

## Unternehmensleitbild

Wir lassen unsere **Kunden** bei der Implementierung von Maßnahmen nicht alleine und uns am erzielten Erfolg messen.

*„Man kann Probleme  
 nicht mit den Methoden lösen,  
 die sie geschaffen haben.“*  
 (Albert Einstein)

Um dies zu erreichen, pflegen wir eine **vertrauensvolle Zusammenarbeit** mit unseren Kunden. Zur Bewältigung wichtiger Herausforderungen führen wir unsere und Erfahrungen unserer Kunden im Dialog zusammen. Es werden strategische Ziele definiert, praktikable Wege beschritten und Ergebnisse konsequent erarbeitet.

Eine herstellerunabhängige Beratung ist für uns selbstverständlich.

Der **Gesellschaft** gegenüber verpflichten wir uns, nach unternehmensethischen Grundsätzen zu handeln – Aufrichtigkeit, Fairness, Objektivität, Redlichkeit, Sachlichkeit, Transparenz, Unbefangenheit und Unbestechlichkeit.

Wir verzahnen **Wissenschaft und Praxis**. Neueste wissenschaftliche Erkenntnisse fließen in die Entwicklung und Anpassung innovativer, praxisnaher Beratungsinstrumente ein. Über unser Expertennetzwerk ergänzen wir zudem unser Dienstleistungsspektrum mit qualifizierten Spezialisten.

Wir konzentrieren uns auf vier **Geschäftsfelder**: Betriebsführung, Innovation, Organisation, Systemlogistik (BIOS).

Unsere **Kernkompetenzen** liegen in der Optimierung von Geschäftsprozessen insbesondere auf den Gebieten

- Agilität in Organisationen
- Leadership 4.0
- Management von Innovationsprozessen
- Wissensmanagement
- Digitale Transformation

Spezialisiert haben wir uns auf die durch technologischen Strukturwandel induzierten Innovationen, schwerpunktmäßig in folgenden Praxisfeldern:

- **Industrie 4.0** - smart Factories im produzierenden Gewerbe
- multilinguale **Technische Kommunikation**
- **Digitale und Print-Medien** im Druck- und Verlagswesen

Um dem Anspruch an **Flexibilität** gerecht zu werden, sind unsere Beratungsprojekte modularisiert und können im Projektverlauf bedarfsgerecht adaptiert oder optional gestaltet werden.

Mehr Informationen und Tipps für die Praxis finden Sie unter:  
[www.schaffner.de](http://www.schaffner.de)

## Auszug aus unserer Referenzliste

Aufgaben (eine Auswahl) mit denen wir uns bereits beschäftigt haben:

- Projekte im ESF-Förderprogramm des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales



- Neupositionierung und Reorganisation der Technischen Dokumentation eines internationalen Konzerns der Fahrzeugbranche
- Konzeption XML-basierter Wissensmanagementsysteme
- Einführung von Lean-Management in einem Druck- und Verlags-haus.
- Aufbau und Gestaltung einer Technischen Redaktion mit angeschlossenem Übersetzungsworkflow als 1. Qualitätskontrollinstanz für verschiedene Unternehmen des Maschinenbaus
- Wissensbilanzierung im Rahmen einer wissensorientierten Unternehmensführung
- Einführung eines PIM-Systems und Prozessgestaltung im Terminologie- und Übersetzungsmanagement für ein Unternehmen der metallverarbeitenden Industrie
- Implementierung von Methoden des Wissensmanagements zur Steigerung der Mitarbeiterqualifikation und Wettbewerbsfähigkeit bei Unternehmen der Fertigungsindustrie
- Einführung eines strategischen Innovations- und Vertriebsmanagements für Unternehmen der Medienbranche
- strategische, organisatorische und technologische Neuausrichtung für einen Weltmarktführer der Dokumentationsbranche
- Entwicklung, Einführung und Betreuung von neuen Produktions- und Organisationsformen bei der Publikation von werblichen Produktinformationen
- Entwicklung eines ganzheitlichen Servicekonzeptes der „multilingualen Technischen Dokumentation“ für einen renommierten Dienstleister (innovationspreisdotiert)
- Change-Management in verschiedenen Branchen der Industrie, des Handels und öffentlicher Institutionen
- Strategie- und Organisationsentwicklung von Cross-media- und Multimedia-Publikationsprozessen in der Informationsbranche

**BIOS Dr.-Ing. Schaffner Beratungsgesellschaft mbH**

Prof. Dr.-Ing. Michael Schaffner  
 Körtestraße 6a • D-10967 Berlin  
 Tel.: +49 (0) 30 698 168 - 01  
 Fax.: +49 (0) 30 698 168 - 02  
[www.schaffner.de](http://www.schaffner.de) • [michael@schaffner.de](mailto:michael@schaffner.de)

## Management-CockPit

**BUSINESS EXCELLENCE  
 NACH EFQM**



Ein Selbstbewertungsinstrument  
 zur Geschäftsprozessoptimierung

## BIOS Dr.-Ing. Schaffner Beratungsgesellschaft mbH

Die strategische Konzeption und taktisch-operative Umsetzung von Geschäftsprozessen des Innovations-, Informations- und Wissensmanagements gehören zu unseren Spezialdisziplinen – insbesondere für Unternehmen im Kontext der Digitalen Transformation.

Unser Beratungsansatz kombiniert mehrere Gestaltungsperspektiven:

- 1. Management-Ansatz**  
Strategische Konzeption und taktisch-operative Umsetzung
- 2. Change-Ansatz**  
Integration und Motivation der Mitarbeiter in den Veränderungsprozessen
- 3. Soziotechnischer Ansatz**  
Personal- und Organisationsentwicklung im Einklang mit Technologieeinführung und unter betriebswirtschaftlichen Bedingungen

Unsere Beratungsphilosophie zielt auf eine nachhaltige innovations- und wissensorientierte Unternehmensführung ab und basiert auf der Integration der Geschäftsprozesse (IGP), bestehend aus:

- **Product LifeCycle Management (PLM)**  
Produktentwicklung und -vermarktung
- **Customer Relationship Management (CRM)**  
Kunden und Netzwerkpartner
- **Supply Chain Management (SCM)**  
Lieferanten und Produktionspartner

Unser Mission Statement lautet:



Prof. M. Schaffner lehrt an der **FOM Hochschule für Oekonomie & Management** Allg. Betriebswirtschaftslehre, insb. Organisationslehre und Innovationsmanagement. Er ist kooperierter Wissenschaftler im FOM KompetenzCentrum Technologie- und Innovationsmanagement.

## Selbstbewertung mit dem „Management-CockPit“

„**Management-CockPit**“ ist ein Selbstbewertungsinstrument und Ergebnis unserer wissenschaftsorientierten Beratungspraxis. Das Instrument dient bei der Optimierung von Geschäftsprozessen als Katalysator und Steuerungstool zur Sensibilisierung, Motivation, Analyse, Strukturierung und Lösungsfindung in unterschiedlichen Projektphasen:

- Projektvorbereitung und Definition wichtiger Handlungsfelder
- begleitende Bewertung des Projektfortschritts
- ex-post-Evaluation und Bewertung des Projekterfolgs

Das Instrument basiert auf einem Fragenkomplex, der in zehn Kategorien strategisch relevanter Handlungsfelder und 80-100 Einzelaspekten die Geschäftsprozesse im individuellen Unternehmenskontext analysiert.

Im Ergebnis werden in einem individuellen Unternehmensprofil die wesentlichen Defizit-, Erfolgs- und Handlungsfelder aufgezeigt – sowohl in einer Stärken-/Schwächen-Bilanz über die Einzelkriterien als auch in einem Benchmark, verdichtet auf der Ebene der zehn strategischen Handlungsfelder (Netzdiagramm).

Anwendung findet das Instrument im Rahmen eines interdisziplinären 1-Tages-Workshops (8-10 Teilnehmer). Am Tagesende liegen bereits die Ergebnisse ausgewertet und verschriftlicht vor. Sie können dann Grundlage für eine weitere Maßnahmenplanung sein.



Das ganzheitliche Konzept des Beratungstools „**Management-CockPit**“ wurde 2011 für den **INDUSTRIEPREIS 2011** nominiert, einer Auszeichnung für herausragende innovative Industrielösungen und erreichte 2011 einen Platz unter den Top 3 in der Kategorie „Service und Dienstleistungen“. Das Instrument gehörte 2012 zu den Top Industrie-Lösungen. Das „**Management-CockPit**“ gibt es für verschiedene Einsatzgebiete der Geschäftsprozessoptimierung. Jedes dieser Instrumente wurde aus der Praxis und für die Praxis spezifisch entwickelt und qualifiziert. Aktuell ist das Tool für folgende Einsatzgebiete verfügbar:

- Business Excellence (Self-Assessment nach EFQM)
- Innovations- und Wissensmanagement
- Technische Dokumentation
- Risikoanalyse im Übersetzungsmanagement
- Werbliche Produktkommunikation
- Druckdienstleistungen und Neue Medien

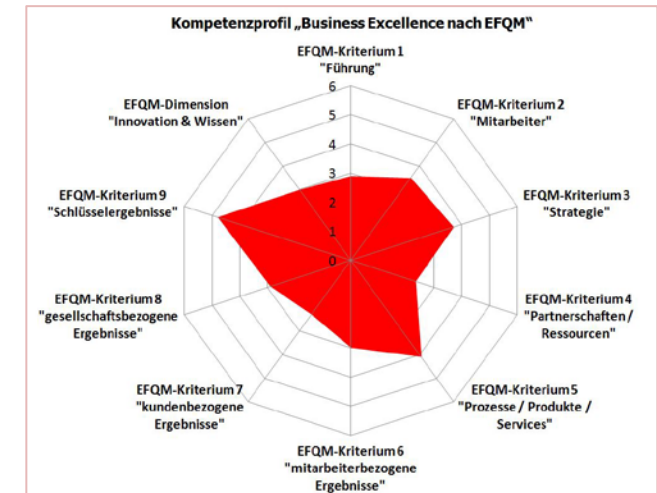
Bereits in zahlreichen Workshops angewendet, stellen Projektbeteiligte fest, dass dieses Navigationsinstrument – sehr zielgerichtet und auf kurzem Wege – Handlungsempfehlungen im Unternehmenskontext analysieren und auszuwerten hilft. Das „**Management-CockPit**“ ist ein wertvolles Steuerungswerkzeug, um bei der Geschäftsprozessoptimierung immer auf dem richtigen Weg zu bleiben und Mitarbeiter unternehmensweit für einen Veränderungsprozess zu sensibilisieren.

## Business Excellence nach EFQM

Business Excellence ist ein Qualitätsmanagementansatz, bei dem kundenorientiertes Handeln im Mittelpunkt aller unternehmerischen Aktivitäten steht. Um dauerhaft exzellente Ergebnisse zu erzielen, werden alle Mitarbeiter in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingebunden.

Das EFQM-Modell für Business Excellence ist ein Unternehmensmodell, das eine ganzheitliche Sicht auf Organisationen ermöglicht. Es bietet Hilfestellung für den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung von umfassenden Managementsystemen. Unternehmen nutzen es als Werkzeug, um auf Grundlage von Selbstbewertungen Stärken und Verbesserungspotentiale zu ermitteln, anzuregen und ihren Geschäftserfolg zu verbessern. Die Philosophie unterliegt dem Gedanken des PDCA-Zyklus (Plan – Do – Check – Act).

Die Selbstbewertung und Maßnahmenplanung im EFQM-Modell erfolgt nach neun Grobkriterien, die sich unterscheiden nach Maßnahmen (Kriterien 1-5) und erzielten Ergebnissen (Kriterien 6-9). Über die Dimension „Innovation & Wissen“ wird zusätzlich ermittelt, wie die Erkenntnisse wieder in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zurückfließen.



Exemplarisches Benchmark-Profil aus dem Management-CockPit „Business Excellence nach EFQM“

Im „**Management-CockPit**“-Workshop wird jedes Handlungsfeld anhand eines individuellen Zehn-Fragenkatalogs von dem interdisziplinären Workshopteam bewertet.