Staatspreis   
Unternehmensqualität 2021

Fragebogen

|  |  |
| --- | --- |
| **Veranstalter** | **Bundesministerium** für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort |
| **Organisator** | **Quality Austria**  Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH |
| **Bewerber** | **Bitte hier den Namen des Unternehmens eintragen** |



Inhalt

[1 Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens 3](#_Toc48217925)

[1.1 Bewertungsgrundlage im Überblick 3](#_Toc48217926)

[1.2 Ausrichtung und Realisierung: Anregungen zum Ausfüllen des Fragebogens 4](#_Toc48217927)

[1.3 Ergebnisse: Anregungen zum Ausfüllen des Fragebogens 5](#_Toc48217928)

[2 Status der Organisation – Überblick 6](#_Toc48217929)

[2.1 Zielsetzung der Organisation 6](#_Toc48217930)

[2.2 Produkte und Dienstleistungen der Organisation 6](#_Toc48217931)

[2.3 Wichtige Interessengruppen der Organisation 6](#_Toc48217932)

[2.4 Aktueller Status zum Ecosystem der Organisation 7](#_Toc48217933)

[2.5 Historie der Organisation 7](#_Toc48217934)

[2.6 Abgrenzung der Organisation 7](#_Toc48217935)

[2.7 Zertifizierungen und Anerkennungen 8](#_Toc48217936)

[2.8 Zusatzunterlagen 8](#_Toc48217937)

[3 Beschreibung der Organisation – Ausrichtung 10](#_Toc48217938)

[3.1 Kriterium 1: Zweck, Vision und Strategie 10](#_Toc48217939)

[3.2 Kriterium 2: Organisationskultur und Organisationsführung 12](#_Toc48217940)

[4 Beschreibung der Organisation – Realisierung 15](#_Toc48217941)

[4.1 Kriterium 3: Interessengruppen einbinden 15](#_Toc48217942)

[4.2 Kriterium 4: Nachhaltigen Nutzen schaffen 17](#_Toc48217943)

[4.3 Kriterium 5: Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben 19](#_Toc48217944)

[5 Beschreibung der Organisation – Ergebnisse 23](#_Toc48217945)

[5.1 Kriterium 6: Wahrnehmungen der Interessengruppen 23](#_Toc48217946)

[5.2 Kriterium 7: Strategie- und Leistungsbezogene Ergebnisse 29](#_Toc48217947)

[6 Erklärung des Bewerbers 36](#_Toc48217948)

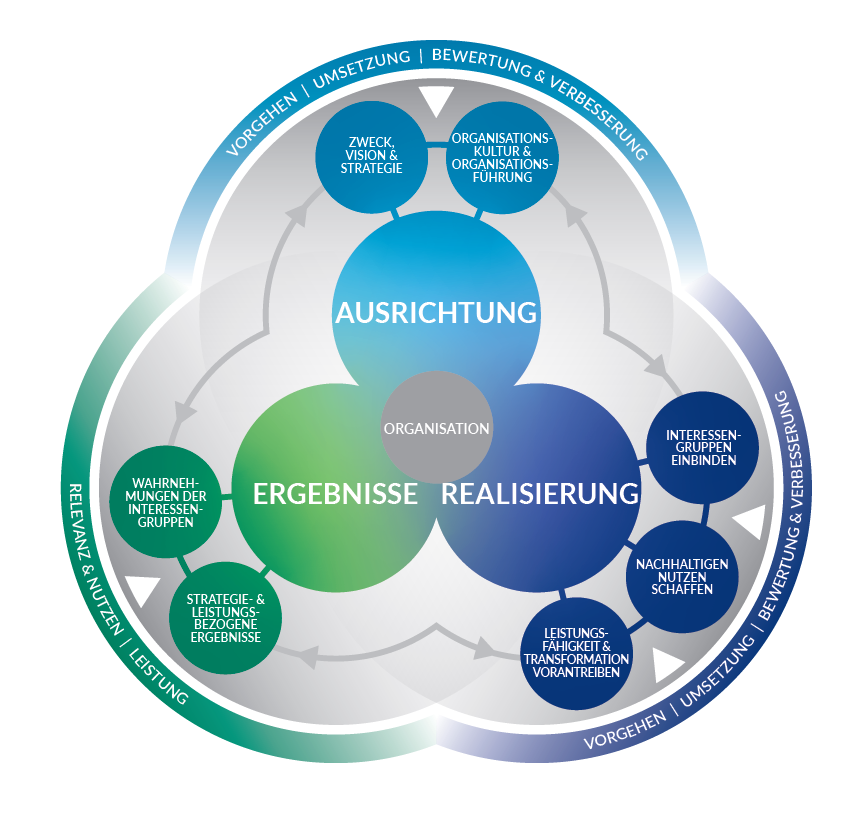
# Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

Bitte füllen Sie soweit es Ihnen möglich ist, alle Felder bzw. Teile des Fragebogens aus. Der Umfang des ausgefüllten Fragebogens darf **maximal 50 Seiten** betragen.

Zusatzunterlagen müssen gemeinsam mit dem ausgefüllten Fragebogen mindestens **4 Wochen vor dem Site Visit** an [staatspreis@qualityaustria.com](mailto:staatspreis@qualityaustria.com) übermittelt werden.

Alle im Rahmen des Assessments übermittelten Unterlagen werden vertraulich behandelt. Assessoren\*innen und Mitglieder der Jury unterzeichnen vor Übermittlung der Unterlagen eine Vertraulichkeitserklärung.

## Bewertungsgrundlage im Überblick

Die Beschreibungen im Rahmen dieses Fragebogens orientieren sich an den sieben Kriterien des EFQM Modells 2020 und sprechen damit die wesentlichen Inhalte und Forderungen des Excellence-Ansatzes an.

Die Kriterien zur **Ausrichtung** behandeln Zweck, Vision und Strategie (1) einer Organisation sowie die Organisationskultur und Führung (2). Im Block zur **Realisierung** liegen die Schwerpunkte auf den Interessengruppen (3), der Kernwertschöpfung durch das Schaffen von nachhaltigem Nutzen (4) sowie im Vorantreiben der Leistungsfähigkeit und Transformation (5). Die **Ergebniskriterien** fokussieren auf die von der Organisation erreichten Ergebnisse: Einerseits aus Sicht und Wahrnehmung wichtiger Interessengruppen (6), andererseits mit Blick auf die operative Leistung sowie die Erreichung der strategischen Ziele (7).

© EFQM

In der Ausarbeitung der Inhalte ist das begleitende Durchsehen der Beschreibung des vollständigen EFQM Modells hilfreich. Im dort angeführten Glossar werden wichtige Begriffe erklärt und vertieft.

## Ausrichtung und Realisierung: Anregungen zum Ausfüllen des Fragebogens

Die folgende Art der Beschreibung ist hilfreich für die Bearbeitung der Fragen zur Ausrichtung (Kriterien 1 und 2) und Realisierung (Kriterien 3 bis 5). Das unten gezeigte Beispiel gibt konkrete Anregungen zur Darstellung von Vorgehen, Umsetzung sowie Bewertung & Verbesserung (gemäß der RADAR Logik im EFQM Modell).

Beispiel aus dem Fragebogen:

**Vorgehen (V)**: *"Diese Vorgehensweisen hat die Organisation festgelegt bzw. geplant."*

Beschreiben Sie die zur Beantwortung der Fragestellung **wichtigsten** ein bis zwei Vorgehensweisen (z.B. Prozesse, Verfahren, Abläufe, systematische Aktivitäten, Maßnahmen, Methoden, Ansätze, Lösungen) und berücksichtigen Sie gegebenenfalls folgende Aspekte:

* Sind die Vorgehensweisen fundiert und angemessen festgelegt (z.B. verschriftlicht)?
* Helfen die Vorgehensweisen die Bedürfnisse betroffener Interessengruppen zu erfüllen?
* Sind die Vorgehensweisen auch in Zukunft in der Lage, die Anforderungen zu erfüllen?
* Unterstützen die Vorgehensweisen die Ausrichtung und Strategie der Organisation?
* Sind die Vorgehensweisen wo notwendig mit anderen Vorgehensweisen verknüpft bzw. abgestimmt (z.B. zeitliche Abfolge wird koordiniert)?

| 1.5.2 Wie wird die Einhaltung relevanter behördlicher, **gesetzlicher** und regulatorischer **Anforderungen** (Legal Compliance) sichergestellt?  BEISPIEL | **V**: Gesetzliche Vorgaben und Auflagen aus Bescheiden werden seit 8 Jahren in Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Rechtsanwalt verwaltet. Gesetzliche Änderungen werden in Abstimmung mit dem Umweltbeauftragten in das Rechtsmanagement-System (kurz RMS) eingespielt. Die sich ergebenden Maßnahmen zur Einhaltung der Vorgaben werden im RMS festgelegt und verantwortlichen Personen zugeordnet.  **U**: Die Umsetzung erfolgt wie geplant am gesamten Standort und wird in den integrierten internen Audits durch den Umweltbeauftragten begleitet.  **B**&**V**: Vor einem Jahre hat die Evaluierung des Vorgehens, welches jährlich im Rahmen der Managementbewertung stattfindet, den Bedarf eines mobilen Zugriffs auf die Maßnahmen gezeigt. Die dazu entwickelte RMS-App ist seit 3 Monaten im Testbetrieb und wird nach den finalen Korrekturen für alle Verantwortlichen freigeschaltet. |
| --- | --- |
| Weitere Vorgehensweisen zu 1.5 | Führen des Anlagenkataster; Versicherungen managen |

**Bewertung & Verbesserung (B&V)**: *"So werden Vorgehen und Umsetzung der Vorgehens­weisen bewertet und verbessert."*

Beschreiben Sie, wie das Vorgehen und die Umsetzung der wichtigsten Vorgehensweisen analysiert und konkrete Verbesserungen erreicht werden. Führen Sie wo möglich Beispiele für bereits umgesetzte Verbesserungen an:

* Werden Ergebnisse aus Messungen, Analysen oder Vergleichen (z.B. Benchmarking) verwendet, um die Leistungsfähigkeit zu verbessern?
* Wird Feedback zur Effektivität (die richtigen Dinge tun) und Effizienz (Dinge richtig machen) erfasst?  
  Wird das Feedback verstanden, geteilt und aufgegriffen?
* Werden dabei Kreativität und Lernen genutzt, um innovative Lösungen bzw. Verbesserungen zu entwickeln?

**Umsetzung (U)**: *"So setzt die Organisation die Vorgehensweisen in der Praxis um."*

Beschreiben Sie, wie die wichtigsten ein bis zwei Vorgehensweisen umgesetzt und verwirklicht werden:

* Werden die Vorgehensweisen in allen relevanten Bereichen umgesetzt?
* Erfolgt die Umsetzung der Vorgehens­weisen in angemessener Zeit?
* Ermöglicht die Ausführung bei Bedarf Flexibilität bzw. situative Anpassung?

**Weitere Vorgehensweisen**: Listen Sie gegebenenfalls weitere im Einsatz befindliche Vorgehensweisen lediglich auf, ohne Details zu nennen.

## Ergebnisse: Anregungen zum Ausfüllen des Fragebogens

Die folgende Art der Beschreibung ist hilfreich für die Abbildung der erreichten Ergebnisse in den Kriterien 6 und 7. Das unten gezeigte Beispiel gibt konkrete Anregungen zur Darstellung der Kennzahlen.

**Auswahl der Kennzahl**:

* Ist die Kennzahl relevant für die Organisation? (z.B. weil sie mit der Strategie verbunden ist)

**Setzen von Zielen**:

* Werden angemessene Ziele gesetzt?
* Wird dieser Plan bei Bedarf angepasst?

**Aufzeigen von Vergleichen**:

* Können relevante Vergleichswerte angeführt werden?
* Gibt es Werte aus Benchmarking?

**Zuordnung der Kennzahl**:

Im Kriterium 7 werden die Kennzahlen zugeordnet

* Liegt der Fokus der Kennzahl auf zukünftiger, strategischer oder aktueller, operativer Leistungsfähigkeit?

**Wahl des Zeitraums**:

Das jährliche Intervall kann bei Bedarf angepasst werden

* In welchem zeitlichen Intervall werden die Kennzahlen betrachtet?
* Passt der Zeithorizont zum strategischen Zyklus der Organisation?

Beispiel aus dem Fragebogen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.2.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Mitarbeitende** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl | Anzahl an jährlich absolvierten Trainingsstunden pro Mitarbeitende | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist | 26 | 17  BEISPIEL | 28 | 29 |
| Plan/Ziel | 25 | 25 | 30 | 30 |
| Vergleiche | Nicht verfügbar | 21,5 | 21 | 23 |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
| Die Daten werden getrennt nach Angestellten und Arbeitern sowie abteilungsbezogen dargestellt. Die Erhebung erfolgt monatlich, die Betrachtung durch die Abteilungsleitung mindestens quartalsweise | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
| Die Kennzahl gibt den quantitativen Aufwand absolvierter Trainingsstunden an. Die Zielwerte wurden angehoben, da es immer mehr verpflichtende Vorgaben zu schulen gibt (z.B. Aufrechterhaltung der Qualifikation der Beauftragten). Die Qualität der besuchten Trainings mit der Umsetzbarkeit in die Praxis wird gesondert erfasst. Der Einbruch im Jahr 2018 war durch die Grippewelle verursacht. Vergleiche kommen vom Branchenbarometer. | | | | |

**Anmerkung zur Kennzahl**:

Erklärungen und Interpretationen zum besseren Verständnis werden angeführt

* Relevanz und Wichtigkeit der Kennzahl (z.B. Bezug zur Strategie)
* Hinweise zu Datenquellen (z.B. externe Vergleiche)
* Erklärungen zu Trends (z.B. warum Planwerte nicht erreicht wurden)

**Segmentierung der Daten**:

Erklärungen zur Verfügbarkeit und Darstellung der Daten werden angeführt

* Wie werden die Daten erhoben? (z.B. zeitnahe)
* Wie werden die Daten segmentiert (z.B. nach Mitarbeitendengruppen)
* Wann stehen die Daten zur Verfügung? (z.B. im Folgemonat)

# Status der Organisation – Überblick

## Zielsetzung der Organisation

Die wichtigsten strategischen/übergeordneten Zielsetzungen der Organisation werden in der Reihenfolge ihrer Bedeutung dargestellt, beginnend mit dem wichtigsten Ziel. Diese Zielsetzungen definieren das angestrebte Wunschbild, dem die Organisation in den nächsten Jahren entsprechen möchte.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ziel** | **Beschreibung** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Produkte und Dienstleistungen der Organisation

Die wichtigsten Produkte bzw. Dienstleistungen der Organisation werden in der Reihenfolge ihrer Bedeutung dargestellt, beginnend mit dem wichtigsten Produkt bzw. der wichtigsten Dienstleistung. Dieses zentrale Leistungsangebot der Organisation generiert die Wertschöpfung bzw. die gewünschte Lösung für Kunden und andere Interessengruppen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Produkt bzw. Dienstleistung** | **Beschreibung der Produkte bzw. Dienstleistungen** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Wichtige Interessengruppen der Organisation

Die wichtigsten Interessengruppen/Stakeholder werden samt ihren Erwartungen in der Reihenfolge ihrer Bedeutung dargestellt, beginnend mit der wichtigsten Interessengruppe. Sie umfassen jene Personen, Gruppen oder Unternehmen, die das größte Interesse an den Leistungen Ihrer Organisation haben oder von ihr beeinflusst werden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Interessengruppen** | **Beschreibung ihrer Erwartungen bzw. Bedürfnisse** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Aktueller Status zum Ecosystem der Organisation

Die Einbettung der Organisation in das Umfeld bzw. Ecosystem wird durch die aktuelle Markt-, Umfeld- und Wettbewerbssituation bzw. durch gesetzliche und gesellschaftliche Rahmenbedingungen dargestellt. Dazu werden die wichtigsten Umfeld-Aspekte mit deren aktuellen bzw. zukünftigen Auswirkungen auf die Organisation beschrieben.

|  |  |
| --- | --- |
| **Umfeld-Aspekt** | **Beschreibung bzw. Auswirkung des Umfeld-Aspekts** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Historie der Organisation

Die wichtigsten Meilensteine bzw. Entwicklungsschritte Ihrer Organisation werden zum Verständnis der Historie beschrieben.

|  |  |
| --- | --- |
| **Jahr** | **Beschreibung der Historie der Organisation** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Abgrenzung der Organisation

Die Abgrenzung und Einbettung der Organisation (Organisationseinheit), z.B. in den Konzern, wird näher beschrieben (wo passend).

|  |  |
| --- | --- |
| **Strategie** | **Beschreibung** |
| Das Ausmaß, in dem die Organisation selbst strategische Entscheidungen trifft |  |
| **Finanzen** | **Beschreibung** |
| Das Ausmaß, in dem die Organisation Budgethoheit hat, Budgetverantwortung trägt und selbst finanziert |  |
| **Weiteres zur Abgrenzung** | **Beschreibung** |
| Das Ausmaß, in dem die Organisation selbst über folgende Abteilungen verfügt bzw. Entscheidungen treffen kann: IT, HR, Logistik, Prozesse etc. |  |
| **Internationale Aktivitäten und Standorte** | **Beschreibung** |
| Das Ausmaß der Aktivitäten: regional, national, international |  |
| Anzahl und kurze Beschreibung der Standorte |  |
| **Sonstiges** | **Beschreibung** |
|  |  |

## Zertifizierungen und Anerkennungen

Die relevantesten Zertifizierungen (z.B. ISO9001, ISO14001) und weitere erreichte Standards bzw. externe Anerkennungen (z.B. Gütesiegel, Preisbewerbe oder von Kunden) zeigen Beispiele für die Darlegung von Fähigkeiten nach außen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Zertifizierungen, Anerkennungen** | **Beschreibung der Zertifizierungen bzw. Anerkennungen (Schwerpunkt, Gültigkeit, Aussteller)** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Zusatzunterlagen

Wichtige, zusätzliche Informationen zur Organisation müssen – sofern verfügbar – gemeinsam mit dem Fragebogen übermittelt werden.

Bitte führen Sie an, welche der folgenden aufgelisteten Unterlagen Sie in Ergänzung zum Fragebogen beigeben:

|  |  |
| --- | --- |
| **Unterlage** | **Wird beigefügt** |
| **Mission** (Zweck der Organisation) | Ja  Nein |
| **Vision** (Beschreibung, was die Organisation auf lange Sicht erreichen möchte) | Ja  Nein |
| **Strategie** (Plan, wie die Organisation ihre Vision erreichen möchte) | Ja  Nein |
| **Organigramm** (Überblick zur Aufbauorganisation) | Ja  Nein |
| **Prozesslandkarte** (Überblick zur Ablauforganisation) | Ja  Nein |
| **Leistungs-/Produktübersicht** (Produkte, Dienstleistungen oder Lösungen) | Ja  Nein |
| **Standortübersicht** (Geografische Lage, Größe, Leistungsschwerpunkte) | Ja  Nein |
| **Abkürzungsverzeichnis** (Begriffsklärungen, Definitionen) | Ja  Nein |
| **Kennzahlen** (in der Organisatin verwendete Darstellung als Ergänzung zum Kapitel „Beschreibung der Organisation – Ergebnisse“) | Ja  Nein |
|  |  |
| Weitere für die Organisation **wichtige Unterlagen** können beigelegt werden.  Bitte führen Sie diese hier an: |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Beschreibung der Organisation – Ausrichtung

Die Kriterien zur Ausrichtung unterstüzen die Organisation dabei, ihre Richtung zu definieren und die passende Organisationskultur bzw. Organisationsführung zu gestalten. Damit wird sichergestellt, dass:

* Zweck, Vision und Strategie der Organisation definiert und kommuniziert werden
* Interessengruppen identifiziert und berücksichtigt werden
* Gewünschte Werte und Verhaltensnormen gelebt werden

## Kriterium 1: Zweck, Vision und Strategie

Eine herausragende Organisation definiert sich über einen inspirierenden Zweck, eine erstrebenswerte Vision und eine wirksame Strategie.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1 Zweck und Vision definieren** | |
| 1.1.1 Welchem **Zweck** dient die Organisation? Umfasst dieser Zweck auch nach­haltigen Nutzen im Ecosystem und einen Handlungsrahmen, in dem Verantwortung für verursachte Auswirkungen übernommen wird? | **Vorgehen (V)**:  **Umsetzung (U)**:  **Bewertung** & **Verbesserung (B&V)**: |
| 1.1.2 Wie wird eine erstrebenswerte **Vision** der Organisation unter Einbeziehung der Interessengruppen entwickelt und kommuniziert? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 1.1 |  |
| **1.2 Interessengruppen identifizieren und ihre Bedürfnisse verstehen** | |
| 1.2.1 Wie werden **Interessen­gruppen** mit ihren Erwartungen bzw. Bedürfnissen **identifiziert**? Wie werden die Fähigkeiten und Strategien dieser Interessen­gruppen erfasst? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 1.2.2 Wie werden daraus die **wichtigen Interessen­gruppen** **priorisiert** (z.B. durch berücksichtigen des positiven oder negativen Einflusses auf die Ausrichtung der Organisation)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 1.2 |  |
| **1.3 Ecosystem, eigene Fähigkeiten und wichtige Herausforderungen verstehen** | |
| 1.3.1 Außensicht: Wie werden Kenntnisse zum **Ecosystem** (u.a. UN Nachhaltigkeitsziele, Megatrends und Markt­entwicklungen) erfasst? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 1.3.2 Innensicht: Wie werden eigene **Fähigkeiten** (z.B. Kern­kompetenzen) und Potenziale identifiziert? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 1.3.3 Wie werden auf Basis der Analysen zur Innen- und Außensicht die zentralen **Heraus­forderungen** der Organisation erkannt und verstanden? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 1.3 |  |
| **1.4 Strategie entwickeln** | |
| 1.4.1 Wie wird die **Strategie** unter Einbeziehung wichtiger Interessen­gruppen und erkannter Herausforderungen entwickelt bzw. auf Basis neuer Kenntnisse überarbeitet und kommuniziert? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 1.4.2 Wie werden daraus messbare **Leistungsziele,** notwendige Veränderungsinitiativen sowie Geschäfts­modelle entwickelt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 1.4 |  |
| **1.5 Governance-Struktur und Steuerungssystem für die Leistungsfähig­keit der Organisation entwickeln und implementieren** | |
| 1.5.1 Wie wird **Corporate Governance** (Ordnungsrahmen mit Richtlinien und Regelungen) verwirklicht? Welches **Leistungs­management-System** (z.B. ERP-System wie SAP) zur Umsetzung der Strategie und Steuerung der Leistungsfähigkeit ist im Einsatz? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 1.5.2 Wie wird die Einhaltung relevanter behördlicher, **gesetzlicher** und regulatorischer **Anforderungen** (Legal Compliance) sichergestellt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 1.5.3 Wie werden relevante **Informationen für wichtige Interessengruppen** bereitgestellt (z.B. über Berichts- und Kennzahlensysteme)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 1.5 |  |

## Kriterium 2: Organisationskultur und Organisationsführung

Unter Organisationskultur werden die Werte und die Verhaltensnormen einer Organisation verstanden, die ihre Mitarbeitenden und Gruppen in der Organisation teilen und die im Laufe der Zeit sowohl ihr Verhalten untereinander als auch gegenüber wichtigen Interessengruppen außerhalb der Organisation prägen.

Organisationsführung bezieht sich nicht auf eine Person oder eine Gruppe, die von oben die Richtung vorgibt, sondern auf die Organisation als Ganzes.

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1 Organisationskultur lenken und ihre Werte fördern** | |
| 2.1.1 Wie werden Kultur, **Werte** und gewünschte Verhaltens­weisen (z.B. ethisches und umweltbewusstes Handeln) gestaltet bzw. angepasst? | **Vorgehen (V)**:  **Umsetzung (U)**:  **Bewertung** & **Verbesserung (B&V)**: |
| 2.1.2 Wie wird die **Umsetzung** angestrebter Kultur durch Vorleben, Feiern von Erfolgen oder Anerkennungs- und Belohnungs­systeme gefördert? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 2.1 |  |
| **2.2 Rahmenbedingungen für erfolgreiche Veränderung gestalten** | |
| 2.2.1 Wie wird mit den wichtigen Interessengruppen ein **Rahmen für erfolgreiche Veränderung** festgelegt (z.B. über Projekte mit Partnern)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 2.2.2 Wie werden dabei **Lernen** und Ausprobieren, **Mut zur Transformation**, Tempo und Auswirkungen des Wandels, Bezug zur Strategie sowie frühere Erfahrungen berücksichtigt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 2.2 |  |
| **2.3 Kreativität und Innovation ermöglichen** | |
| 2.3.1 Wie werden Kreativität, Innovation und **disruptives Denken** gefördert, um die Strategie zu unterstützen? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 2.3.2 Wie werden dabei Fehler­analysen, **Verbesserungs­techniken**, Lern- und Kollaborations­netzwerke sowie Bench­marking berücksichtigt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 2.3 |  |
| **2.4 Gemeinsam und engagiert für Zweck, Vision und Strategie der Organisation einstehen** | |
| 2.4.1 Wie fördern **vertrauens­volle** **Kommunikation** und eine offene Atmosphäre mit wichtigen Interessen­gruppen ehrliche Rückmeldungen zur Ausrichtung der Organisation? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 2.4.2 Wie werden wichtige **Interessengruppen ein­gebunden**, deren Engagement gefördert, Erfolge geteilt und gefeiert, um gewünschtes Verhalten zu verstärken? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 2.4 |  |

# Beschreibung der Organisation – Realisierung

Die Kriterien zur Realisierung unterstützen die Organisation dabei, ihre Strategie effektiv und zu effizient zu realisieren und dabei sicherzustellen, dass sie:

* die Interessengruppen in ihrem Ecosystem kennt und sich umfassend mit denjenigen befasst, die für ihren Erfolg wichtig sind
* nachhaltigen Nutzen / Wert durch Wertschöpfung für die Kunden und andere Interessengruppen generiert
* die Leistungsniveaus verbessert, die aktuell für den Erfolg erforderlich sind und zugleich die notwendige Verbesserung und Transformation antreibt, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein

## Kriterium 3: Interessengruppen einbinden

Die Organisation identifiziert die für ihren Zweck, ihre Vision und Strategie wichtigen Interessengruppen, beteiligt sie, versteht Bedürfnisse und Erwartungen, bewertet die eigenen Leistungen und erkundigt sich über deren Wahrnehmungen.

|  |  |
| --- | --- |
| **3.1 Kunden – Nachhaltige Beziehungen aufbauen** | |
| 3.1.1 Welche Kriterien werden zur Segmentierung und **Klassifizierung der Kunden** herangezogen (z.B. soziale Merkmale, Bedürfnisse, Erwartungen, Kauf- und Nutzerverhalten)? | **Vorgehen (V)**:  **Umsetzung (U)**:  **Bewertung** & **Verbesserung (B&V)**: |
| 3.1.2 Wie werden **Kom­munikations­bedürfnisse** der verschiedenen Kunden­gruppen erfasst und verstanden? Wie werden passende Kommunikations­kanäle zum Erhalt von Feedback sowie für die Rück­meldung an den Kunden gestaltet? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 3.1.3 Wie wird der **Kunden­kontakt** gehalten, auch wenn gerade keine Leistungen erbracht werden? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 3.1 |  |
| **3.2 Mitarbeitende – gewinnen, einbeziehen, entwickeln und halten** | |
| 3.2.1 Wie werden **Personal­strategie** und -pläne erstellt und mit der Gesamt­strategie abgestimmt? Wie werden dabei Bedürfnisse der Mitarbeitenden berück­sichtigt (z.B. an die Organisationskultur und  -führung, Gleichstellung der Geschlechter, kulturelle Vielfalt und Inklusion sowie an das gewünschte Arbeits­umfeld)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 3.2.2 Wie werden die Mitarbeitenden befähigt, notwendige **Veränderungen** zu verstehen und darin liegende Chancen auf Weiter­entwicklung ihres Wissens und ihrer Fähigkeiten zu erkennen? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 3.2.3 Wie werden die Mitarbeitenden zur **Kommunikation** innerhalb der Organisation und zum effektiven Austausch von Erfahrungen innerhalb des Ecosystems befähigt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 3.2.4 Wie wird eine **Arbeits­atmosphäre** geschaffen, in der sich Mitarbeitende entfalten und entwickeln können, sie proaktiv angeleitet, belohnt, und anerkannt werden? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 3.2 |  |
| **3.3 Wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen (Eigentümer, Geldgeber, Behörden...) – kontinuierliche Unterstützung sicherstellen** | |
| 3.3.1 Wie werden diese wichtigen Interessengruppen **zum beiderseitigen Nutzen** **eingebunden** (z.B. in Bestrebungen nach Verbesserung)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 3.3.2 Wie wird dabei ein transparenter, vertrauensvoller Umgang sichergestellt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 3.3 |  |
| **3.4 Gesellschaft – zu Entwicklung, Wohlergehen und Wohlstand beitragen** | |
| 3.4.1 Wie stellt die Organisation ihren **Beitrag für die Gesellschaft** sicher (z.B. ökonomischer, ökologischer oder sozialer Nutzen)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 3.4.2 Wie transparent, vertrauens­voll und verlässlich führt die Organisation **Beziehungen** zu wichtigen Interessen­gruppen der Gesellschaft? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 3.4.3 Wie werden **Kommunikations­kanäle genützt**, die der Gesellschaft Austausch und Rück­meldung sowie der Organisation die Reaktion erleichtern? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 3.4 |  |
| **3.5 Partner und Lieferanten – Beziehungen aufbauen und Beitrag für die Schaffung nachhaltigen Nutzens sicherstellen** | |
| 3.5.1 Wie werden wichtige Partner und Lieferanten **segmentiert** und ein im Einklang mit der Strategie **abgestimmtes Handeln** sichergestellt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 3.5.2 Wie werden **vertrauens­volle Beziehungen** zu wichtigen Partnern und (Schlüssel-)Lieferanten aufgebaut (z.B. über Trans­parenz und Verlässlichkeit)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 3.5.3 Wie wird ein mit der Strategie **abgestimmtes Handeln** zumnachhaltigen und gegenseitigen Nutzen gefördert (z.B. über klare Verantwortlich­keiten, Einsatz vorhandener Kenntnisse)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 3.5 |  |

## Kriterium 4: Nachhaltigen Nutzen schaffen

Eine herausragende Organisation versteht, dass die Schaffung eines nachhaltigen Nutzens für ihren langfristigen Erfolg und ihre finanzielle Stärke von entscheidender Bedeutung ist.

|  |  |
| --- | --- |
| **4.1 Nachhaltigen Nutzen planen und** **entwickeln** | |
| 4.1.1Wie wird bei der **Ent­wicklung der Produkte / Dienstleistungen** sicher­gestellt, dass sie mit dem Zweck der Organisation sowie den Bedürfnissen der Ziel­gruppen übereinstimmen? | **Vorgehen (V)**:  **Umsetzung (U)**:  **Bewertung** & **Verbesserung (B&V)**: |
| 4.1.2 Wie werden Erkenntnisse aus **Marktforschung** bzw. Kundenbefragungen und die Anforderungen weiterer wichtiger Interessengruppen in den Entwicklungsprozess einbezogen? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 4.1.3 Wie werden bei der Entwicklung der Produkte und der Wertschöpfungs­kette mögliche **Aus­wirkungen** auf Gesund­heit, Sicherheit und Umwelt im Lebenszyklus berücksichtigt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 4.1 |  |
| **4.2 Nachhaltigen Nutzen kommunizieren und vermarkten** | |
| 4.2.1 Wie werden Allein­stellungs­merkmale bzw. das **Nutzen­versprechen** definiert und an die Zielgruppen (u.a. Kunden) **kommuniziert**? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 4.2.2 Wie werden über Kontakte, Influencing und Zusammen­arbeit mit den Zielgruppen das Image und Nutzen­versprechen **vermarktet** bzw. die Leistungen **verkauft**? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 4.2 |  |
| **4.3 Nachhaltigen Nutzen liefern** | |
| 4.3.1 Wie wird eine effektive und effiziente **Wertschöpfungs­kette** zur Erfüllung des Nutzen­versprechens **entwickelt**? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 4.3.2 Wie wird die **Wertschöpfungs­kette** konsequent mit minimalen sozialen und ökologischen Auswirkungen **umgesetzt**? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 4.3.3 Wie wird nachhaltiger Nutzen und **Erfüllen** bzw. Übertreffen der **Erwartungen** der Zielgruppen sichergestellt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 4.3.4 Wie werden **Zielgruppen** im verantwortungsvollen Umgang mit Produkten und Dienstleistungen **beraten**? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 4.3 |  |
| **4.4 Ein Gesamterlebnis definieren und verwirklichen** | |
| 4.4.1 Wie wird für die Zielgruppen ein **Gesamterlebnis** mitdurch­gängiger Leistungs­erbringung und passenden Kontaktpunkten sichergestellt (z.B. schlüssige Customer Experience von der Website bis zur Rechnungs­legung)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 4.4.2 Wie werden für verschiedene Zielgruppen das **Gesamterlebnis** personalisiert und **individualisierte** Produkte bzw. Leistungen angeboten? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 4.4.3 Wie können die Mit­arbeitenden das **Gesamt­erlebnis** für die Zielgruppen **maximieren** (z.B. durch Ressourcen, Kompetenzen, Freiraum zum Handeln und Entscheiden)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| 4.4.4 Wie werden über Feedback die **Wert­schöpfungskette** sowie **Produkte** systematisch **verbessert**? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: |
| Weitere Vorgehensweisen zu 4.4 |  |

## Kriterium 5: Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

Die konsequente Kombination aus Sicherstellen der Leistungsfähigkeit im laufenden Tagesgeschäft bei gleichzeitigem Vorantreiben von Transformation ermöglicht der Organisation heute erfolgreich und für die Zukunft vorbereitet zu sein.

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1 Leistungsfähigkeit vorantreiben und Risiken managen** | |
| 5.1.1 Wie stellt das Leistungs­management-System die **Durchgängigkeit** zwischen Ausrichtung, Realisierung und Ergebnissen sicher? | **Vorgehen (V)**:  **Umsetzung (U)**:  **Bewertung** & **Verbesserung (B&V)**: | |
| 5.1.2 Wie unterstüzen Daten bzw. Informationen aus dem Leistungsmanagement-System die **Steuerung** der Prozesse und Projekte? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| 5.1.3 Wie werden mit Hilfe des Leistungsmanagement-Systems fundierte, passende sowie wirksame **Verbesserungen** (z.B. der Prozesse) erzielt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| 5.1.4 Wie werden **Chancen und Risiken** (u.a. strategische, operative, finanzielle, rechtliche, technische) identifiziert, mögliche Auswirkungen bewertet und Maßnahmen dazu gemanagt? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| Weitere Vorgehensweisen zu 5.1 |  | |
| **5.2 Die Organisation für die Zukunft transformieren** | | |
| 5.2.1 Wie wird die **Organisations­struktur** (u.a. Aufbau- und Ablauf­organisation) gestaltet und angepasst um aktuelle Ziele bzw. zukünftige Anforderungen zu unterstützen? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| 5.2.2 Wie wird die **Balance** zwischen **Stabilität** und **Agilität** in der Wert­schöpfungs­kette sichergestellt (z.B. über agile Arbeitsweisen)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| Weitere Vorgehensweisen zu 5.2 |  | |
| **5.3 Innovation fördern und Technologie nutzen** | | |
| 5.3.1 Welche Fähigkeiten, Ressourcen und Werkzeuge werden genutzt, um **Kreativität, Innovation** und disruptives Denken zu fördern? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| 5.3.2 Wie werden **neue Technologien** und Innovationen bewertet und eingeführt, um die aktuelle Leistungsfähigkeit und geplante Transformation zu unterstützen (z.B. Verbes­serungen der Infra­struktur oder der Anpas­sungs­fähigkeit von Prozessen)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| 5.3.3 Wie werden **Prinzipien der Kreislaufwirtschaft** auf den Lebenszyklus bestehender und neuer Technologien an­gewendet, um den Nutzen im Ecosystem zu maximieren? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| Weitere Vorgehensweisen zu 5.3 |  | |
| **5.4 Daten, Information und Wissen wirksam einsetzen** | | |
| 5.4.1 Wie werden eigene **Daten**, **Informationen und Wissen** sowie jene von Interessen­gruppen behandelt, um daraus Ideen, Nutzen und In­novat­ionen zu generieren? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| 5.4.2 Wie werden Daten, Information und Wissen in ethischer Weise verwendet, um Bedürf­nisse und **Rechte** der Bereit­stellenden zu **wahren**? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| 5.4.3 Wie werden fortgeschrittene **Analysemethoden** (Advanced Analytics) und Prognosemodelle eingesetzt um fundierte Entscheidungen zu treffen? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| 5.4.4 Wie sichert, **schützt** und maximiert die Organisation einzigartiges **Wissen** (z.B. geistiges Eigentum)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| Weitere Vorgehensweisen zu 5.4 |  | |
| **5.5 Vermögenswerte und Ressourcen managen** | | |
| 5.5.1 Wie werden finanzielle **Ressourcen** und erfolgs­kritische Vermögenswerte **nachhaltig gemanagt**, um gegen­wärtigen Erfolg und zu­künftige Investitionen ab­zusichern (z.B. Kapital, Liquidität, Infra­struktur, Immobilien, Patente)? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| 5.5.2 Wie werden jene **Ressourcen** und Vermögens­werte **verant­wortungsvoll veräußert bzw. aus­geschieden**, welche für aktuelle und zukünftige Geschäfte nicht mehr benötigt werden? | **V**:  **U**:  **B**&**V**: | |
| Weitere Vorgehensweisen zu 5.5 |  | |

# Beschreibung der Organisation – Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden die erreichten **Ergebnisse** zu den in der Ausrichtung und Realisierung beschriebenen Inhalten angeführt. Zusätzlich gilt es, Kennzahlen zur Prognose der zukünftigen Entwicklung darzulegen.

* Im Kriterium 6 zeigt die Organisation Ergebnisse, die auf den Rückmeldungen wichtiger Interessengruppen basieren. Sie zeigen, wie diese Interessengruppen die Organisation wahrnehmen.
* Im Kriterium 7 werden Ergebnisse der Organisation bezogen auf die Erfüllung der Strategie sowie wichtige operative Leistungsindikatoren angeführt. Diese Kennzahlen werden, wo passend, den Interessengruppen zugeordnet.

## Kriterium 6: Wahrnehmungen der Interessengruppen

Die hier gezeigten Ergebnisse können aus unterschiedlichen Quellen stammen: Befragungen, Feedbackgruppen, Bewertungen, Pressemeldungen, Auswertungen sozialer Medien, kritische Rückmeldungen bzw. Beschwerden, Anerkennungen. Diese persönlichen Wahrnehmungen werden für die wichtigen Interessengruppen dargelegt.

### 6.1 Wahrnehmungen der Kunden:

Kennzahlen zur Wahrnehmung aus Kundensicht können z.B. folgende Aspekte betreffen: Das von der Organisation angebotene Gesamterlebnis für Kunden, die Kultur der Organisation, die Einstellung und das Maß des Engagements ihrer Mitarbeitenden für die Kunden, die Marke, das Image und Ansehen der Organisation, auch hinsichtlich ihrer sozialen sowie ökologischen Leistungsfähigkeit, die von der Organisation angebotenen Produkte und Dienstleistungen.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6.1.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Kunden** an | | | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl | | |  | | | |
| Jahr | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist | | |  |  |  |  |
| Plan/Ziel | | |  |  |  |  |
| Vergleiche | | |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | |
| 6.1.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Kunden** an | | | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl | | |  | | | |
| Jahr | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist | | |  |  |  |  |
| Plan/Ziel | | |  |  |  |  |
| Vergleiche | | |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | |
| 6.1.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Kunden** an | | | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl | | |  | | | |
| Jahr | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist | | |  |  |  |  |
| Plan/Ziel | | |  |  |  |  |
| Vergleiche | | |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zur Wahrnehmung aus Kundensicht, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten: | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |

### 6.2 Wahrnehmungen der Mitarbeitenden:

Kennzahlen zur Wahrnehmung der Mitarbeitenden können z.B. folgende Aspekte betreffen: Die Kultur der Organisation, die Erfahrung, die sie bei ihrer Arbeit in der Organisation machen, inklusive der Art und Weise, wie Veränderung gesteuert wird, Engagement und Erfolge der Organisation in Bezug auf Ausgewogenheit und Gleichstellung der Geschlechter, Vielfalt und Inklusion, Art und Weise, wie sich die Organisation an zukünftige Arbeitsweisen anpasst, Unterstützung der Organisation für das Familien- und Privatleben, Freiraum zum Handeln und Entscheiden, Anerkennung und Entwicklung, Arbeitsumfeld, Bezahlung und Zusatzleistungen, Steuerung und Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit, Art und Weise, wie die Strategie umgesetzt ist, ihren eigenen Beitrag dazu und den Grad ihres Vertrauens in die Zukunft der Organisation.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6.2.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Mitarbeitenden** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 6.2.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Mitarbeitenden** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 6.2.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Mitarbeitenden** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zur Wahrnehmung aus Sicht der Mitarbeitenden, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

### 6.3 Wahrnehmungen wirtschaftlicher und regulatorischer Interessengruppen:

Die Wahrnehmung wirtschaftlicher und regulatorischer Interessengruppen (z.B. Inhaber, Aktionäre, Investoren, Gläubiger und Geldgeber, Regierung, Aufsichtsbehörde, Körperschaften – durch Gesetz oder Statut – sowie halbstaatliche Institutionen) beispielweise in Bezug auf: das Finanzmanagement, die Sicherheit und die Nachhaltigkeit der Organisation, die Governance-Struktur, Transparenz, Verantwortlichkeit und ethisches Verhalten der Organisation, die soziale und ökologische Verantwortung der Organisation, das Risikomanagement und die Einhaltung behördlicher und regulatorischer Anforderungen (Compliance), Marke, Image und Ansehen der Organisation, von der Organisation angebotene Produkte und Dienstleistungen und ihr Ansatz zur Innovation von Prozessen, Produkten, Dienstleistungen und Lösungen, die Fähigkeit des Unternehmens, das Umfeld zu beobachten, Megatrends zu erkennen und erfolgreich mit diesen umzugehen, ihre allgemeine Erfahrung im Umgang mit der Organisation.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6.4.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung **wirtschaftlicher und regulatorischer Interessengruppen** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 6.4.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung **wirtschaftlicher und regulatorischer Interessengruppen** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 6.4.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung **wirtschaftlicher und regulatorischer Interessengruppen** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zur Wahrnehmung aus Sicht der wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

### 6.4 Wahrnehmungen der Gesellschaft:

Die Wahrnehmung der Gesellschaft, beispielweise in Bezug auf: die Fähigkeit der Organisation, die Erwartungen der Gesellschaft zu erfüllen, die Auswirkung der Governance-Struktur der Organisation, der Transparenz und des ethischen Verhaltens auf die Gesellschaft, die Auswirkungen der Aktivitäten der Organisation auf die Gesellschaft, die Nachhaltigkeit der Beiträge der Organisation zur Gesellschaft, bezogen auf ihre ökonomischen, sozialen und ökologischen Aktivitäten, das Engagement der Organisation für eine Kreislaufwirtschaft, das Engagement und die Erfolge der Organisation zur Verringerung von Ungleichheit, Steigerung von Vielfalt und Inklusion sowie Erreichung eines ausgewogenen Geschlechterverhältnisses.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6.4.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Gesellschaft** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 6.4.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Gesellschaft** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 6.4.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Gesellschaft** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zur Wahrnehmung aus Sicht der Gesellschaft, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

### 6.5 Wahrnehmungen der Partner und Lieferanten:

Die Wahrnehmung der Partner und Lieferanten, beispielsweise in Bezug auf: ihre Erfahrungen im Umgang mit der Organisation, Engagement und Erfolge der Organisation in der übergreifenden Zusammenarbeit und zum gegenseitigen Nutzen, Umsetzungsgrad neuer Technologien und Veränderungen, Soziale Verantwortung der Organisation, Engagement und Erfolge der Organisation für eine Kreislaufwirtschaft, Steuerung und Verbesserung der Leistungserbringung der Partner und Lieferanten, Kommunikations- und Beziehungsmanagement mit der Organisation, Governance-Struktur, Transparenz und Ethik der Organisation und ihrer Praktiken, Nachhaltigkeit der Beziehung zwischen der Organisation und den für ihren Zweck, ihre Vision und ihre Strategie wichtigen Partnern und Lieferanten.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6.5.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 6.5.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 6.5.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Wahrnehmung der **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zur Wahrnehmung aus Sicht von Partnern und Lieferanten, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

## Kriterium 7: Strategie- und Leistungsbezogene Ergebnisse

Dieses Kriterium fokussiert auf **Ergebnisse in Zusammenhang mit der Leistungsfähigkeit der Organisation**: ihren Zweck zu erfüllen, die Strategie umzusetzen und nachhaltigen Nutzen zu schaffen, sowie ihre Fitness für eine erfolgreiche Zukunft.

Strategische und operative Leistungsindikatoren (siehe folgende Beispiele) werden den wichtigen Interessengruppen der Organisation zugeordnet bzw. übergreifend dargestellt:

**Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit:**

* Indikatoren zur Voraussage der Wahrnehmungen wichtiger Interessengruppen
* Indikatoren bezogen auf zukünftige Erwartungen wichtiger Interessengruppen
* Indikatoren bezogen auf die Erreichung strategischer Ziele
* Indikatoren zum Fortschritt der Transformation
* Indikatoren zur Prognose der zukünftigen Leistungsfähigkeit

**Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit:**

* Indikatoren zur Erfüllung der Erwartungen wichtiger Interessengruppen
* Indikatoren bezogen auf geschaffenen, nachhaltigen Nutzen im Sinne des Zwecks der Organisation
* Indikatoren bezogen auf die Erreichung operativer Ziele
* Indikatoren zu erreichten bzw. aktuellen finanziellen Ergebnissen
* Indikatoren zur Messung und Verbesserung der operativen Leistungsfähigkeit
* Indikatoren, die Ursache-Wirkungszusammenhänge aufzeigen und das Verständnis vertiefen

### 7.1 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu Kunden:

Kennzahlen mit Bezug auf Kunden können z.B. folgende Themen betreffen: Qualität der Produktbereitstellung und Dienstleistungs- bzw. Lösungserbringung, Umgang mit Beschwerden und Reklamationen, Einbeziehung von Kunden in die Produktentwicklung, Erreichter Nutzen für unterschiedliche Kundengruppen, Kennzahlen zu Kommunikation bzw. Kontaktbedürfnissen der Kunden

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.1.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Kunden** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.1.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Kunden** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.1.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Kunden** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zu strategie- und leistungsbezogenen Ergebnissen zu Kunden, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

### 7.2 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu Mitarbeitenden:

Kennzahlen mit Bezug auf Mitarbeitende können z.B. Messgrößen zu folgenden Themen betreffen: Aus- und Weiterbildung bzw. Kompetenzmanagement, Karrieremöglichkeiten und Führungsleistung, Interne Kommunikation und Erfahrungsaustausch im Ecosystem der Organisation, Chancen zur Weiterentwicklung des Wissens, Kennzahlen zu Belohnung bzw. Anerkennung von Leistungen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.2.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Mitarbeitende** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.2.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Mitarbeitende** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.2.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Mitarbeitende** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zu strategie- und leistungsbezogenen Ergebnissen zu Mitarbeitenden, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

### 7.3 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen:

Kennzahlen mit Bezug auf wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen können z.B. folgende Themen betreffen: Finanzielle Kennzahlen mit Bezug zu den Eigentümern der Organisation, Angaben zur Einbeziehung regulatorischer Interessengruppen in Verbesserungsmaßnahmen, Kenngrößen zur Kommunikation, Messgrößen zur Einhaltung regulatorischer Anforderungen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.3.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.3.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.3.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zu Strategie- und leistungsbezogenen Ergebnissen zu wirtschaftlichen und regulatorischen Interessengruppen, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

### 7.4 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zur Gesellschaft:

Kennzahlen mit Bezug auf die Gesellschaft können z.B. folgende Themen betreffen: Quantifizierung des Beitrags für die Gesellschaft, Kennzahlen zur Kommunikation und Beziehung mit einzelnen Interessengruppen der Gesellschaft, Leistungen hinsichtlich Gesundheit, Sicherheit und Umwelt – u.a. Kreislaufwirtschaft, Indikatoren zum ökonomischen und sozialen Engagement

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.4.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf die **Gesellschaft** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.4.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf die **Gesellschaft** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.4.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf die **Gesellschaft** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zu strategie- und leistungsbezogenen Ergebnissen zur Gesellschaft, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

### 7.5 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse zu Partnern und Lieferanten:

Kennzahlen mit Bezug auf Partner und Lieferanten können z.B. folgende Themen betreffen: Messgrößen zur Zusammenarbeit mit Entwicklungspartnern, Kennzahlen zu Kommunikation und Beziehung mit Schlüssellieferanten, Indikatoren zur Verbesserung der durchgängigen Leistungserbringung, Angaben zur gemeinsamen Anwendung neuer Technologien

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.5.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.5.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.5.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene Kennzahl zur Leistungsfähigkeit bezogen auf **Partner und Lieferanten** an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere Kennzahlen zu strategie- und leistungsbezogenen Ergebnissen zu Partnern und Lieferanten, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

### 7.6 Übergreifende strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse:

Hier werden wichtige strategie- und leistungsbezogene Kennzahlen angeführt, die übergreifend bzw. keiner Interessengruppe direkt zugeordnet sind. Siehe dazu folgende Beispiele: Operative Leistungsdaten zu strategisch wichtigen Anlagenteilen der Produktion, Investitionen in Produktentwicklungen, Indikatoren zur Effizienz bzw. Effektivität ausgewählter Leistungsprozesse, Messgrößen zur Beurteilung des Erfüllungsgrades übergreifender strategischer Ziele

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7.6.1 Geben Sie die **wichtigste** erhobene übergreifende Kennzahl zur Leistungsfähigkeit an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.6.2 Geben Sie die **zweitwichtigste** erhobene übergreifende Kennzahl zur Leistungsfähigkeit an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| 7.6.3 Geben Sie die **drittwichtigste** erhobene übergreifende Kennzahl zur Leistungsfähigkeit an | | | | |
| Bezeichnung der Kennzahl |  | | | |
| Jahr | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| Ist |  |  |  |  |
| Plan/Ziel |  |  |  |  |
| Vergleiche |  |  |  |  |
| Kennzahl dient der Prognose und Sicherstellung der zukünftigen, strategischen Leistungsfähigkeit  Kennzahl dient der Überwachung und Verbesserung der aktuellen, operativen Leistungsfähigkeit | | | | |
| Wie werden die Daten segmentiert? | | | | |
|  | | | | |
| Anmerkung zur Kennzahl: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| Weitere übergreifende Kennzahlen zu strategie- und leistungsbezogenen Ergebnissen, die gemessen werden und mit denen Sie arbeiten: | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |

# Erklärung des Bewerbers

Ich bestätige hiermit, dass sämtliche Angaben im Fragebogen sowie in den beiliegenden Anhängen korrekt sind.

Der spätest mögliche Anmeldetermin zum Staatspreis Unternehmensqualitätist der 31. März 2021, Site Visits können bis zum 30. April 2021 durchgeführt werden. Wir bitten um rechtzeitige Vereinbarung des Site Visit Termins.

Ich bin darüber informiert, dass der **vollständig ausgefüllte Fragebogen sowie die Zusatzdokumente bis mindestens 4 Wochen vor dem vereinbarten Site Visit Termin** bei der Quality Austria **einlangen müssen**, um eine sorgfältige Vorbereitung des Assessorenteams zu gewährleisten und den Site Visit entsprechend planen zu können.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Datum |  | Firmenmäßige Zeichnung |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | O:\Werbung und PR\CD\Logos\Quality Austria\qualityaustria Logo de print.jpg | |
|  | **Mag. Nicole Mayer, MSc.**  Business Development  Unternehmensqualität (EFQM)  nicole.mayer@qualityaustria.com  Tel.: +43 1 274 87 47-120  **Manuela Eigelsreiter, MA**  Operations  Unternehmensqualität (EFQM)  manuela.eigelsreiter@qualityaustria.com  Tel.: +43 1 274 87 47-125  **Staatspreis Unternehmensqualität**  des Bundesministeriums  für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort  [www.staatspreis.com](http://www.staatspreis.com/) |  | **Quality Austria**  Trainings, Zertifizierungs  und Begutachtungs GmbH |
|  | **Headquarters**  Zelinkagasse 10/3, 1010 Wien |
|  | www.staatspreis.com  [www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com) |
|  | **Hinweis**  Alle geschlechtsspezifischen Ausdrücke gelten immer für beide Geschlechter gleichermaßen. Aus Gründen der Lesbarkeit wird auf die doppelte Ansprache verzichtet. |
|  |  |
| © 2020 Quality Austria: Nachdruck und Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung der Quality Austria. | |