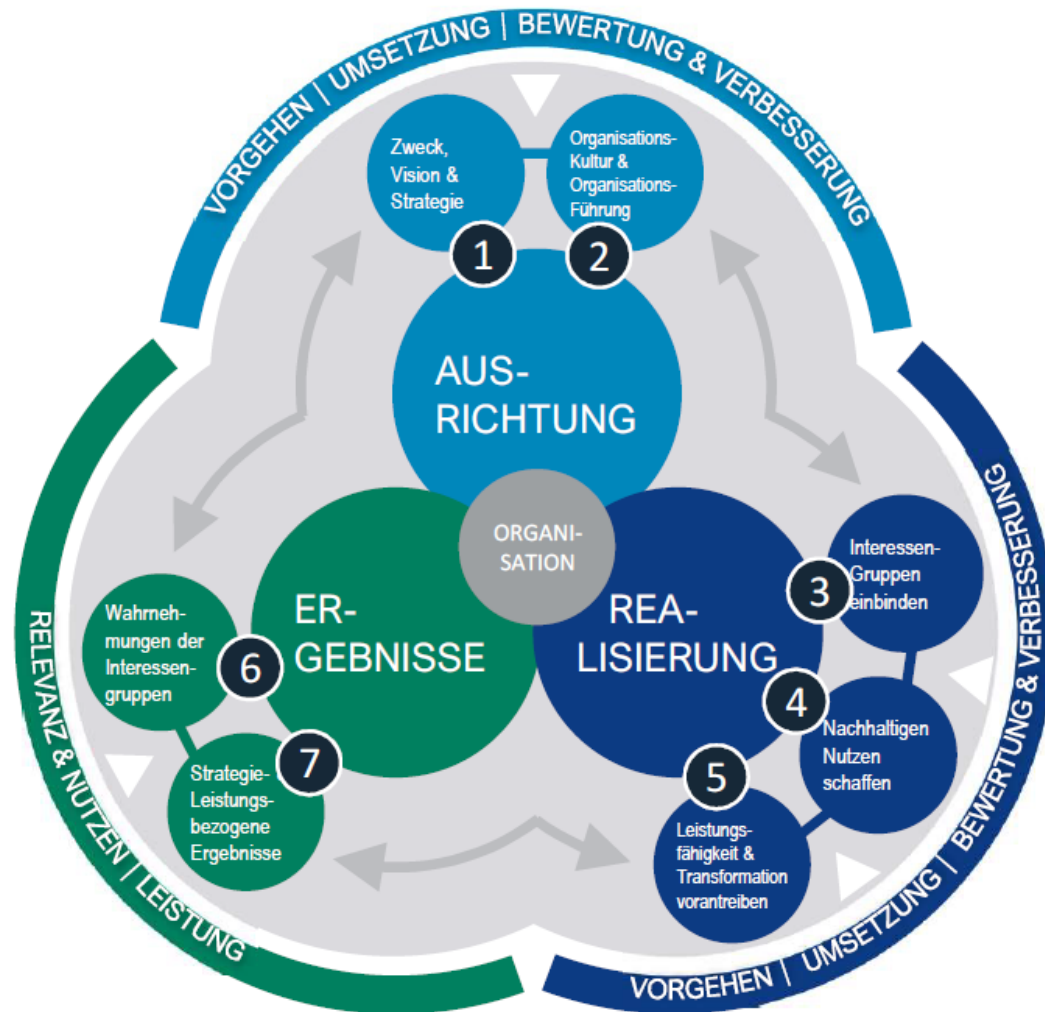


Das EFQM Modell 2020 - 3 Segmente und 7 Kriterien



AUSRICHTUNG (Warum?)

- (1) Zweck, Vision und Strategie
- (2) Organisationskultur und Organisationsführung

REALISIERUNG (Wie?)

- (3) Interessengruppen einbinden
- (4) Nachhaltigen Nutzen schaffen
- (5) Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

ERGEBNISSE (Was?)

- (6) Wahrnehmung der Interessengruppen
- (7) Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse



Vorbemerkung

Eine Organisation, die dauerhaft herausragende Ergebnisse erzielt und die die Erwartungen ihrer Interessensgruppen erfüllt oder übertrifft:

- definiert einen inspirierenden Zweck
- erschafft eine erstrebenswerte Vision
- entwickelt eine auf die Schaffung von nachhaltigen Nutzen ausgerichtete Strategie
- gestaltet eine erfolgsorientierte Kultur

1 Zweck, Vision und Strategie

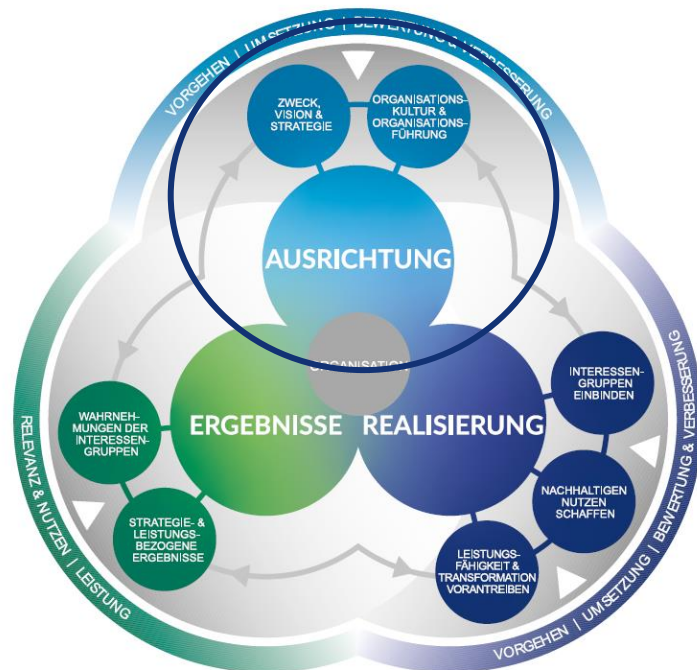
1.1 Zweck und Vision definieren

1.2 Interessengruppen identifizieren und ihre Bedürfnisse verstehen

1.3 Ecosystem, eigene Fähigkeiten und wichtige Herausforderungen verstehen

1.4 Strategie entwickeln

1.5 Governance-Struktur und Steuerungssystem für die Leistungsfähigkeit der Organisation entwickeln und implementieren



2 Organisationskultur und Organisationsführung

2.1 Organisationskultur lenken und ihre Werte fördern

2.2 Rahmenbedingungen für erfolgreiche Veränderung gestalten

2.3 Kreativität und Innovation ermöglichen

2.4 Gemeinsam und engagiert für Zweck und Strategie der Organisation eintreten



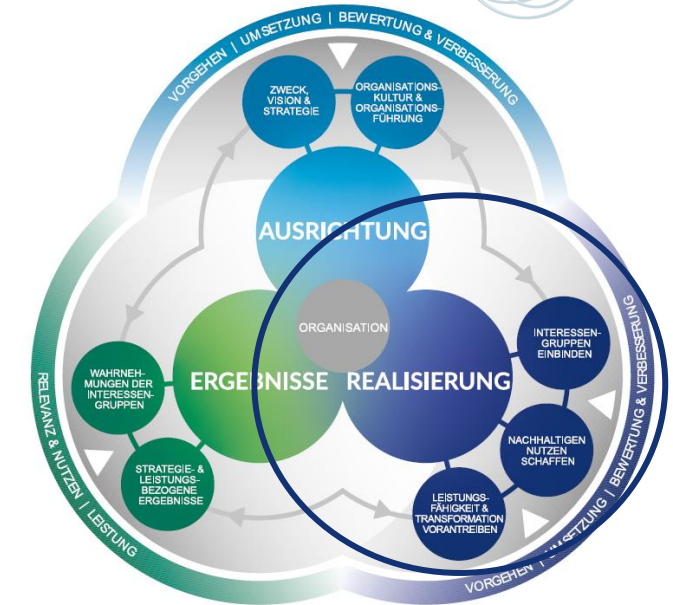
Vorbemerkung

Mit der zuvor beschriebenen Ausrichtung, bereitet die Organisation den Weg vor. Um die Strategie effektiv und effizient umzusetzen, muss die Organisation:

- die Interessengruppen in ihrem Ecosystem kennen und sich umfassend mit denjenigen befassen, die für ihren Erfolg wichtig sind
- nachhaltigen Nutzen kreieren
- das Leistungsniveaus verbessern, die für den Erfolg von heute erforderlich sind und zugleich die notwendige Verbesserung und Transformation sicherstellen, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein.

3 Interessengruppen einbinden

- 3.1 Kunden – nachhaltige Beziehungen aufbauen
- 3.2 Mitarbeitende – gewinnen, einbeziehen, entwickeln und halten
- 3.3 Wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen – langfristige Unterstützung sicherstellen
- 3.4 Gesellschaft – zu Entwicklung, Wohlergehen und Wohlstand beitragen
- 3.5 Partner und Lieferanten – Beziehungen aufbauen und deren Beiträge für die Schaffung nachhaltigen Wertes sicherstellen



5 Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

- 5.1 Leistungsfähigkeit vorantreiben und Risiken managen
- 5.2 Die Organisation für die Zukunft transformieren
- 5.3 Innovation fördern und Technologie nutzen
- 5.4 Daten, Information und Wissen wirksam einsetzen
- 5.5 Vermögenswerte und Ressourcen managen

4 Nachhaltigen Nutzen schaffen

- 4.1 Nachhaltigen Nutzen planen und entwickeln
- 4.2 Nachhaltigen Nutzen kommunizieren und vermarkten
- 4.3 Nachhaltigen Nutzen liefern
- 4.4 Ein Gesamterlebnis definieren und verwirklichen



Vorbemerkung

Im Abschnitt Ergebnisse geht es darum, was die Organisation in Bezug auf das in den Segmenten Ausrichtung und Realisierung Beschriebene erreicht hat, inklusive einer Prognose für die künftige Entwicklung.

Eine herausragende Organisation verfügt über Daten hinsichtlich:

- der Wahrnehmung der Interessengruppen
- der Schaffung nachhaltigen Nutzens
- des gleichzeitigen Vorantreiben von Leistungsfähigkeit und Transformation

6 Wahrnehmung der Interessengruppen

Ergebnisse zu Wahrnehmungen wichtiger Interessengruppen können sein :

- Wahrnehmung der Kunden
- Wahrnehmung der Mitarbeitenden
- Wahrnehmung wirtschaftlicher und regulatorischer Interessengruppen
- Wahrnehmung der Gesellschaft
- Wahrnehmungen der Partner und Lieferanten

7 Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse können beinhalten:

- Indikatoren bezogen auf nachhaltigen Nutzen im Sinne des Zwecks der Organisation
- Indikatoren zu den finanziellen Ergebnissen
- Indikatoren zur Erfüllung der Erwartungen wichtiger Interessengruppen
- Indikatoren bezogen auf die Erreichung strategischer Ziele
- Indikatoren zur Messung und Verbesserung der Leistungsfähigkeit
- Indikatoren zum Fortschritt der Transformation
- Indikatoren zur Vorhersage der Zukunft

