

# Diametron

## Unternehmens-Monitoring und EFQM

Die systematische Befragung von Mitarbeitern im Unternehmen bringt wertvolle Informationen zu Tage und hilft Verbesserungsprozesse voranzutreiben. Entwicklungen im Unternehmen werden durch ein Unternehmensmonitoring messbar. Damit können Ziele mit spezifischen Kennzahlen verknüpft werden und die Entwicklung der notwendigen Kompetenzen wird verbessert.

Wird ein Balanced Scorecard System zur strategischen Planung und Kontrolle eingesetzt, so liefert das Monitoring die notwendigen Ergebnisse für die Bereiche Mitarbeiter, Prozesse und Kunden.

Diametron enthält eine umfangreiche Bibliothek von Merkmalen und Fragen, aus denen ein individuelles Analyseinstrument erstellt wird. Analysen werden mit der Best Practice Befragungstechnik durchgeführt, so dass Handlungsoptionen für die Umsetzung sichtbar werden. Die Befragung mit dem EFQM-Modell für Excellence liefert zudem eine allgemeine Gesamtbewertung des Unternehmens.

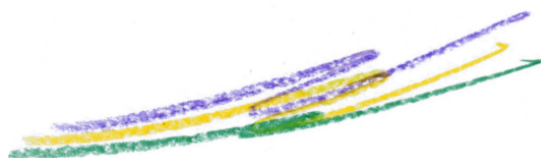
Die webbasierte Diametron Toolbox erstellt mit statistischen Methoden und graphischen Auswertungen die Analysen der gewonnenen Daten.

### Diametron

Diametron ist die online Bibliothek mit Werkzeugen für Management, Organisations- und Personalentwicklung.

Diametron unterstützt die gezielte Analyse von Unternehmenssituationen und bildet den Motor für kontinuierliche Verbesserungsprozesse.

Diametron unterstützt Organisationen und Mitarbeiter bei Veränderungsprozessen durch individuelles Monitoring und Best Practice Tools.



# Diametron

## Unternehmensmonitoring

### Monitoring

Das Diametron Monitoring kann in allen Unternehmensbereichen zur Analyse von Stärken und Schwächen mit jeweils spezifischen Analysefeldern eingesetzt werden. Durch ein regelmässiges Monitoring wird die Entwicklung des Unternehmens verfolgt und die Zielorientierung verbessert.

### Möglichkeiten für das Unternehmensmonitoring

1. Monitoring nach dem EFQM Modell  
Diese Befragung mit 50 Fragen aus 9 Bereichen liefert eine allgemeine Unternehmensbewertung mit wenig Detailinformationen.
2. Monitoring nach dem EFQM Modell ergänzt um spezielle, auf die Unternehmensziele bezogene Merkmale und Fragen.
3. Monitoring auf Basis einer Best Practice Befragung. Aus einer umfangreichen Bibliothek von Merkmalen wird ein Monitoring System gebildet, das zielgerichtet bestimmte Stärken und Schwächen ermittelt.
4. Individuelles Monitoringsystem mit ausgewählten Kennzahlen, z.B. bezogen auf die Kennzahlen eines Balanced Scorecard Systems.

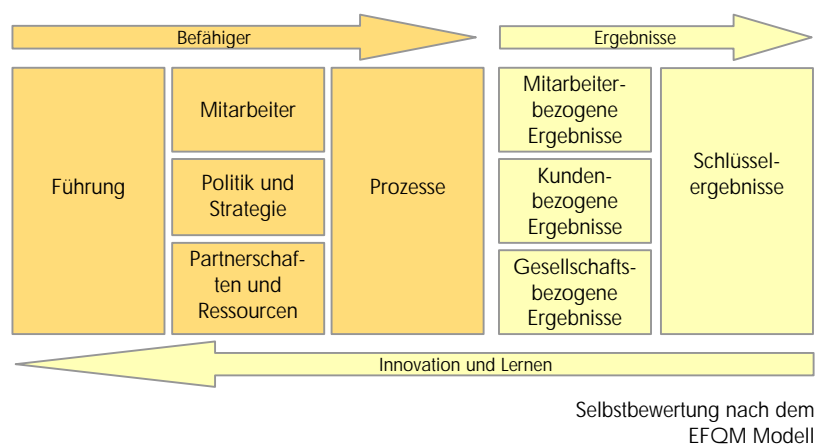
### Vorteile eines systematischen Monitorings

- Unterstützung der kontinuierlichen Verbesserungsprozesse unter verstärkter Beteiligung der Mitarbeiter
- Entwicklung unternehmerischen Denkens der Mitarbeiter
- verstärkte Beteiligung der Mitarbeiter an der Innovation im Unternehmen
- erhöhte Bereitschaft und Motivation für Veränderungen im Unternehmen
- Unterstützung bei der Entwicklung einer homogenen Unternehmenskultur
- regelmäßiges Monitoring liefert umfangreiche nicht-finanzielle Kennzahlen und ist Basis für eine zielgerichtete Entwicklung
- Monitoring ist die Grundlage für den Vergleich von Unternehmensbereichen
- Bessere Informationen für das Steuern von Organisations- und Personalentwicklungsprozessen durch die Analyse von Stärken und Schwächen.



## EFQM-Modell für Excellence

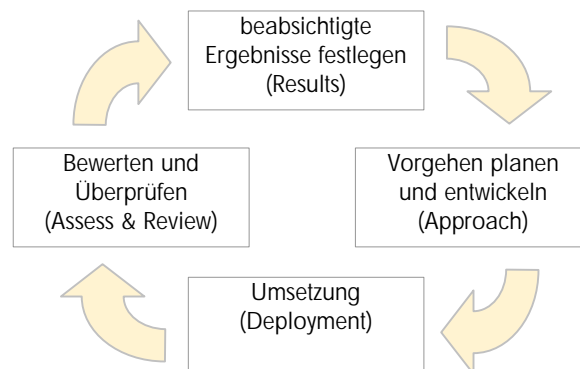
Das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) ist international als Richtlinie für die Bewertung im Total Quality Management anerkannt. Das EFQM Modell besteht aus neun Kriterien, fünf Befähiger-Kriterien und vier Ergebnis-Kriterien. Diese werden im Detail auf 32 Unterkriterien aufgeteilt. Die 50 Fragen des EFQM liefern eine allgemeine Selbstbewertung des Unternehmens.



## RADAR-Logik

Kernstück des EFQM-Modells ist die RADAR-Logik mit ihren vier Elemente, die den Verbesserungsprozess bilden. Dieser Prozesse wird von den verschiedenen Teams (Qualitätszirkel) kontinuierlich vorangetrieben und bildet die Grundlage für das Total Quality Management.

Die Grundkonzepte des EFQM beschreiben, was Excellence in den jeweiligen Bereichen darstellt und was die wesentlichen Elemente, abhängig vom Reifegrad des Unternehmens, sind.



## Grundkonzepte des EFQM

- Ergebnisorientierung
- Kundenorientierung
- Führung und Zielkonsequenz
- Management mittels Prozessen und Fakten
- Mitarbeiterentwicklung und -beteiligung
- Kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung
- Entwicklung von Partnerschaften
- Soziale Verantwortung

# Best Practice Monitoring

## Best Practice Monitoring

Grundlage für das Best Practice Monitoring ist eine umfangreiche Bibliothek von Analysebereichen, Merkmalen und Fragen, aus denen ein individuelles Monitoring System erstellt wird. Die Merkmale eines Bereiches bilden ein ausgewogenes Analysespektrum.

Best Practice Befragungen analysieren inwieweit wichtige Aspekte einer optimalen Vorgehensweise aktuell umgesetzt werden. Merkmale mit niedriger Bewertung weisen auf Verbesserungspotentiale hin. Fragen mit niedriger Bewertung zeigen mögliche Handlungsoptionen auf.

## Stärken und Schwächen

Über die ermittelten Merkmale ist eine sehr detaillierte Analyse der Stärken und Schwächen möglich. Da jede Frage für sich einen Ergebniswert darstellt, kann die Analyse eine weitere Detailebene zeigen, aus der direkt Handlungsoptionen sichtbar sind.

## Individuelle Analysewerkzeuge

Mit der Bibliothek werden dem Unternehmen umfangreiche Analysekompetenzen zur Unterstützung von Verbesserungsprozessen bereitgestellt. Das Monitoring kann um weitere Analysebereiche, Merkmale und Fragen erweitert werden, um branchen- oder unternehmensspezifischen Anforderungen gerecht zu werden.

Befragungen können im ganzen Unternehmen oder in Teilbereichen durchgeführt werden. Über die Administrationsfunktionen der Diametron Toolbox können in Unternehmensbereichen zielgerichtet individuelle Monitoring-Befragungen durchgeführt werden.

## Einbindung in die EFQM Struktur

Das Best Practice Monitoring kann ideal als Ergänzung zu einer EFQM Analyse angewandt werden. Es liefert sehr detaillierte Informationen und hilft den verschiedenen Teams bei der Umsetzung von Veränderungen.



# Diametron Analyse-Bibliothek

## Bibliothek des Monitoring

Aus der Diametron Analysebibliothek werden individuell Analysebereiche, Merkmale und Fragen ausgewählt. Die Auswahl erfolgt basierend auf den Unternehmenszielen und bekannten Schwachstellen.

## Detailierungsgrad der Analyse:

- Analysebereiche
  - ↳ Merkmale
  - ↳ Fragen

## Balanced Scorecard Systeme

Die ermittelten Ergebnisdaten können als Kennzahlen in ein Balanced Scorecard System übernommen werden. Damit ist es möglich die nichtfinanziellen Scorecards mit wichtigen Unternehmensdaten zu versorgen.

## Die Merkmale für den Bereiche Wissensmanagement exemplarisch:

- Wissensziele
- Wissensbedarf
- Wissen identifizieren
- Wissen entwickeln, beschaffen
- Wissenstransfer
- Wissensnutzung
- Wissensbewertung
- Wissen bewahren
- Entscheidungsfindung
- Umsetzung der Ziele
- Nutzung von Informationsquellen
- Lernen
- Strategie und Führung
- Wissenskultur
- Effizienz
- Toleranz, Offenheit

## Best Practice Analysebereiche

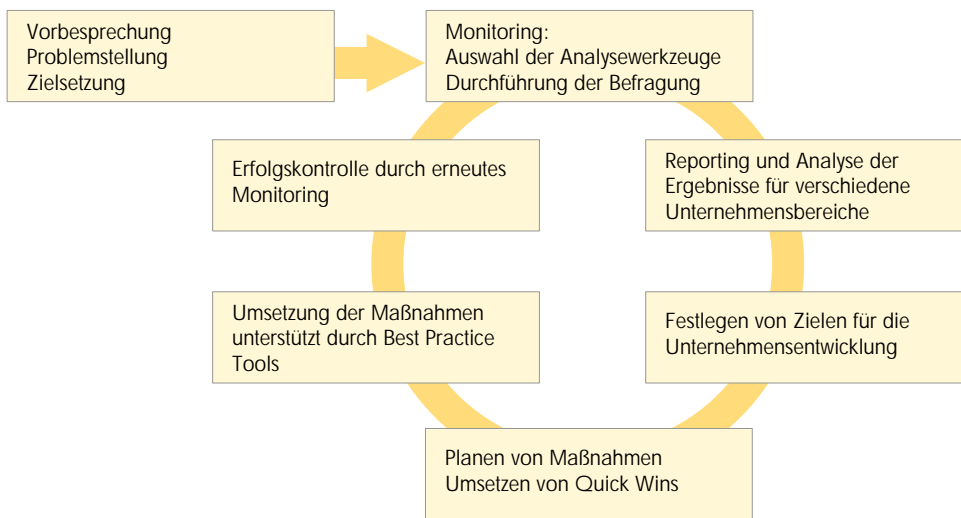
Vision und Strategie	Vision Strategische Planung Balanced Scorecard anwenden Kernkompetenzen managen Marktorientierung
Unternehmenskultur	Kultur und Wandel Kommunikationskultur Commitment Betriebsklima
Führung und Management	Mitarbeiter führen Mitarbeiter motivieren Angepasster Führungsstil Demotivation erkennen Mitarbeitergespräche Empowerment Coaching Personalmanagement Kreativität fördern Emotionale Intelligenz Entscheidungen treffen Krisen bewältigen Delegieren Zielvereinbarung Effizient kontrollieren Mitarbeiter binden
Mitarbeiter Kompetenzen	Individuelle Kreativität Selbstmotivation Pers. Arbeitsorganisation Umsetzung von Aufgaben Effizienz und Effektivität Siegermentalität Stress & Balance Kommunikation Konflikte managen Besprechungen
Teams	Team Analyzer Teamleitung
Projekte	Project Analyzer Projektleitung Projektstart Projektplanung Projektabschluss Projektkrise
Prozesse	Prozessmanagement Change Management Kontinuierliche Verbesserung Wissensmanagement
Vertrieb und Service	Werkzeuge für Vertrieb, Service und Kundenorientierung



# Monitoring Projekt

## Projektverlauf

Ein Monitoring System muss an den Unternehmenszielen ausgerichtet sein. In Vorbesprechungen werden Merkmale ermittelt, die das Erreichen der Unternehmensziele messen. Aktuelle Problemstellungen werden mit einbezogen, um deren Ursachen über das Monitoring zu ermitteln.



## Befragung

Die Befragung erfolgt vollständig webbasiert und kann vom Unternehmen eigenständig durchgeführt werden. Rücklaufquoten sind jederzeit einsehbar und Erinnerungsmails können direkt vom System versandt werden. Dabei wird zu jeder Zeit die Anonymität der Daten gewährleistet.

## Auswertungen

Die statistischen und graphischen Werkzeuge der Diametron Toolbox erstellen detaillierte Auswertungen. Daten können auf beliebige Unternehmensbereiche aggregiert werden und Ergebnisse miteinander verglichen werden. Für Präsentationen können Ergebnisse in Excel-Reports ausgegeben werden.

## Zielvereinbarung und Maßnahmen

Die Auswertungen werden durch Teams der Unternehmensbereiche in Workshops analysiert. Ziele für Verbesserungen werden vereinbart und Maßnahmen formuliert. Die Teams erstellen einen Plan für die Umsetzung mit Verantwortlichkeiten, Priorisierung und Zeitplan.

## Review

Durch ein wiederholtes Monitoring wird der Fortschritt überprüft und weiterhin bestehende Schwächen sichtbar.

# kontinuierliche Verbesserung

## Ausgangspunkt

Die Belastung durch das Tagesgeschäft im Unternehmen lässt oft wenig Raum für Verbesserungsprojekte. Verbesserungen und Innovation werden dann zur Last und auf sehr wenige Personen im Unternehmen eingeschränkt.

## Kontinuierliche Verbesserung

Mit dem systematischen Unternehmensmonitoring und der Steuerung von Verbesserungen nach dem EFQM Modell ist ein durchgängiges Konzept für kontinuierliche Verbesserungsprozesse vorhanden. Regelmässige Monitoring-Ergebnisse wirken wie ein Motor für Verbesserungen.

Mit den Analyseergebnissen können die Mitarbeiter in ihren Teams und Bereichen eigenständig einen Verbesserungsprozess einleiten.

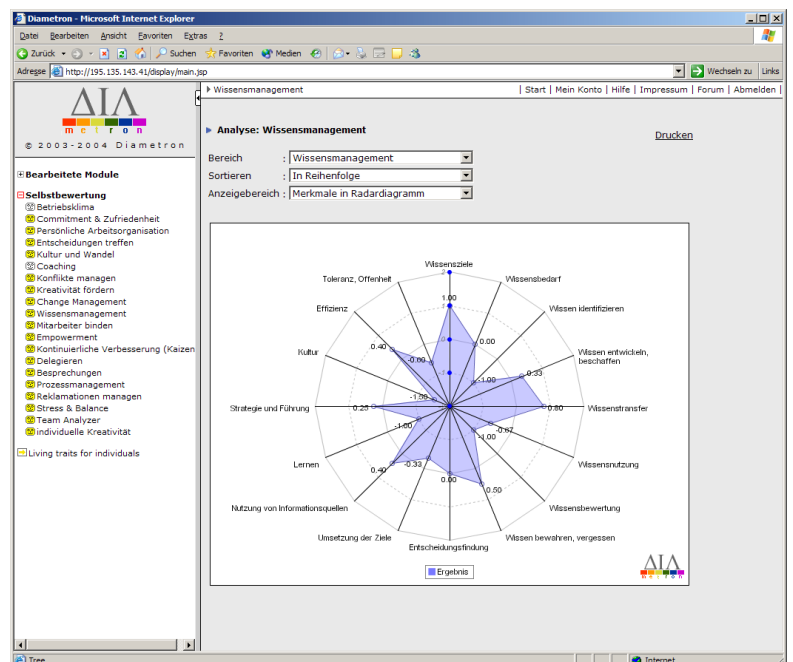
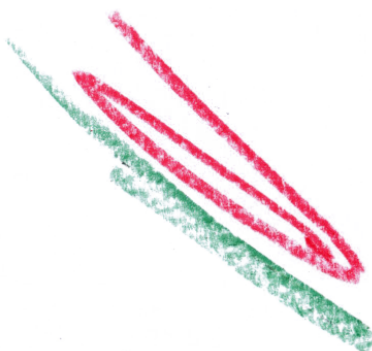
Durch die direkte Beteiligung der Mitarbeiter wird die Bereitschaft für Veränderungen gestärkt und die Motivation verbessert. Zentrale Bedeutung bekommt die Umsetzung der Massnahmen unter Vereinbarung von Verantwortlichkeiten und Terminen - nur so können nachhaltige Veränderungen herbeigeführt werden.

Das Zusammenlegen von Analyse, Auswertung, Gestaltung der Massnahmen und Umsetzung entspricht den Grundsätzen des Total Quality Managements. Die Orientierung der Mitarbeiter in Bezug auf Ressourcen, Zeit und Qualität wird dadurch gestärkt.

## Voraussetzungen

für ein erfolgreiches Monitoring:

- Verpflichtung des Managements zur kontinuierlichen Verbesserung
- Verbesserungen zur stetigen Aufgabe von Teams
- Befürwortung einer offenen Unternehmenskultur
- Betrachtung des Mitarbeiters als Partner
- Ausstattung des Verbesserungsprozesses mit Ressourcen



## Change Management Analysen

Mit der Diametron **Change Management Analyse** wird für den Veränderungsprozess eine umfangreiche Bewertung erstellt. Damit werden Schwachstellen erkannt und Fehler in der Umsetzung frühzeitig erkannt.

Die Diametron **Projektanalysen** liefern zudem eine ausführliche Bewertung der im Veränderungsprozess durchgeführten Projekte und die **Teamanalyse** hilft Arbeitsgruppen ihre Kooperation und Organisation zu verbessern. Die Einbindung und aktive Mitwirkung der Mitarbeiter an Veränderungsprozessen wird durch das Best Practice Tool **Kontinuierliche Verbesserung** (Kaizen) wesentlich verbessert.

