

Im Team zu Spitzenleistungen

Referent:
Christian Hunziker



Mensch



Technik



Umwelt



Ressourcen



Programm

- Hunziker Partner AG
- Der Weg zu Excellence und das EFQM Modell
- Integration im Management System
- Bühnen der Kommunikation
- Beispiele aus dem Umwelt- und Sozialengagement
- Entwickeln wir uns Nachhaltig?

Sanitäre Anlagen

- Alles mit Wasser und Gas
- Das schöne Bad
- Regenwassernutzung
- Solaranlagen
- Staubsaugeranlagen



- Labor
- Baderneuerung
- Wassernachbehandlung
- Schmutzwassersysteme
- Kanalisation
- 24 / 365 Service



Planung Haustechnik

- Sanitär / Heizung
- Kälte / Klima
- Lüftung / Elektro
- MSR
- Koordination
- Moderation von Teams



Ausbildung

- Teamentwicklung
- Strategie
- TQM Systeme
- EFQM Modelle
- Betriebsökologie

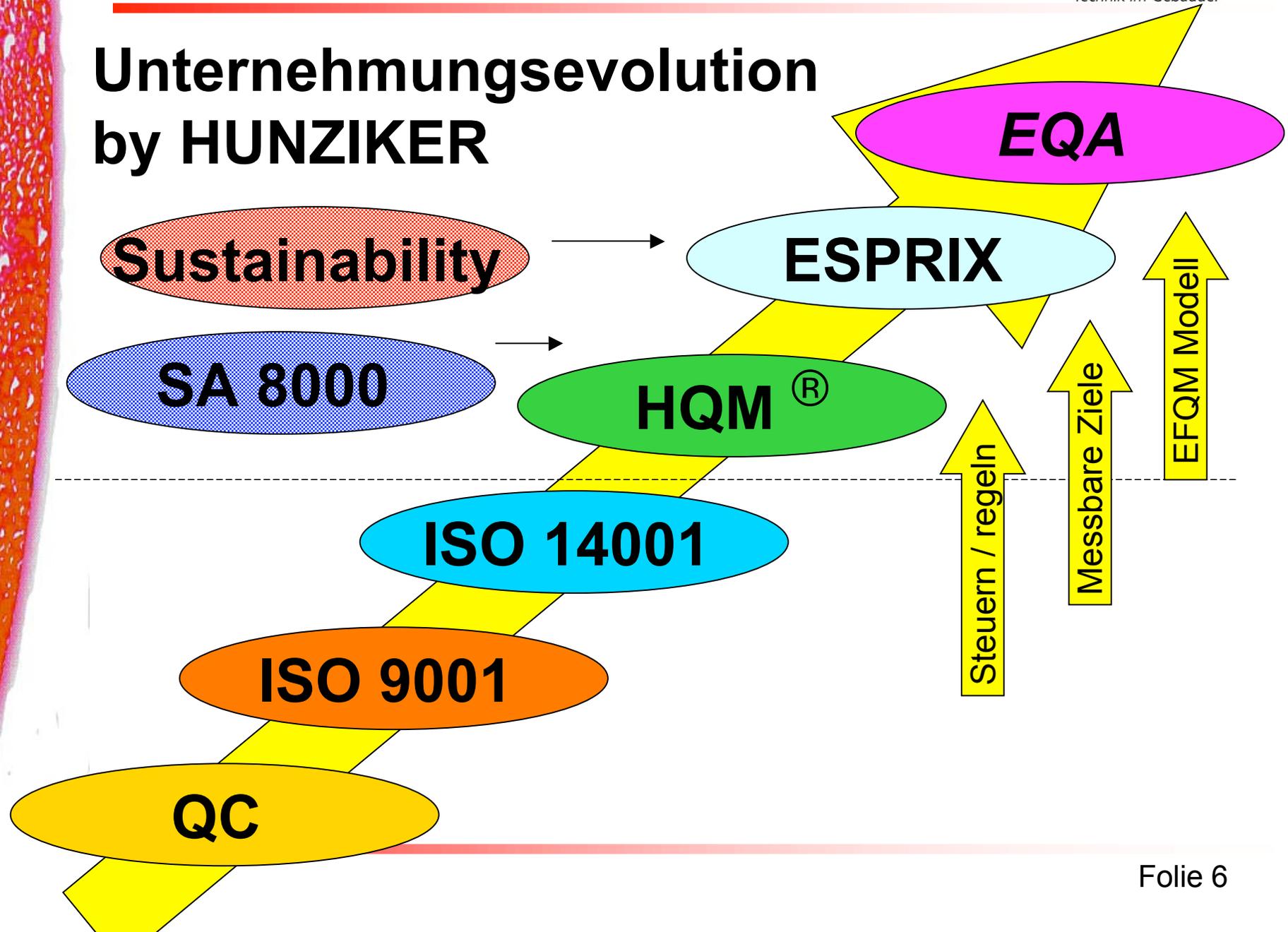
Wege und Stationen zum Business Excellence

- Wunsch nach Veränderung ohne Druck von Außen
- Orientierung - Projektvielfalt - Koordinationsmanko
- TQM Literatur
- Frühzeitige Integration von Mensch, Technik und Umwelt
- Entwicklung von HQM[®]
- Trendsetter

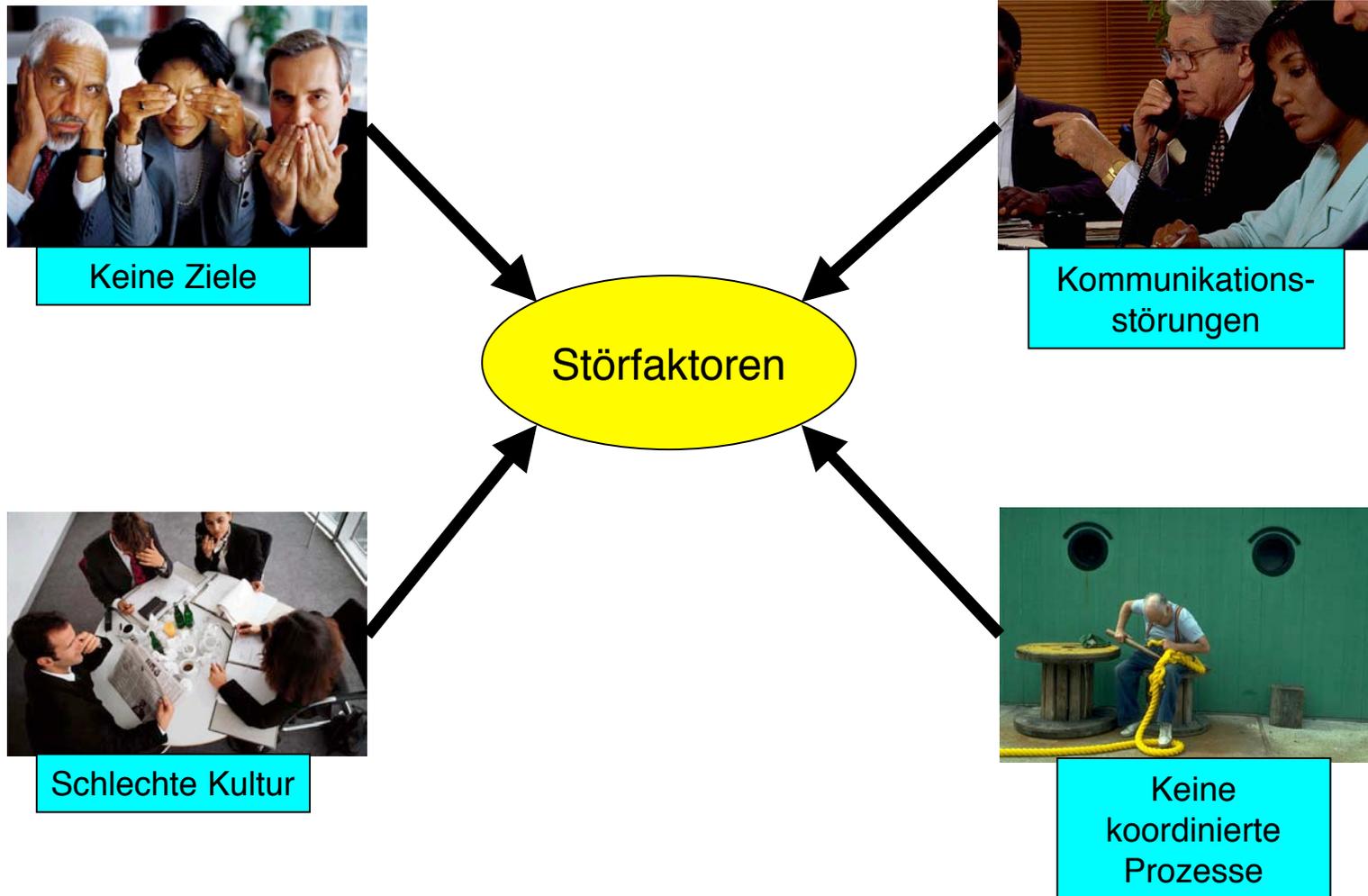
Meilensteine

- 1981 Einführung von EDV
- 1987 Einführung CAD
- 1989 Erster Sanitär-Zeichner-Lehrling mit CAD-Abschluss
- 1993 Aufbau HQM System
- 1994 Erste Sanitär-Unternehmung der Schweiz mit ISO 9001
- 1996 Elfte Unternehmung der Schweiz mit ISO 14001
- 1997 Einführung Kaizen der Woche
- 1999 - 2001 Teilnahme am ESPRIX
- 1999 Einführung Balanced Scorecard und Cockpit
- 2000 ESPRIX Preisträger
- 2001 ESPRIX Award Gewinnerin und EQA Finalist
- 2003 European Quality Award Prize Winner (Customer)
- 2004 European Quality Award Prize Winner (People)

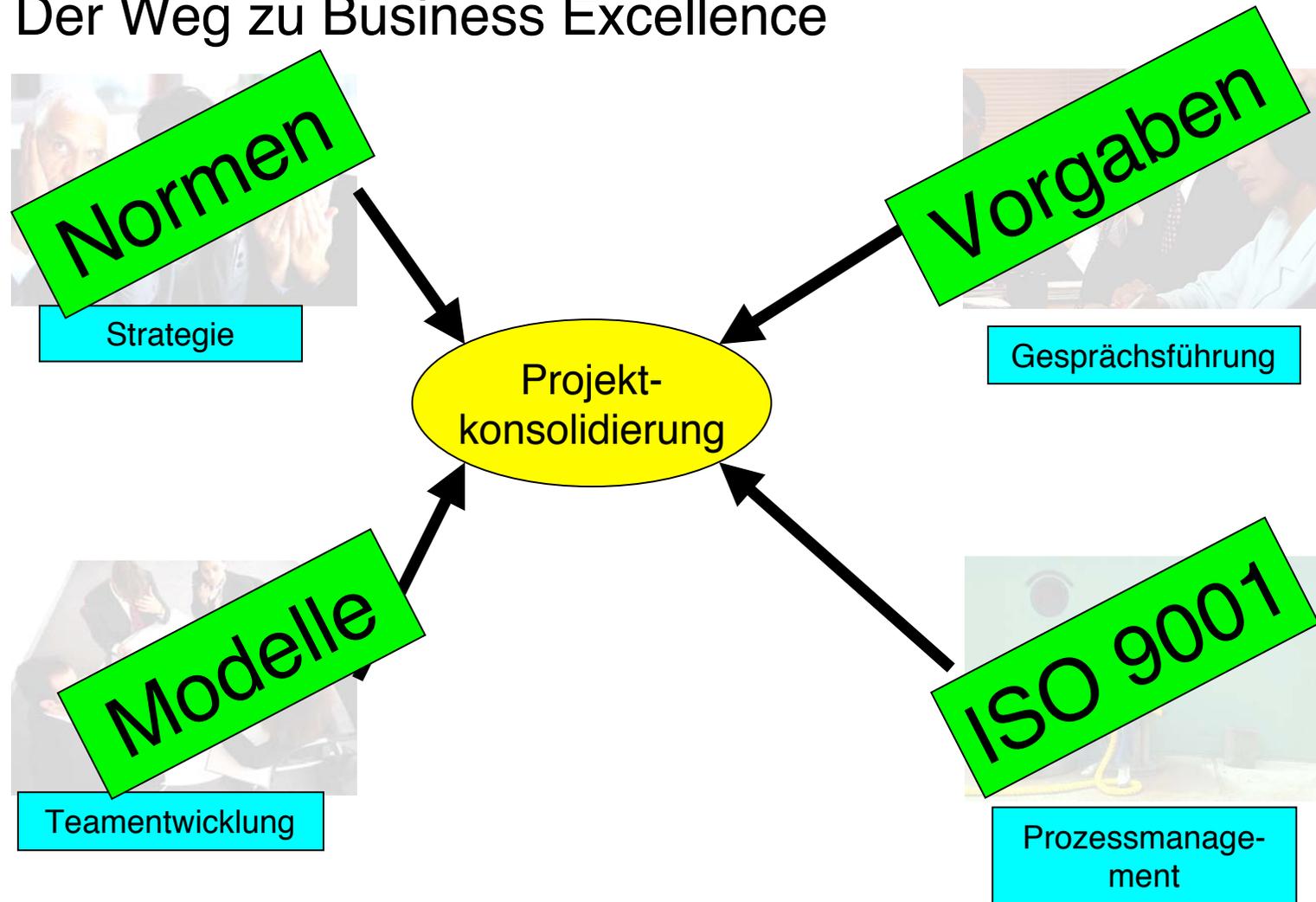
Unternehmungsevolution by HUNZIKER



Der Weg zu Business Excellence



Der Weg zu Business Excellence



Der Weg zu Business Excellence

Wir wollen eine Unternehmung die:

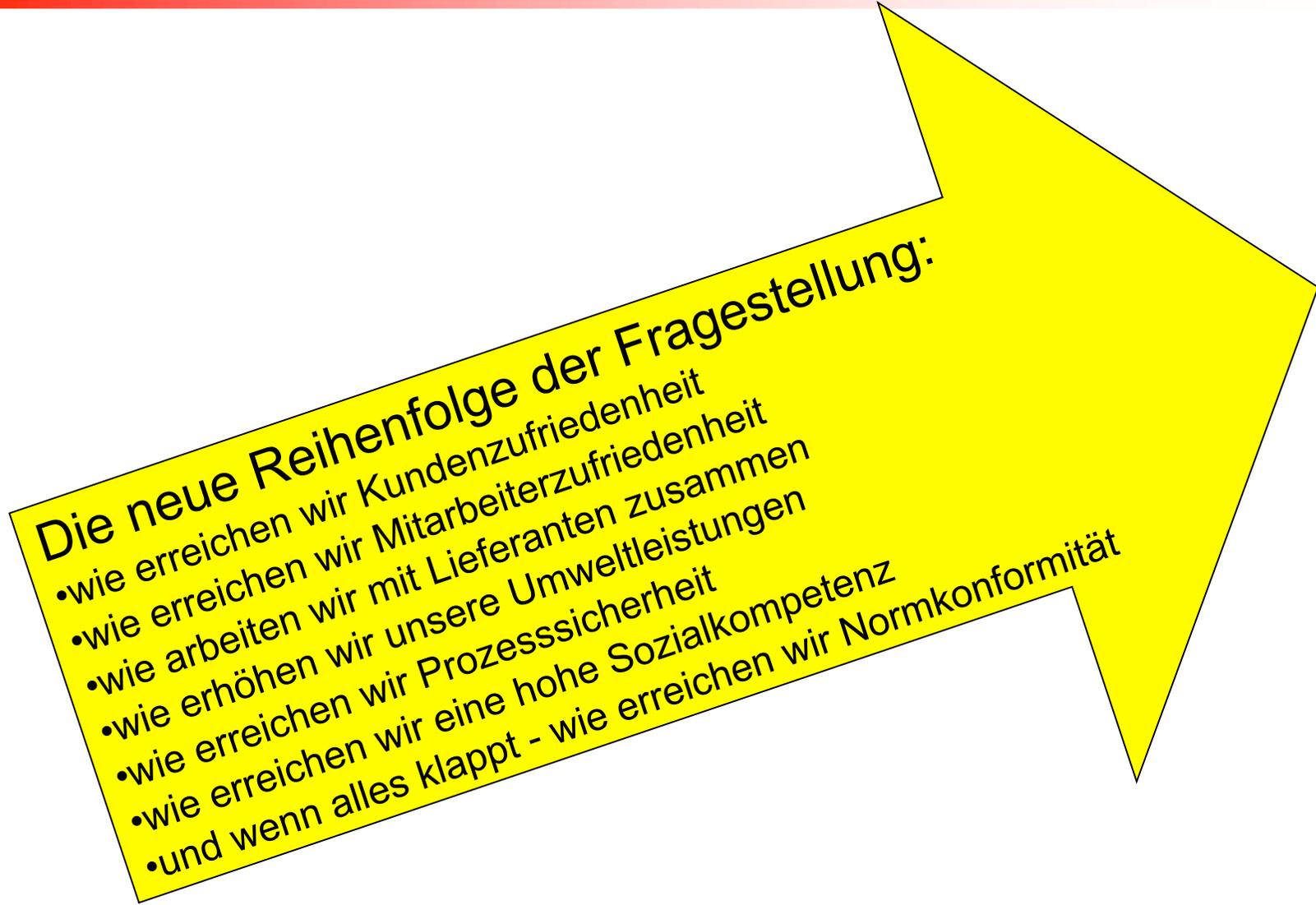
- Selbstlernend
- Selbstorganisierend
- Selbstentwickelnd

Best Practice für:

- Mensch
- Technik
- Umwelt

Mit Fokus auf:

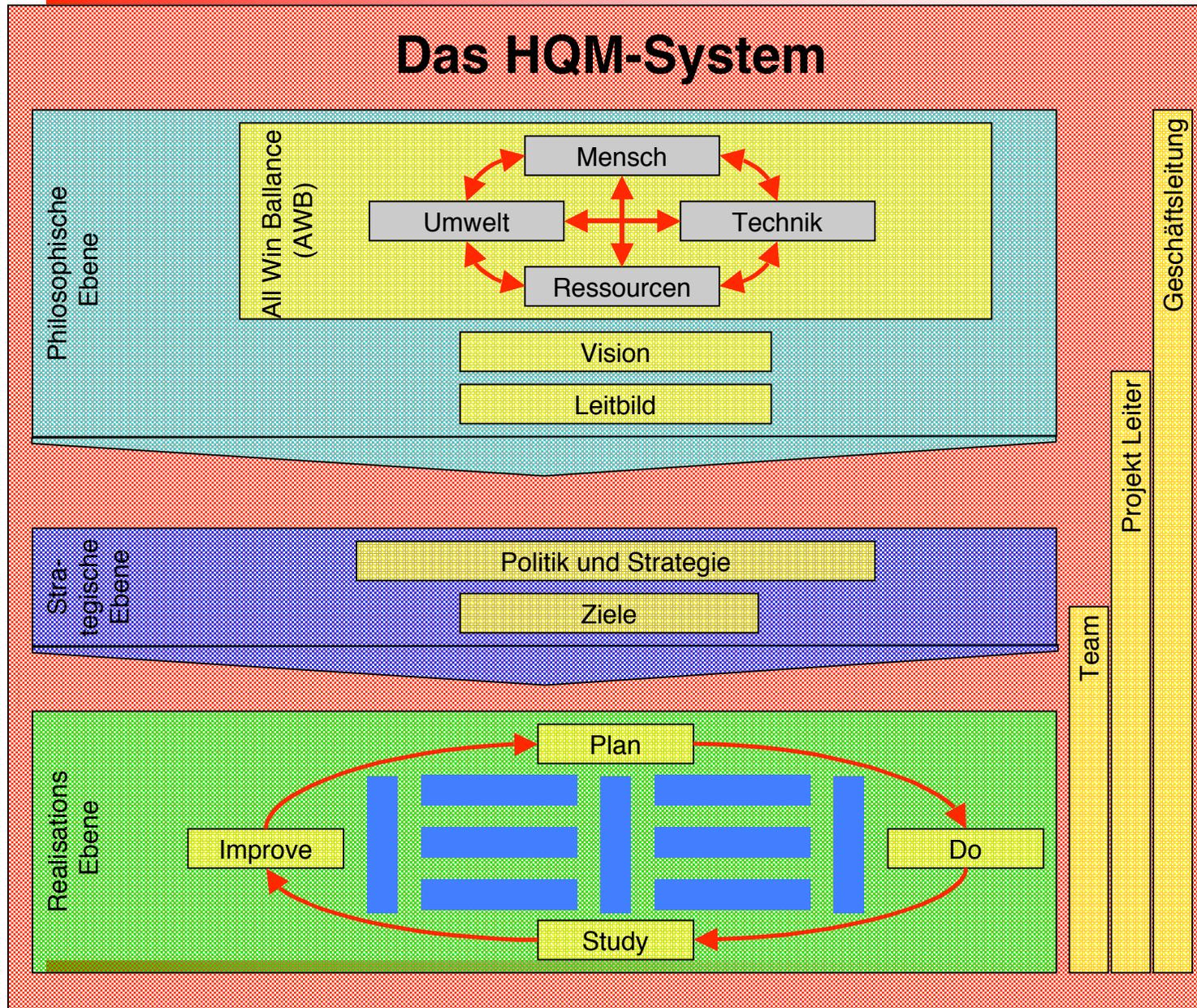
- Kunden Mitarbeiter Lieferanten
- Verblüffende Lösungen
- Ökologisch verantwortbar
- Lustig



Die neue Reihenfolge der Fragestellung:

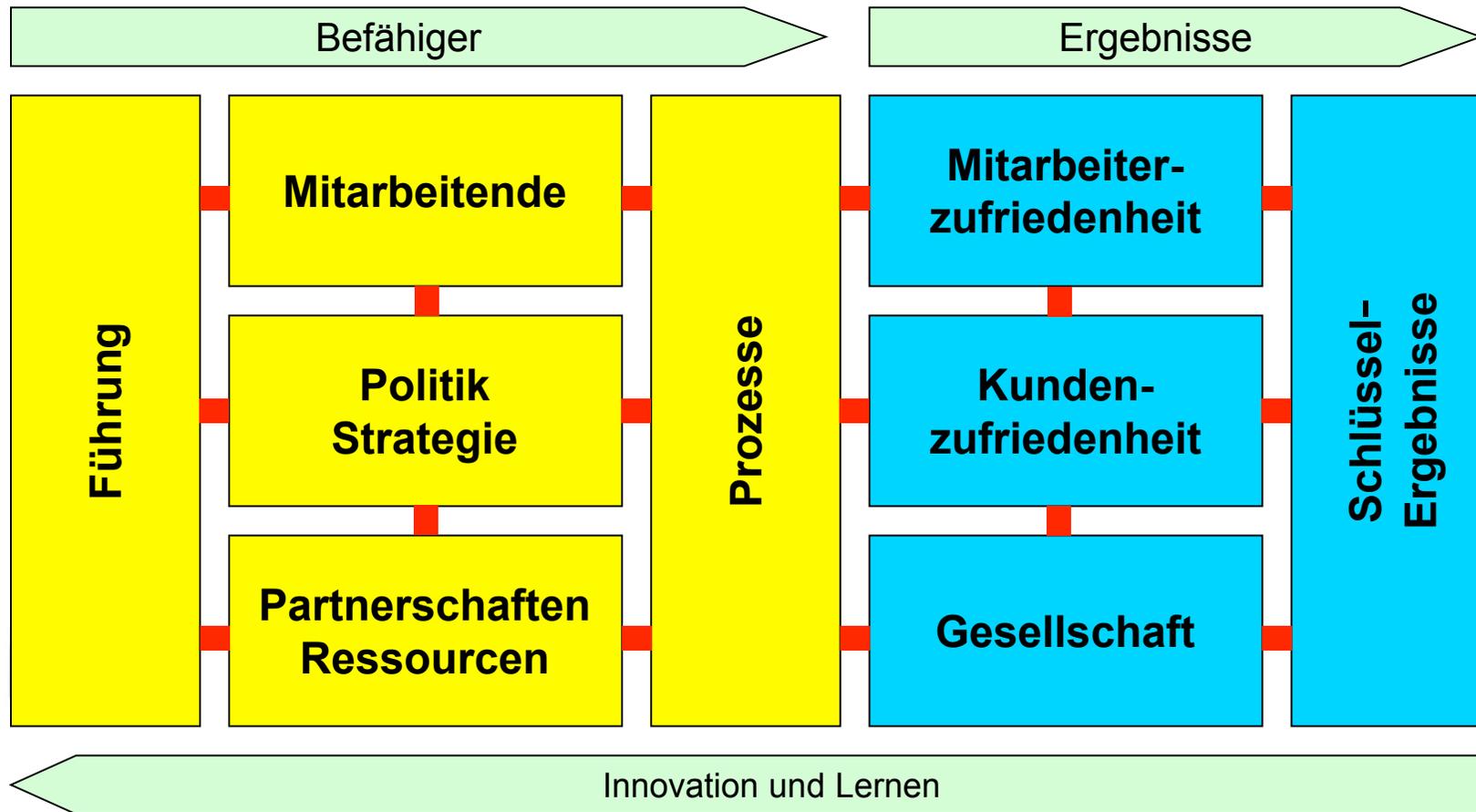
- wie erreichen wir Kundenzufriedenheit
- wie erreichen wir Mitarbeiterzufriedenheit
- wie arbeiten wir mit Lieferanten zusammen
- wie erhöhen wir unsere Umweltleistungen
- wie erreichen wir Prozesssicherheit
- wie erreichen wir eine hohe Sozialkompetenz
- und wenn alles klappt - wie erreichen wir Normkonformität

Das HQM-System



Kundenwünsche

Kundenleistung



Bühnen der Kommunikation

Information
Dialog

	Strategie	Zielfindung / Überprüfung	Cockpit	Finanzrapport	Optimierung Pers.Einsatz	Teamsitzung Personaleinsatz	Briefkästen interne Post	Natel Pager Intranet	HQM Schulung	TE Seminar	PIP	Lehrlingsausbildung	Interne Audits	Quality Circles	Ideenbank	Innovationsteam	Kaffeepausen	Jahresessen	Freitagsbier	Aperos	
Lehrlinge		Information				Dialog	Information								Information						
Team		Information				Dialog	Information								Information						
PL	Dialog	Dialog	Dialog		Dialog	Dialog	Information								Information						
GL	Dialog	Dialog	Dialog	Dialog		Dialog	Information								Information						
	Führen				Informieren		Lehren Lernen				Verbessern		Kommunizieren								

Motivierte Teams

- Geben manchmal die Führung weiter
- Tragen auch die Kritik ohne Angst nach oben vor
- Kommunizieren in alle Richtungen
- Üben sich in Streitkultur
- Haben Spaß an der Arbeit
- Treffen Entscheidungen meistens übereinstimmend und ziehen dann auch am selben Strick (in die gleiche Richtung)
- Sind selbstkritisch
- Lüsteren auf Neues und auf Veränderungen
- ...oder Excellence Company's verstehen ihre Erfolge zu feiern

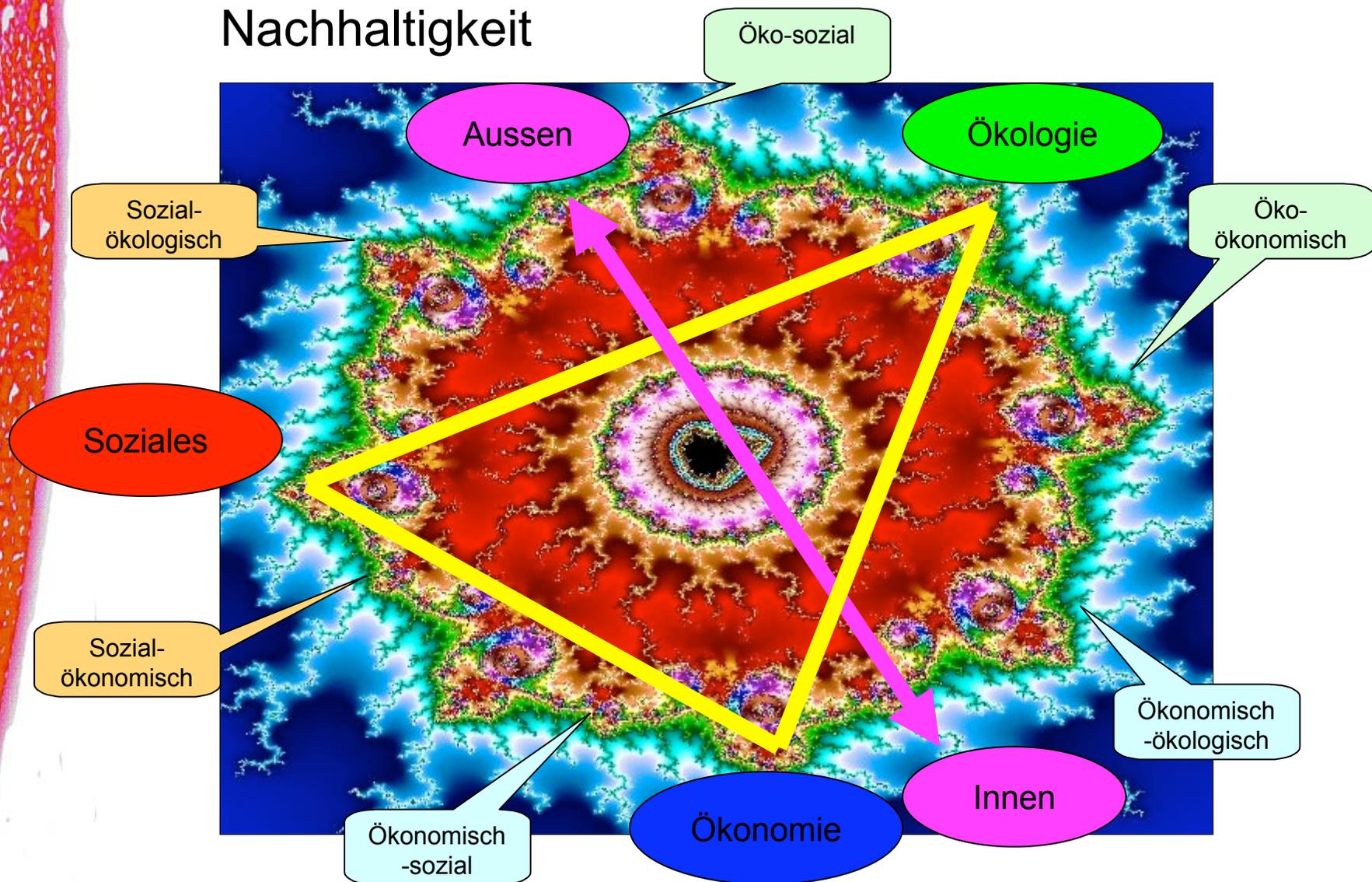
Unsere Ergebnisse

- 2003 Umsatzverdoppelung
- ca. 3 Krankheitstage / MA / Jahr
- ca. 0,3 Unfalltage / MA / Jahr
- ca. 30% höhere Produktivität als Benchmarks

Stolpersteine

- Keine klare strategische Ausrichtung
- Fehlende Verankerung Politik + Strategie
- Desinteresse der obersten Leitung
- Fehlendes integrales TQM Konzept
- Unklar definierten Verantwortungen
- Bombenwurfstrategien
- Zu geringe Integration der Mitarbeiter
- TQM in der Dunkelkammer
- Hang zur Perfektion
- Schwache Informationspolitik

Nachhaltigkeit



Sind unsere Lernprozesse nachhaltig

Ökonomie

- sind die Prozesse effizient?
- werden sie angewendet?

Ökonomisch – sozial

- wird die Ausbildung wahrgenommen und Wissen vermehrt?

Ökonomisch – ökologisch

- sind Themen von Ökoeffektivität zur Ökoeffizienz?

Was messen wir

- **BWS Werte wie Umsatz, Cash-flow, Arbeitseingang, Offerten, Schäden**
- **Ideen segmentiert (MTUR)**
- **Prozesse Stufe Projekt und segmentierte Auswertung**
- **Prozessqualität bei jedem Projekt**
- **Segmentierte bezahlte Ausbildungszeit**
- **Unternehmungs-Wissen**
- **Verkauf von Alternativ Energieanlagen**
- **Investitionen in Entwicklungen**

Sind unsere Lernprozesse nachhaltig

Ökologie

- **Gehorchen wir den Gesetzen der Natur?**
- **Nutzen wir die Kraft der Natur?**

Ökologisch – sozial

- **Ist es fair Luft, Wasser, Boden zu verschmutzen?**

Ökologisch – ökonomisch

- **Entsorgung – sinnvoll rentabel**

Was messen wir

- **Reduktion der CO₂ Produktion pro Umsatz**
- **Einkauf von CO₂ Credits**
- **Optimierung der Entsorgung (Erhöhung Prioritätsstufen)**
- **Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel**

Sind unsere Lernprozesse nachhaltig

Sozial

- **Respekt – Umgang – Anstand – Religionen - Rassen?**
- **Wie nimmt die Gesellschaft die U wahr?**

Sozial – ökonomisch

- **Gerechtigkeit – Ausbildungschancen für alle?**

Sozial – ökologisch

- **Ist es fair MA und Kunden mit Giftstoffen zu belasten?**

Was messen wir

- Anteil Frauen im Betrieb, Kader und GL
- Teilzeitangestellte
- Krankheitstage
- Unfalltage
- Anzahl Lehrlinge
- Kultursponsoring

Neue Denkmodelle

Hart

**Abstinenz
Fitness
Patogenese
Hintergründig
Einzelsieg
Diktatur
Nervös
Mikroskop
Ordnung
Technikorientiert
Introvertiert
Spezialist**

Weich

**Völlerei
No sports
Alternat. Medizin
Oberflächlich
Gruppenerlebnis
Demokratie
Phlegmatisch
Weitwinkel
Unordnung
Designorientiert
Extrovertiert
Generalist**

Elastisch

**Genuss
Fun
Salutogenese
Zusammenhängend
Gruppensieg
Demokratur
Stoisch
Zoom
Kontrolliertes Chaos
Nutzerorientiert
Charakterkopf
Coach**



Nur Vielfalt kann
Vielfalt regieren