

## Erläuterungen

Das Unternehmensleitbild der Hirs technische & administrative Dienste ist wie sein Logo, klar, kartesisch, organisiert, in alle Himmelsrichtungen offen und verzichtet auf Äußerlichkeiten. Dieser erste Satz ist Teil einer schriftlichen Erklärung einer Organisation über ihr Selbstverständnis und ihre Grundprinzipien.

Nach innen soll unser Leitbild Orientierung geben, somit handlungsleitend und motivierend für die Organisation als Ganzes und die einzelnen Mitglieder wirken. Nach außen (Öffentlichkeit, Kunden) wird es deutlich machen, für was unsere Organisation steht.



## 10 Themen - eine Haltung

1. Mitarbeiter
2. Kunden
3. Dienstleistungen und Qualität (TQM)
4. Organisationskultur und Organisationsmanagement
5. Management
6. Stakeholder
7. Shareholder
8. Vereine, Verbände und Kommissionen
9. Öffentlichkeit und Bürgernähe
10. Motivation und Partnerschaft

## Mitarbeiter

An erster Stelle stehen Menschen, die sich für die Hirs technische & administrative Dienste einsetzen, den Kundenfokus nicht aus den Augen verlieren, gelebte Partnerschaften suchen und bereit sind dem schwächsten Mitglied zu helfen. Wir arbeiten mit Menschen welche mutig sind, dabei jedoch bescheiden bleiben. Welche mehr Sein und weniger Schein bevorzugen und nicht zuletzt, jene Hilfen in Anspruch nehmen, welche sie und das Team weiterbringen.

## Kunden

An zweiter Stelle die Kunden, die ihre Mitarbeiter auch als ihr wertvollsten Teil vom Unternehmen erkennen. Mit dieser Haltung werden die Hirs technische & administrative Dienste dem Kunden vorzüglich und nachhaltige Lösungen erbringen. Der Kunde versteht sich als Partner und die beteiligten begegnen sich mit offenem Visier. Vertrauen können wir uns Gegenständig erarbeiten und wissen dieses kostbare Gut zu pflegen.

## Dienstleistungen und Qualität (TQM)

Auf unserer Homepage (Hauptdomaine [hirsdienste.ch](http://hirsdienste.ch) den Sub-Domains [technische-dienste.ch](http://technische-dienste.ch), [administrativen-dienste.ch](http://administrativen-dienste.ch) sowie [interimsmanagement-dienste.ch](http://interimsmanagement-dienste.ch) finden Sie ausführliche Beschreibungen zu unseren Dienstleistungen. Natürlich können Sie uns kontaktieren und neben einer entsprechenden mündlichen Auskunft auch auf eine Zusendung von Broschüren oder Katalogen bestehen. Gerne senden wir Ihnen diese zu.

Was MC Donald oder Coca Cola anbietet, ist bestimmt höchste Qualität. Nicht weil Jederfrau oder Jedermann deren Produkte und Dienstleistungen gerne haben, sondern weil diese auf der ganzen Welt (!) in der Summe aller Eigenschaften eines Objektes, Systems oder Prozesses gleich sind. Auch können wir die höchste Güte aller Eigenschaften eines Objektes, Systems oder Prozesses bei MC Donald oder Coca Cola finden.

Wir Hirs technische & administrative Dienste wollen die Bezeichnung höchste Qualität jeden Tag als wahrnehmbaren Zustandsform von Systemen und ihrer Merkmale, welche in einem bestimmten Zeitraum anhand bestimmter Eigenschaften des Systems in diesem Zustand definiert wird, erkannt werden.

Diese Abstrakte Darstellung mündet in dem Willen, ständig die beste Qualität für Sie als Kunden zu produzieren. Da wir von unserer Qualität überzeugt sind, leisten wir eine einzigartige Garantie. Sollten wir die Service Level Agreements nicht erfüllen, bekommen Sie Ihr Geld zurück, ohne wenn und aber.

## Organisationskultur und Organisationsmanagement

Die Dienste besitzt die Typologie eines typischen, schweizerischen KMU's. Rund 300'000 Firmen gehören, mit über 99 Prozent aller Unternehmen und fast 68 Prozent der Beschäftigten zu den wichtigsten Partner im marktwirtschaftlichen- und sozialen Umfeld.

Unsere Organisation und kultureller Anspruch ist hingegen einzigartig. Dies macht uns zum Partner vieler Interessensgruppen, Kunden, Mitarbeiter und nicht zuletzt der Öffentlichkeit.

Unser Organisationsmanagement ist gerade wegen dem konsequenten ausrichten auf die EN ISO 9000 schlank. Mit wenig Ressourcenbedarf setzen wir die EN ISO 9001 um und mit der EN ISO 9004 sorgen wir für unseren Total-Quality-Management (TQM) Ansatz.

Sie können sich als Kunde denken, wenn wir für Sie mit den EN ISO 19011 bei der Einführung der EN ISO 9000 unterstützen, wollen wir in unserem Unternehmen sämtliche Vorgänge in der Praxis getestet wissen.

## Management

Das von uns angewendete Managementmodell beinhaltet das normative-, strategische- und operative Management.

Auf der Ebene des **normativen** Management beschäftigt sich die Dienste mit den generellen Zielen der Unternehmung, mit Prinzipien, Normen und Spielregeln, die darauf ausgerichtet sind, die Lebens- und Entwicklungsfähigkeit der Unternehmung zu ermöglichen. Dabei geht es vor allem um die ethische Legitimation der unternehmerischen Tätigkeit angesichts konfluierender Anliegen und Interessen der verschiedenen Anspruchsgruppen.

Auf der Ebene des **strategischen** Managements beschäftigt sich die Dienste mit der ständigen Entwicklung der Unternehmung und entwickelt in der Organisation die Vorgehensweisen. Dies ist zugleich ein Wettbewerbsvorteil gegenüber unseren Mitbewerbern und Kunden. Welche manchmal diesen Entwicklungsbereich vernachlässigen.

Auf der Ebene des **operativen** Managements umfasst die Dienste Prozesse der Mitarbeiterführung, der finanziellen Führung und des Qualitätsmanagements. Hier werden nicht nur die groben Inhalte, die im strategischen Entwicklungsprozess erarbeitet wurden, im unmittelbaren Alltagsgeschehen umgesetzt. Aus den Mandaten werden entwickelte Erneuerungen und Kundenprozesse als selbstlernendes Organ teilweise in die Strategie und damit in die Operative eingepflegt. Dies hilft dabei bei der Annahme und Ablehnung von Opportunitäten in der Praxis an unserem Unternehmen selbst zu testen. Sie bildet sozusagen die Leitplanken, innerhalb derer Entscheide die auf operativer Ebene gefällt werden, bevor diese in die strategische Ebene und wiederum in die Mandatsaufträge zurückfließen.

## Stakeholder

Die Hirs technische & administrative Dienste stützen sich nicht nur auf den verbreiteten Shareholder-Value-Ansatz. Umso mehr wir mit Allianzen (Business-Network-Dienste®) wichtige Teile unserer Dienstleistungen absichern, ist die betriebswirtschaftliche Erweiterung gleichzeitig auch Basis für unseren Geschäftserfolg.

Unserer Organisation ist es wichtig in ihrem gesamten sozialökonomischen Kontext zu erfassen und die Bedürfnisse der unterschiedlichen Anspruchsgruppen in Einklang zu bringen. Wir haben den CRM-Gedanken (Customer-Relationship-Management) mit der Einführung eines SRM-Systemes (Stakeholder-Relationship-Managements) deutlich erweitert. Wir versuchen die Beziehungen der Organisation zu allen, bzw. seinen wichtigsten Anspruchsgruppen in Einklang zu bringen.

## Shareholder

Die Hirs technische & administrative Dienste haben einen Inhaber und keine Aktionäre. Damit besteht nicht die Pflicht gegenüber Dritten den Anteil eines eingebrachten Grundkapitals einer Aktiengesellschaft zuzuführen und die Verantwortung nur beschränkt zu übernehmen.

Der Eigentümer kann gegenüber natürlichen als auch juristischen Personen anders auftreten und seine Wachstumsstrategie aus der natürlichen Stärke heraus, ohne Einwände verfolgen. Die Entscheidungswege sind kurz und der administrative Aufwand ist gering. Jene Ausprägungen der Hirs technische & administrative Dienste, die sie gegenüber den Kunden im Mandat zu vertreten versucht.

## Vereine, Verbände und Kommissionen

Wir erarbeiten viel Know-how und stellen einen Brain train zu unseren Kunden sicher. Dass wir mit einer stattlichen Anzahl Vereinen, Verbänden und Kommissionen in intensivem Kontakt stehen, Mitgliedschaften pflegen und in Vorständen und Kommissionen mitarbeiten, schafft uns einen Vorsprung und garantiert den „State of the Art“ - Prozess maßgeblich. Die Vernetzung lässt uns an der Tagesaktualität in einem Masse teilnehmen, dass wir das „Gras“ auf weite Distanzen wachsen hören.

## Öffentlichkeit und Bürgernähe

Ob wir im ortansässigen Gewerbeverband vertreten oder auch kantonales Engagement zeigen, hat nicht nur mit den Volks- und Betriebswirtschaftlichen Bedürfnissen zu tun. Der Volksmund kennt die Bedürfnisse, Ängste und Hoffnungen aus einer Perspektive, welche manche Optik im Management wieder ein wenig zu korrigieren vermag. Deshalb sind uns politische Themen und ein entsprechendes politischen Engagement wichtig.

## Motivation und Partnerschaft

Hirs technische & administrative Dienste sehen Ihre Leistungen als Teil vom Ganzen. Alle Dienstleistungen werden von Unternehmerinnen und Unternehmer im Unternehmen, für Sie im Unternehmen geleistet. Auch wenn die Aufträge meist zeitlich begrenzt sind, haben wir den Fokus auf langjährige partnerschaftliche Beziehungen mit unserem Kunden.

Unsere Kunden sind immer einmalig mit Ihren Entitäten und Ausprägungen. Diese Einmaligkeit unterstützen wir. Haben Sie Erfolg mit unserer Unterstützung, haben wir dies nachhaltig auch. Dass wir Ihr Vertrauen erarbeiten ist selbstverständlich, umgekehrt geschieht dies jedoch auch. Wir freuen uns über jeden Kundenkontakt und geben unser Bestes, Tag für Tag.