

Inhalt

0. Unternehmensüberblick	
0.1 Geschichte	IX
0.2 Relationships	IX
0.3 Unsere Dienstleistungen	X
0.4 Gesetzliche Rahmenbedingungen und Eigentümer	X
0.5 Kunden, Lieferanten und Wettbewerbsumfeld	XI
0.6 Unsere Qualitätsreise	XII
1. Führung	
1.a Sicherstellung einer Kultur der Excellence	1
1.b Engagement bei MitarbeiterInnen und Interessenpartnern	3
2. Politik und Strategie	
2.a Basis: Erwartungen der Interessenpartner	5
2.b Basis: Verarbeitung relevanter Informationen	6
2.c Entwicklung, Überprüfung, Einführung, Kommunikation	8
2.d Umsetzung durch Schlüsselprozesse	10
3. MitarbeiterInnen	
3.a Management der Mitarbeiterressourcen	11
3.b Entwicklung der Kompetenzen der MitarbeiterInnen	13
3.c Sicherstellung von Ermächtigung und Engagement	14
4. Partnerschaften und Ressourcen	
4.a Management externer Partnerschaften	15
4.b Management finanzieller Ressourcen	17
4.c Management von Technologien und anderen Ressourcen	17
4.d Management von Informationsressourcen	18
5. Prozesse	
5.a Systematisches Qualitäts- und Prozessmanagement	20
5.b Dienstleistungen für unsere Kunden	21
5.c Management der Kundenbeziehungen	24
6. Kundenbezogene Ergebnisse	
6.a Messergebnisse aus Sicht der Kunden	25
6.b Leistungsindikatoren	29
7. Mitarbeiterbezogene Ergebnisse	
7.a Messergebnisse aus Sicht der MitarbeiterInnen	31
7.b Leistungsindikatoren	32
8. Gesellschaftsbezogene Ergebnisse	34
9. Schlüsselergebnisse	
9.a Leistungsbezogene Ergebnisse	36
9.b Leistungsbezogene Indikatoren	39