

Schindler Navigator Book

Tavoitteiden määrittely.

Toimintatapojen määrittely.

Strategiset ohjeet menestykseen
hissi- ja liukuporrasmarkkinoilla.



Schindler



Jürgen Tinggren



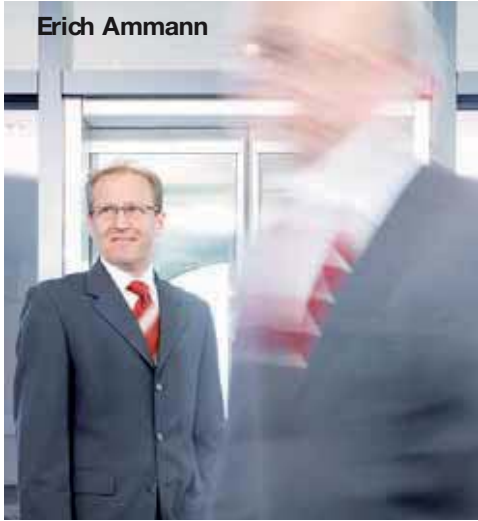
Miguel A. Rodríguez



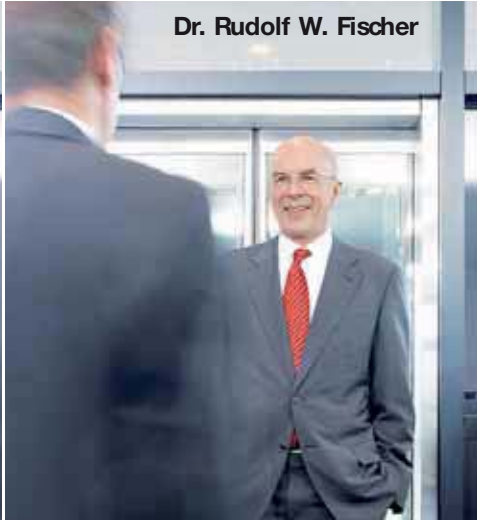
Emmanuel Altmayer



Dr. Christoph Lindenmeyer



Erich Ammann



Dr. Rudolf W. Fischer



Jakob Züger



Sitoutumisemme

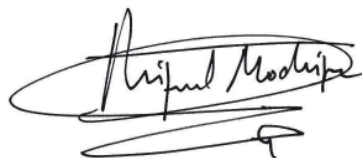
Hyvät kollegat

Globaalit hissi- ja liukuporrasmarkkinat kehittyvät ja muuttuvat jatkuvasti. Asiakkaiden odotukset, kilpailuolosuhteet, uudet teknologiat ja uusien säännöstöjen muodostamat puitteet vaativat kaikki Schindleriltä luovuutta ja rohkeutta strategioiden kehittämisessä, jotta varmistamme yrityksemme menestyksen pitkällä tähtäimellä.

Tehtävämme Schindlerillä on toimia näkemystemme ja arvojemme mukaisesti. Heijastamme sekä yrityksenä että yksityishenkilöinä näitä ihanteita ja pyrimme toteuttamaan niitä kaikissa toimissamme. Nimemme ja maineemme tulisi olla asiakkaille asiakaspalvelun ja tinkimättömän lahjomattomuuden synonyymeja.

Haluamme välittää kaikille Schindlerin työntekijöille selkeän viestin siitä, mitä yrityksemme edustaa, sen toimintatavoista ja päämääristä, koska heidän panoksensa on olennaisen tärkeä pyrkiessämme saavuttamaan keskeiset tavoitteemme. Tämä Navigator Book sisältää selostuksen periaatteista sekä päämäärästä. Lisäksi se määrittelee keinot, millä päämääriin pyritään. Olemme ylpeitä voidessamme saattaa sen henkilöstömme, asiakkaidemme ja muiden Schindlerin menestyksestä kiinnostuneiden sidosryhmien tietoon.

Johtoryhmä Hissit ja liukuportaat





Visiomme

Johtajuutta palvelun avulla

Visiomme toteutuu täyttämällä seuraavat ehdot:

Ollaksemme kokonaisvaltainen palveluyritys meidän on toteutettava arvoja, joiden ansiosta asiakkaamme kokevat meidät palveluntarjoajina, ei vain laitetoimittajana

Meidän kaikkien on tarjottava innokkaasti palveluja asiakkaillemme riippumatta siitä, ovatko nämä sisäisiä vai ulkoisia

Jokainen liiketoimintaprosessi on suunniteltava osaksi asiakkaillemme tarjottavaa palvelua

Yrityksen visio on viesti sen päämääristä. Visio määrittelee strategisen suunnan, ohjeistuksen ja painopisteen. Visio on syy, miksi Schindler harjoittaa liiketoimintaa siten kuin harjoittaa, eikä muulla tavoin.



Arvomme

Tuotamme lisäarvoa asiakkaalle

Palveluyrityksenä pyrimme aina täyttämään asiakkaidemme ja hissinkäyttäjien tarpeet ja odotukset tuottamalla poikkeuksellista lisäarvoa. Asiakkaidemme ja hissien käyttäjien on tunnistettava meidät laadultamme johtavaksi toimijaksi.

Sitoudumme ihmisten kehittämiseen

Vain oikeat ihmiset voivat tuottaa poikkeuksellista arvoa asiakkaillemme. Siksi kehitämme työntekijöidemme taitoja ja pidämme motivaation korkealla, jolloin he ovat osaavia ja hyvin koulutettuja. Schindler on suosittu työnantaja hissialalla.

Lahjomattomuus

Koko henkilöstömme, riippumatta asemasta, toimenkuvasta tai sijainnista, noudattaa Schindlerin Code of Conduct -säännöstöä.

Parannamme jatkuvasti tuotteitamme ja palvelujamme

Olemme sitoutuneet tuotteidemme, palvelujemme ja liiketoimintatapojemme jatkuvaan parantamiseen. Optimoimme prosessit ja sisäiset rakenteet, mikä johtaa ylivoimaisiin tuotteisiin ja tuottaa lisäarvoa. Näiden käytäntöjen tarkoitus on vähentää päällekkäisyyksiä, ne ovat käytössä kaikkialla maailmassa ja niitä sovelletaan yhdenmukaisesti ja kurinalaisesti ja niitä parannetaan jatkuvasti ajan myötä.

Varmistamme työntekijöiden ja matkustajien turvallisuuden

Neljäkymmentätuhatta Schindlerin työntekijää palvelee asiakkaitaan kellon ympäri. Schindlerin matkustajia on 700 miljoonaa joka päivä. Emme voi emmekä tule tekemään myönnytyksiä turvallisuudesta.

Näkyvää johtajuutta

Johtaja toimii ja osoittaa toiminnoillaan tien. Hän vaikuttaa ja asettaa säännöt. Schindlerillä johtajat saavuttavat kilpailuetua kunnioituksen, selkeyden, avoimuuden, tarmokkuuden, ryhmätyön, vastuullisuuden sekä innovatiivisuuden ansiosta ja sitoutumalla henkilöstöön. Schindlerin johto kehittää johtamistaitojaan, jotka ovat tarpeen yrityksen toiminnan suunnan määrittelemiseksi.

Arvot kuvaavat, miten Schindler ja sen työntekijät käyttäytyvät ja noudattavat periaatteita, joihin liikesuhteemme perustuvat. Schindlerin arvot eivät määritä ainoastaan mitä teemme, vaan myös sen, mitä emme ole valmiita tekemään.



Yrityksemme tavoitteet ja päämäärät

Työntekijöiden motivointi

- Parempi kuin kansallinen normi missään maassa
- Schindler on alan suosituin työnantaja

Asiakastyytyväisyys

- Enemmän kuin 45 % erittäin tyytyväisiä (arvosana 5)
- Vähemmän kuin 3 % tyytymättömiä (arvosanat 1 + 2)

Vakaa kasvu

- Uusien asennusten ja modernisointien orgaaninen kasvu sama tai suurempi kuin markkinoiden kasvu
- Kasvu kapasiteettimme puitteissa ja kannattavasti
- Tavoitteemme on olla suurin tai toiseksi suurin kaikissa markkinasegmenteissä, joissa toimimme
- Yli 80 % osuus kaikissa uusissa, konsernin vakiotuoteryhmiin kuuluvissa tuoteasennuksissa
- Kasvumahdollisuuksien realisoituminen kasvavilla markkinoilla
- Tuotevalikoiman kasvu uusasennuksissa ja positiivisen asiakastaseen ansiosta

Taloudelliset tunnusluvut

- Tasaisesti paraneva taloustilanne kannattavan kasvun ansiosta
- Positiivinen tulos kaikissa tuoteryhmissä

Schindler on asettanut yritykselle tavoitteet ja päämäärät, jotka käsittävät pitkän tähtäimen menestyksen kannalta tärkeimmät toiminnalliset alueet. Tavoitteemme ja päämäärämme määrittävät johtajiemme toimintaperiaatteet, joilla he ohjaavat yritystä, sekä voimavarojen ohjaamisen. Lisäksi ne muodostavat mittapuut, jolla menestystämme arvioidaan.



Strategian toteuttaminen

Strategisista toimintaperiaatteista tiedottaminen kaikilla organisaation tasoilla

Selkeiden tavoitteiden ja toimintasuunnitelmien asettaminen kaikilla tasoilla strategian toteuttamiseksi

Vastuuhenkilön asettaminen tavoitteita ja tarvittavia toimenpiteitä varten

Vahvistamme oikean henkilöstön, voimavarojen ja sitoutumisen olemassaolon

Arviointiprosessi, joka varmistaa poikkeamien löytymisen aikaisessa vaiheessa ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet

Balanced Scorecard on suosittu työkalu, jonka avulla voidaan selvittää, tiedottaa ja suunnata tarvittavat strategiset toimet. Vital Few Objectives (VFO) -tavoitteiden avulla strateginen päämäärä analysoidaan vuositavoitteiden suhteen systemaattisella tavalla, joka käsittää selkeät tunnusluvut ja vastuut. Vuoden mittaan pidettävien VFO-analyysien ansiosta tavoitteista poikkeamiset huomataan ajoissa ja voidaan ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin. Lisäksi analyyseistä saadaan palautetta strategian tehokkuudesta.

Navigator Book sisältää tarpeelliset tiedot, joiden avulla kaikki Schindlerin organisaation yksiköt sekä toiminnallisella että paikallisella tasolla voivat suunnata tavoitteensa E&E-osaston päämäärien mukaisiksi Balanced Scorecard -työkalun avulla ja maksimoida siten yksittäisten työntekijöiden ja tiimien panoksen Schindlerin tavoitteiden saavuttamiseksi.

Toteuttaminen on strategian muuttamista toiminnaksi asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Siihen tarvitaan järjestelmällinen lähestymistapa, joka sisältää menestyksellisen strategian soveltamisen keskeiset elementit.

Tavoitteiden saavuttaminen. Tie menestykseen.

Schindler Management Ltd.

Zugerstrasse 13
6030 Ebikon, Switzerland
Phone +41 41 445 31 31
Fax +41 41 445 36 69

www.schindler.com