

Ablage- /Dokumentenstruktur auf der Basis des EFQM-Excellence-Modells (Grundstruktur)

1. Führung

- 1.1. Vision
- 1.2. Mission
- 1.3. Werte / Leitbild (inkl. Umsetzungsprogramme)
- 1.4. Führungsgrundsätze
- 1.5. Managementsystem
- 1.6. Unternehmensentwicklung (Pläne)
- 1.7. Business Excellence (Grundsätze, Pläne, Kampagnen usw.)
- 1.8. Managementinformationssystem (Führungscockpit, Unternehmenscontrolling)
 - 1.8.1. Strategische Indikatoren
 - 1.8.2. Kundenbezogene Ergebnisse
 - 1.8.3. Mitarbeiterbezogene Ergebnisse
 - 1.8.4. Leistungsergebnisse
 - 1.8.5. Finanzielle Ergebnisse
 - 1.8.6. Gesellschaftsbezogene Ergebnisse inkl. Ökobilanz
 - 1.8.7. Weitere leistungsbezogene Ergebnisse
- 1.9. Organisation / Organigramme
- 1.10. Risikolandkarte
- 1.11. Kommunikation Krisenmanagement
- 1.12. Vorgehen, Methoden Change Management

2. Strategie der Organisation

- 2.1. Externe Analyse
 - 2.1.1. Markt- und Kundenanalyse, Marktforschung, Imagestudien
 - 2.1.2. Umfeldanalyse
 - 2.1.3. Mitbewerberanalyse
 - 2.1.4. Übrige Stakeholder
 - 2.1.5. Benchmarking
- 2.2. Interne Analyse
 - 2.2.1. EFQM-Assessment, SWOT-Analyse
 - 2.2.2. Interne Indikatoren
 - 2.2.3. Weitere interne Ergebnisse
- 2.3. Strategische Stossrichtungen
- 2.4. Teilstrategien
- 2.5. Ziele der Organisation und OE

3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- 3.1. Personalpolitik
- 3.2. Personalstrategie
- 3.3. Personalplanung inkl. Stellen- oder Rollenbeschreibungen, Kompetenzmatrix
- 3.4. Ziele (Team, Mitarbeiter)
- 3.5. Personalentwicklung inkl. Aus- und Weiterbildung, Mitarbeiterfördergespräche
- 3.6. Kommunikationskonzept
- 3.7. Personalbetreuung
- 3.8. Anerkennungs- und Entlohnungssysteme, Sozialleistungen
- 3.9. Personalreglemente, GAV

- 3.10. Personalumfragen (360° Feedback-Umfrage für Führungspersonen, Mitarbeiterumfrage)
- 3.11. Personalcontrolling
- 3.12. Personalfreistellung
- 4. Partnerschaften & Ressourcen**
 - 4.1. Partnerschaften
 - 4.1.1. Partnerbetreuungspläne
 - 4.1.2. Partnerevaluation
 - 4.1.3. Beschaffungsmanagement
 - 4.1.4. Öffentlichkeitsarbeit
 - 4.2. Finanzmanagement
 - 4.2.1. Finanzstrategie
 - 4.2.2. Finanzielle Planung, Investitionsplanung
 - 4.2.3. Finanzielles Controlling
 - 4.3. Infrastruktur
 - 4.3.1. Infrastrukturstrategie
 - 4.3.2. Technologieportfolio und Pläne
 - 4.3.3. Gebäudemanagement
 - 4.3.4. Lagermanagement
 - 4.3.5. Gefahrenanalyse, Sicherheitspläne
 - 4.3.6. Unterhalt
 - 4.3.7. IT (inkl. Sicherheit)
 - 4.4. Umwelt
 - 4.4.1. Umweltpolitik
 - 4.4.2. Umweltstrategie
 - 4.4.3. Umweltmanagementkonzept
 - 4.5. Wissensmanagement
 - 4.5.1. Wissensstrategie
 - 4.5.2. Wissensmanagementkonzept
 - 4.5.3. Wissensmanager
 - 4.5.4. Wissenslandkarte
 - 4.5.5. Datenschutz
- 5. Prozesse, Produkte/Dienstleistungen, Kundenbeziehungen**
 - 5.1. Prozessmanagement
 - 5.1.1. Prozessarchitektur
 - 5.1.2. Prozessorganisation
 - 5.1.3. Prozessdokumentation
 - 5.1.4. Prozessanalyse, -messung und -verbesserung
 - 5.2. Innovation, Forschung & Entwicklung
 - 5.3. Projektmanagement
 - 5.3.1. Methoden, Vorlagen usw.
 - 5.3.2. Projektportfolio
 - 5.4. Produkt-/Leistungserstellung (inkl. Produktportfolio)
 - 5.5. KVP-Methoden (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess)
 - 5.6. Marketing
 - 5.6.1. Marketingstrategie
 - 5.6.2. Marketingkonzept
 - 5.6.3. Marketingkommunikation

5.7. Vertriebsorganisation

5.7.1. Preisgestaltung

5.7.2. Serviceverträge, After Sales, Beratungs- und Betreuungskonzept

5.8. Kundenfeedback

5.8.1. Kundengespräche, Fokusgruppen

5.8.2. Kundenumfragen

5.8.3. Beschwerdemanagement