorstellung davon, wie Ihr Unternehmen in 3-5 Jahren aussehen soll und haben diese schriftlich festgehalten	Eine langfristige Unternehmensplanung (auch über fünf Jahre hinaus) existiert.	Ihre Unternehmensstrategie wird regelmäßig den sich ändernden äusseren Bedingungen angepasst
	Erfolgsvereinbarungen Der Chef sagt, wo es im Unternehmen „langgeht“ und gibt die Anweisungen an die Mitarbeiter.	Der Chef sagt, wo es im Unternehmen „langgeht“ und gibt die Anweisungen an die Mitarbeiter.	Es gibt sporadische Treffen mit den Führungskräften.	Es finden regelmäßig Strategietage mit den Führungskräften statt.	Es gibt individuelle Zielvereinbarungen mit den Führungskräften durch Quartalsgespräche.	Alle Mitarbeiter sind in den Prozess der Zielfindung und -realisierung eingebunden.	Das Gehalt ist teilweise an das Erreichen der Ziele gekoppelt. Dadurch tragen die Mitarbeiter das Unternehmensrisiko mit.
Erfolgsfaktor II <u>Arbeits-</u> <u>abläufe</u>	Arbeitsabläufe optimieren Arbeitsprozesse werden kaum hinterfragt. Verbesserungen bei Abläufen finden nur statt, wenn der Leidensdruck extrem hoch ist.	Arbeitsprozesse werden kaum hinterfragt. Verbesserungen bei Abläufen finden nur statt, wenn der Leidensdruck extrem hoch ist.	Einzelne Führungskräfte haben erkannt, dass Verbesserungen der internen Abläufe nötig sind und beginnen mit Optimierungsmaßnahmen.	Die Mitarbeiter erkennen zum Teil Verschwendung und beginnen in Ihrem Bereich Verbesserungen vorzuschlagen.	Mitarbeiter greifen selbstständig Probleme in Ihrem Arbeitsbereich auf und lösen diese allein oder mit Kollegen.	Mitarbeiter greifen selbstständig Probleme – auch über ihr eigenes Arbeitsumfeld hinaus - auf und lösen diese allein oder mit Kollegen	Bei jeder Tätigkeit wird überprüft, ob sie zur Wertschöpfung beiträgt. Die Kernprozesse sind identifiziert und dokumentiert.
	Termin-einhaltung Lange Wartezeiten trotz Terminzusage sind eher die Regel als die Ausnahme. Entsprechend häufig sind die Kunden verärgert	Lange Wartezeiten trotz Terminzusage sind eher die Regel als die Ausnahme. Entsprechend häufig sind die Kunden verärgert	Intern wird über die Steigerung der Termintreue diskutiert. Kunden werden aber verspätet oder gar nicht informiert.	Ihre Termineinhaltung wird schriftlich festgehalten. Kunden werden über Verspätungen informiert	Terminplanungen erfolgen systematisch. Kunden werden bereits vorab über eine Terminverschiebung informiert.	Ihre Termineinhaltung liegt bei nahezu 100%. Termine sind optimal kalkuliert, sodass interne und externe Kunden i.d.R. sehr zufrieden sind	Der Kunde bestimmt den Liefertermin Ihre Termineinhaltung gilt in der Branche als erstklassig.
Erfolgsfaktor III <u>Mitarbeiter</u>	Arbeitnehmer zum Mitdenken motivieren Es gibt kein betriebliches Verbesserungs- und Vorschlagswesen. Mitarbeiter sind keine Problemlöser sondern sollen ihren „Job machen“.	Es gibt kein betriebliches Verbesserungs- und Vorschlagswesen. Mitarbeiter sind keine Problemlöser sondern sollen ihren „Job machen“.	Es gibt kein betriebliches Verbesserungs- und Vorschlagswesen. Einige wenige Mitarbeiter in Führungspositionen bringen gelegentlich Vorschläge ein.	Es gibt ein betriebliches Verbesserungs- und Vorschlagswesen. Mitarbeiter machen vereinzelt Vorschläge	Ein strukturiertes Verbesserungs- und Vorschlagswesen ist etabliert. An der Umsetzung der Vorschläge hapert es aber noch.	Jeder Mitarbeiter bringt im Durchschnitt mehr als 4 Verbesserungsvorschläge pro Jahr ein. Die Umsetzungsquote liegt bei mehr als 50%	Alle Mitarbeiter suchen wie selbstverständlich täglich nach Verbesserungsmöglichkeiten und setzen diese selbstständig um.
	Verantwortung delegieren auf die Mitarbeiter Nur der Chef darf Entscheidungen fällen. Er arbeitet ausschließlich IM Unternehmen statt AM Unternehmen.	Nur der Chef darf Entscheidungen fällen. Er arbeitet ausschließlich IM Unternehmen statt AM Unternehmen.	Nur der Chef und die Führungskräfte dürfen Entscheidungen fällen. Mitarbeiter haben keinerlei Entscheidungsbefugnisse.	Mitarbeiter werden bei der Entscheidungsfindung vereinzelt hinzugezogen.	Mitarbeitern ist es erlaubt, innerhalb eines gewissen Rahmen selbstständig Entscheidungen zu treffen.	Führungskräfte entscheiden in Ihrem Verantwortungsbereich selbstständig. Der Chef arbeitet weitgehend AN seinem Unternehmen.	Alle Mitarbeiter sind sehr motiviert, da sie in Ihrem Bereich selbst Entscheidungen treffen können. Der Chef arbeitet ausschließlich AN seinem Unternehmen
Erfolgsfaktor IV <u>Erwartungen</u> <u>des Kunden</u>	Stärkung des Vertriebs Es existiert keine Vertriebsstrategie Es gibt keinen Homepage- bzw. Facebook Auftritt im Internet	Es existiert keine Vertriebsstrategie Es gibt keinen Homepage- bzw. Facebook Auftritt im Internet	Verkauf ist Aufgabe der Verkaufsabteilung. Homepage und Facebook Auftritt existiert, werden aber nicht gepflegt / sind nicht aktuell	Verkauf ist gemeinsame Aufgabe von Verkaufsabteilung und Führungskräften. Aktualisierte Homepage / Facebook sind vorhanden und werden kommuniziert.	Alle Mitarbeiter verstehen sich als Unterstützer des Verkaufs. Homepage ist suchmaschinenoptimiert und ständig aktuell.	Zahlreiche Mitarbeiter des Unternehmens haben direkten Kundenkontakt. Homepage belegt bei Suchmaschinen vorderste Plätze. HP / FB erzielen messbare Mehrumsätze	Alle Mitarbeiter und selbst Kunden bringen Aufträge durch Weiterempfehlung. Alle Mitarbeiter haben in Facebook den eigenen Unternehmensauftritt „geliked“.
	Messung der Kundenzufriedenheit Es erfolgt im Unternehmen keine Messung der Kundenzufriedenheit.	Es erfolgt im Unternehmen keine Messung der Kundenzufriedenheit.	Kundenzufriedenheit ist zwar ein Thema, über das geredet wird, aber dieses Thema wird nicht weiter verfolgt	Die Zufriedenheit Ihrer größten und wichtigsten Kunden wird von Zeit zu Zeit ermittelt.	Die Zufriedenheit aller Kunden wird immer wieder abgefragt. Die Resultate wirken sich auf das Tagesgeschäft aus	Die Rückmeldung der Kunden ist allen Mitarbeitern bekannt und sind die Grundlage für die tägliche Arbeit	Das Unternehmen ist im ständigen Kontakt mit den einzelnen Kunden. Die Kundenzufriedenheit ist im Branchenvergleich exzellent.