



Schindler Útmutató

A cél meghatározása.

Az út kijelölése.

Stratégiai iránymutatás a felvonó és mozgólépcső piacon való siker eléréséhez.



Schindler



Kötelezettségvállalásunk

Kedves Kollégák,

A felvonó és mozgólépcső piac világszinten folyamatosan fejlődik és változik. Az ügyfél-elvárások, a versenypiaci nyomás, a fejlődő piacok és az új technológiák arra készítetik a Schindlert, hogy a hosszú távú siker biztosításához kreatív, határozott stratégiát fejlesszen ki.

A Schindlernél a jövőképünk és értékeink biztosítják a keretet a stratégiáinkhoz és a tevékenységeinkhez. Mint vállalat és mint egyének törekszünk megvalósítani ezeket a terveket, és mindent megteszünk annak érdekében, hogy mindennapi tevékenységünkben ez a szándék megnyilvánuljon.

Úgy hiszem fontos, hogy a Schindlernél minden munkatársunk tisztán értse, hogy a vállalat milyen irányba halad, mit képvisel, és milyen céljai vannak, hiszen a kollégák részvétele a feladatokban elengedhetetlen, ha kulcsfontosságú célokat akarunk elérni. A Schindler Útmutató ezeket az alapértékeket, valamint az elérendő célokat és a sikerhez vezető utat határozza meg.

Büszke vagyok arra, hogy átadhatom ezt a kiadványt kollégáinknak, ügyfeleinknek és azon partnereinknek, akik hozzájárulnak a Schindler sikeréhez.

Jürgen Tinggren
Elnök
Felvonók és mozgólépcsők





Schindler Jövőkép

Piacvezető pozíció az ügyfelek kiszolgálása által

A Schindler jövőképe a piaci vezető szerep elérése azáltal, hogy ügyfeleinknek kimagasló értéket nyújtunk. A versenyképes termékeken túl, az iparágban vezető szolgáltatásokat is kell nyújtanunk, és első osztályú ügyfélkapcsolatokat ápolnunk.

Mindezek eléréséhez az üzleti folyamatainkat úgy kell terveznünk, hogy azok az ügyfeleinket zökkenőmentesen és készségesen szolgálják.

Egy vállalat jövőképe a szándéknyilatkozata is egyben. A jövőkép megadja a stratégia irányát, útmutatást és súlypontokat határoz meg. A Schindler ennek a jövőképnek megfelelően cselekszik.



Schindler értékek

Biztonság

Több mint 40.000 Schindler munkatárs van világszerte, akik naponta egymilliárd felvonót és mozgólépcsőt használó emberért dolgoznak. Minden egyes ügyfelünk és munkavállalónk biztonsága az első mindenekelőtt.

Értékteremtés az ügyfelek számára

Mint szolgáltató vállalatnak, az ügyfél-központúság kell, hogy alapul szolgáljon a termékek és szolgáltatások tervezésénél és nyújtásánál.

Elkötelezettség a munkatársak képzése iránt

Csak a megfelelő emberek tudnak kimagasló értéket teremteni az ügyfeleinknek. Fejlesztjük a munkavállalóink képességeit, hogy hatékonyan működjenek együtt ügyfeleinkkel igényeik megértésében, és abban, hogy hogyan tudják a legnagyobb értéket megkapni a termékeink és szolgáltatásaink által.

A Schindler törekszik a legkedveltebb munkáltató lenni az iparágban, és minden országban, ahol jelen van a piacon. Támogatjuk a különbözőséget és az egyenlő lehetőségeket a munkaerő felvételben és a munkatársak fejlesztésében.

Látható vezetés

A Schindler minden szinten felhatalmazza a munkatársait, hogy döntéseket hozzon, és fejlessze a vállalati stratégia kialakításához szükséges vezetői készségeket.

Tisztesség

Minden munkatársunk munkakörétől, beosztásától és helytől függetlenül betartja a Schindler Magatartás Kódexet.

Az értékek leírják, hogy a Schindler, mint munkáltató és valamennyi munkatársa hogyan viselkedjen, valamint leírják az alapelveket, amelyekre az üzleti kapcsolataink épülnek.

A Schindler értékek nemcsak azt határozzák meg, hogy mit teszünk, hanem azt is, hogy mit ne tegyünk.



Konszern célkitűzéseink

Biztonság és megbízhatóság

- Az utasok és a munkatársak biztonságának elsődlegessége
- A visszahívások számának a lecsökkentése és a legnagyobb megbízhatóság elérése

Ügyfél-elégedettség

- Az ügyfél lojalitásának mérése és a lojalitás folyamatos erősítése
- A folyamatok összehangolása ügyfeleink zökkenőmentes és készséges kiszolgálása érdekében

Munkatársak

- A legkedveltebb munkáltató az iparágon belül és kedveltebb a nemzeti átlagnál minden egyes országban
- Folyamatos oktatás és a munkatársak képzése, mint a növekedés, a minőség, és a hatékonyság alapja

Fenntartható fejlődés

- Első vagy második pozíció elérése minden piaci szegmensben
- Megragadni a növekedési lehetőségeket a fejlődő piacokon
- Portfólió növelés NI konverzió és magas ügyfél lojalitás által
- A kivitelezés kapacitás növelése a minőség, a hatékonyság és az árrések javításával
- Termékeink és folyamataink folyamatos fejlesztése környezetvédelmi szempontok figyelembevételével

Pénzügyi teljesítmény

- A pénzügyi eredmények egyenletes javítása a nyereségesség figyelembevételével
- A termékek és a folyamatok folyamatos fejlesztése a versenyképesség növelésére

A Schindlernek számos központi célja van, amelyek megszabják a legfontosabb területeket a hosszú távú siker eléréséhez. A céljaink meghatározzák a vezetők számára az irányt, az erőforrás elosztást, és megalkotják a mérőszámokat, mely alapján a siker mérésre kerül.



Stratégia megvalósítás

- **A stratégiai iránymutatás kommunikációja az egész szervezet számára, hogy minden érintett megértse a stratégiát**
- **Érthető célok és akciótervek készítése minden szinten a stratégia eléréséhez**
- **Egyértelmű felelősök hozzárendelése a célok és az elvárt teendők mellé**
- **A megfelelő emberi képességek, erőforrások biztosítása és az elkötelezettség megerősítése**
- **Annak biztosítása, hogy az eltérések időben észlelésre és a helyesbítő intézkedések megállapításra kerüljenek az ellenőrző folyamatokban**

A Kiegyensúlyozott mutatók rendszere a megfelelő eszköz a szükséges stratégiai teendők tisztázásához, kommunikálásához és hozzárendeléséhez. Az Alapvető Célokban (VFO-k) a stratégiai célokat bontjuk le éves szintű tervekre és a hozzájuk meghatározott mérőszámokra és felelőségekre.

Az Alapvető Célok folyamatos felülvizsgálatra kerülnek az év során annak érdekében, hogy időben észleljük a céloktól való eltérést, és lehetőség legyen korrigáló intézkedésekre, miközben visszajelzést kapunk a stratégia hatékonyságáról.

Az Útmutató tartalmazza a szükséges információkat, hogy minden Schindler szervezet az összes funkcionális és operatív szinten összehangolhassa saját céljait a csoport céljaival, és ezáltal maximalizálja az egyének és a csapatok hozzájárulását a Schindler célok elérésében.

A megvalósítás a stratégia lefordítása intézkedésekre a célok elérése érdekében. Módszeres megközelítést igényel, amely magában foglalja a sikeres stratégia alkalmazásának kritikus elemeit.

Célok megvalósítása.
Siker elérése.

Schindler Management Ltd.

Zugerstrasse 13
6030 Ebikon, Switzerland
Tel. +41 41 445 32 32

www.schindler.com