



Facts and Figures



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

1



Robert Bosch Stiftung GmbH

92 % holding

No voting powers

Bosch Family

8 % holding

7 % of votes

Robert Bosch

Industrietreuhand KG

93 % of votes

Robert Bosch GmbH

Capital stock 1.2 bn EUR

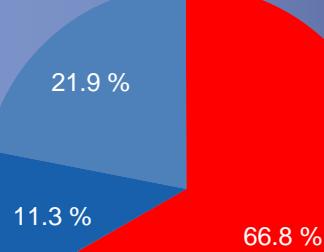
01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

2



Distribution of Sales 2002 By Business Sectors



- Automotive Technology
- Industrial Technology
- Consumer Goods and Building Technology

Total 35.0 bn EUR

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

3



Automotive Technology Business Sector ¹⁾

Divisions

Gasoline Systems

Car Multimedia ²⁾

Diesel Systems

Automotive Electronics

Chassis Systems

Automotive Aftermarket

Energy and Body Systems

¹⁾ Including ZF Lenksysteme GmbH (50 % Bosch)

²⁾ Blaupunkt GmbH (100 % Bosch)

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

4



Bosch Group in Turkey



BOSCH



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

5



**Bosch Turkey
Operational Unit Bursa**

BOSCH



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

6



Common Rail Injectors



Unit Injectors



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

7



2002 RBTR-Bu production

CRI	4,9
DHK	3,4
UI	0,5

8,8 Million => 2,2 Million vehicles

2,2 Mio
from Bursa

Worldwide, 2,2 Million high pressure
injection systems are equipped with
injectors from Bursa

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

8



Bosch Turkey Operational Unit Bursa International Customers

BOSCH



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

9



Bosch Turkey / Operational Unit Bursa Development

BOSCH



Development of Bursa Unit

	1992	2002
Employees	700	2,800
Investments	8 M Euro	430 M Euro
Grounds	91 355 m ²	175 500 m ²
Buildings	13 374 m ²	91 850 m ²
Turnover	27 M Euro	327 M Euro

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.



10



The Change 1993 - 2003

01.2004 RBTR/P-EQA
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

11



2003

1993

1995

01.2004 RBTR/P-EQA
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

12



750 employees

Manufacturing of conventional diesel products



High defect rates > 1000 ppm

Delivery performance : 56 % (Ref. EFQM SA 1996)

No direct contact to end customers, satisfaction unknown

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

13



Numerous improvement activities :

TOP Teams

CIP, Lernstatt

Cost Reduction Teams

Training Programmes, Job rotation

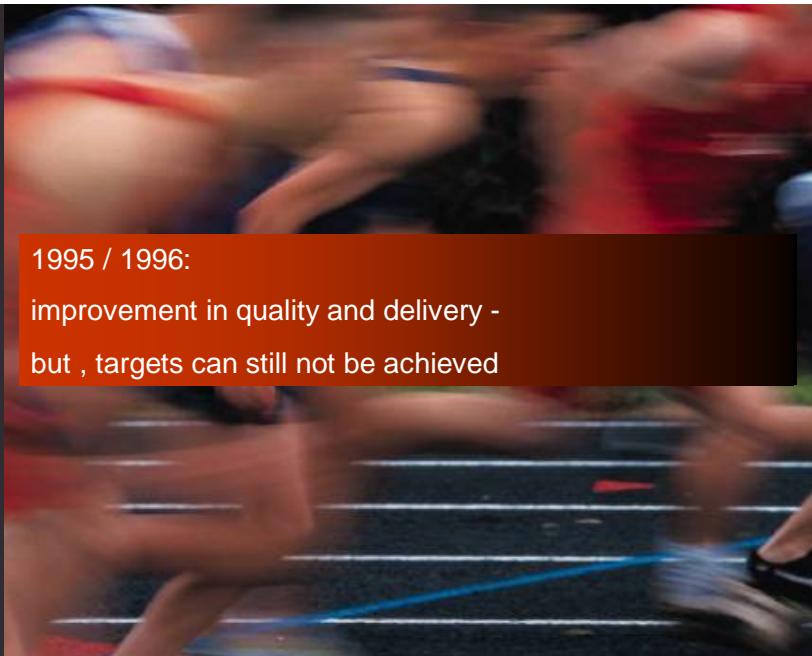
Quality Systems, SPC, 5S, Local Supplier Evaluations, Poka-Yoke

Environmental Activities, Plant Newspaper, Suggestion System, Competitions...

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

14



1995 / 1996:
improvement in quality and delivery -
but , targets can still not be achieved

01.2004 RBTR/P-EQA
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

15

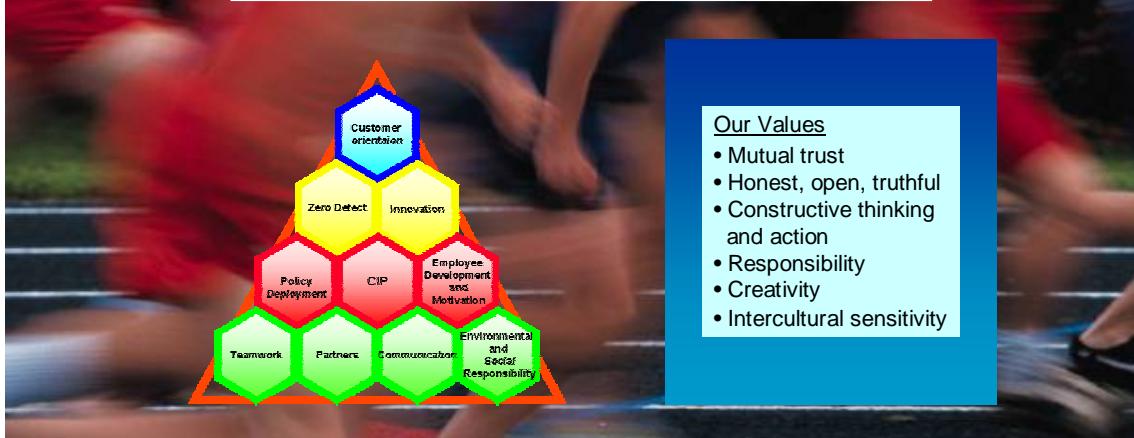


“Vision 2000 Team” consisting of directors and managers defines
“Values” , “Total Quality Policies” and “Vision 2000”

Vision'2000 : “ Best in Class ”

Our Values

- Mutual trust
- Honest, open, truthful
- Constructive thinking and action
- Responsibility
- Creativity
- Intercultural sensitivity



01.2004 RBTR/P-EQA
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

16



A competition among all employees to create a slogan



Catch the future with us ...

But how?

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

17



Need for a framework and systematic approach

- to determine priorities
- to control growth
- to assess deployment
- to provide transparency
- to measure effectiveness ...



01.2004 RBTR/P-EQA

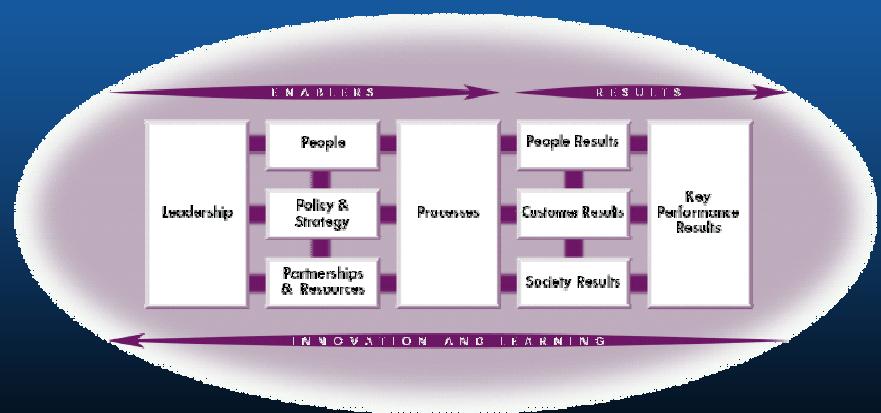
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

18



Strategic decision 1995/1996:

The consequent implementation of the EFQM Model



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

19



Success Factors:

- 1- People and culture
- 2- Deployment and integration of fundamental concepts
- 3- Regular EFQM Self Assessments



01.2004 RBTR/P-EQA

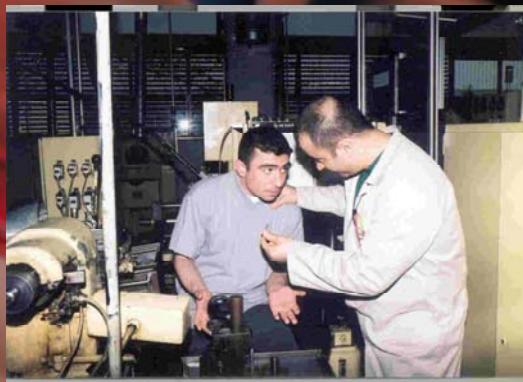
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

20



1st EFQM Self assessment and motivation analysis main findings:

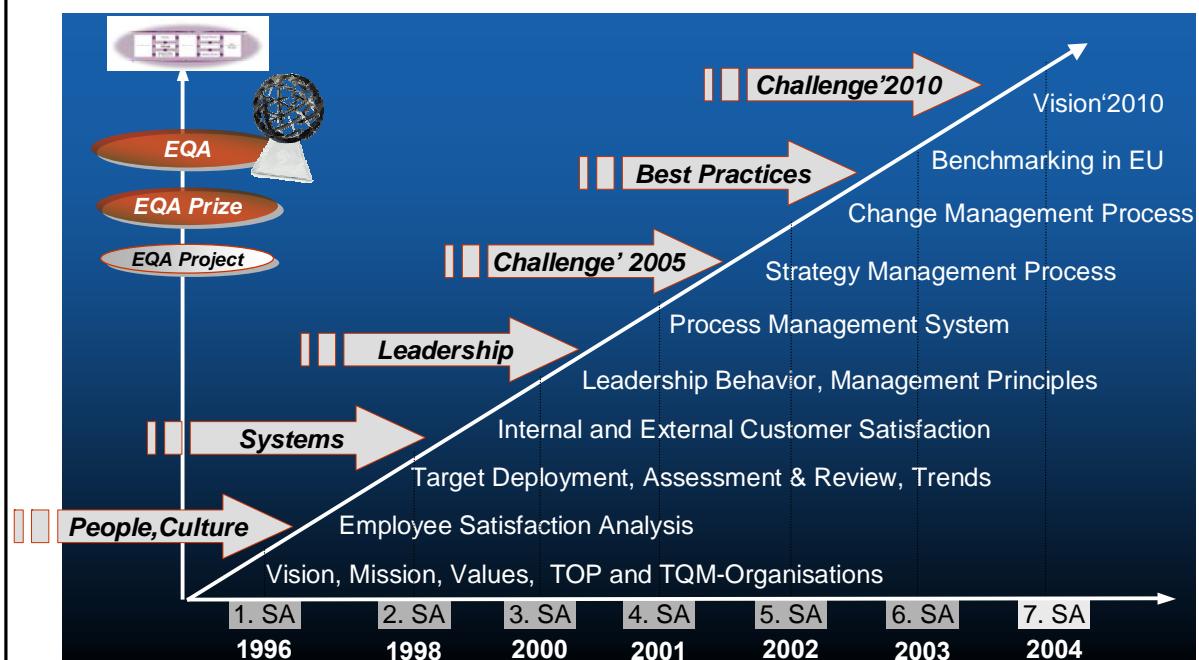
- lack of communication between hierarchical levels and departments
- lack of common targets, few development opportunities
- insufficient leadership behaviour and participation in improvement activities



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

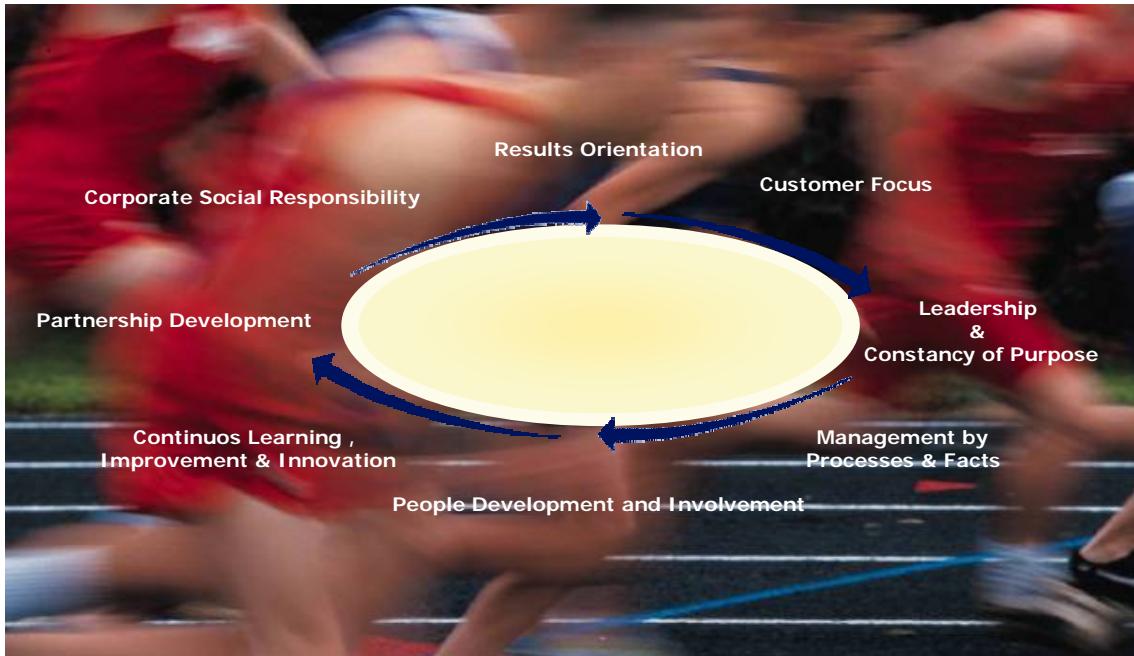
21



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

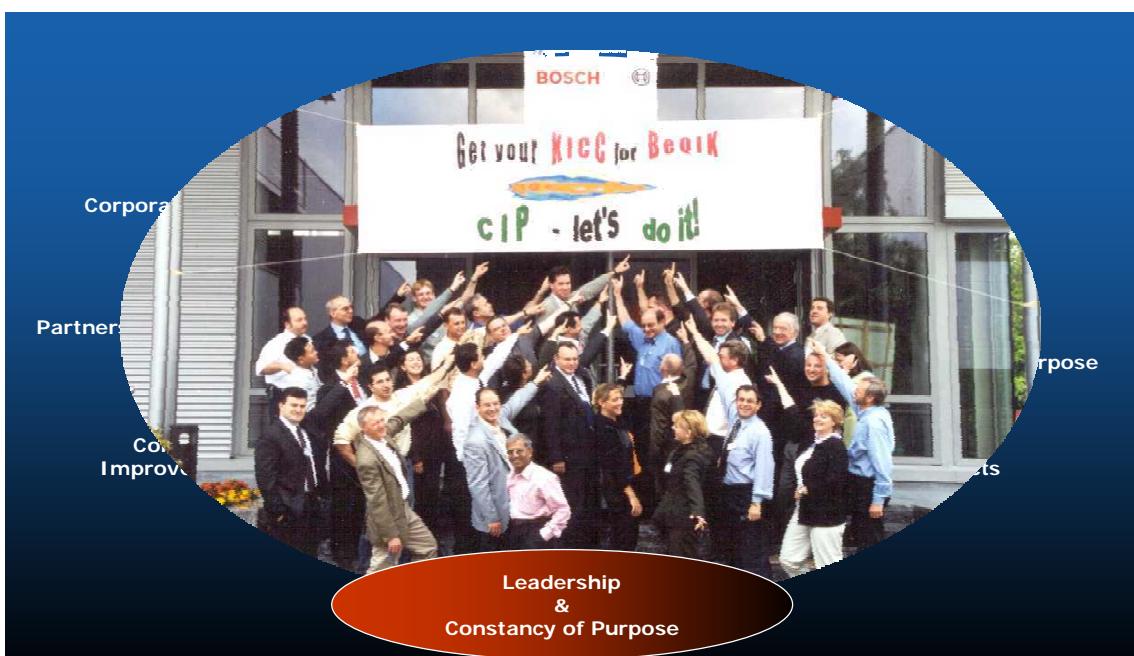
22



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

23



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

24



Feedback Report NPO-Assessment 1996:

- ❖ Poor evidence of leaders participation in improvement activities.....

Feedback Report EFQM-Assessment 2003:

Leaders:

- ❖ promote a culture of **learning** and continuous improvement.
- ❖ they support the **involvement** of people in improvement teams.
- ❖ **communicate** the mission, vision and values. Their example could be considered as good practice.
- ❖ provide **clarity** of purpose and this is fully understood by all employees.
- ❖ **recognise** the achievements of employees and partners
- ❖ Leadership **effectiveness** is reviewed and improved

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

25



Management Principles

RBTR değerlerini
benimserim



I identify with RBTR values

RBTR Politika ve
Stratejileri çerçevesinde
düşünür ve davranışırı



I think and handle within
the frame of RBTR policy
and strategies

Başarıyı ancak tüm
çalışanlarımıza birlikle
yakalayabilirim



I am successful only
together with my
employees

Gerekli değişimleri
başlatır ve
yönлendiririm



I initiate and lead
required change

Kendime, aileme ve
topluma karşı
sorumluyum



I am responsible
towards myself, my
family and the society

define our present and future leadership requirements

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

26



Management Dialogues

enable our leaders to assess effectiveness of their own leadership and to agree on improvement plans together with their teams



Deployment : 100 %
Satisfaction of employees : 80%

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

27



Lernstatt Groups

- Communication of values, policies and strategies
- Deployment of targets down to every single employee
- Continuous improvement

Deployment : 100%

ESS 2003 - Satisfaction with communication: 80%

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

28



Bosch Turkey / Operational Unit Bursa Leadership and Constancy of Purpose

BOSCH



Timely recognition

of efforts and celebration of successes to motivate and to support our people

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

29



Bosch Turkey / Operational Unit Bursa People Development and Involvement

BOSCH



People Development and Involvement

01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

30



Feedback Report NPO-Assessment 1996:

- ❖ Limited evidence of deployment of strategies, measurement of employee satisfaction, systematic approach to development of employees.....

Feedback Report EFQM-Assessment 2003:

- ❖ clearly defined 'TOP' process for developing **HR strategies and plans**.
- ❖ clear evidence of **learning and improvement**
- ❖ identification of **training needs** and the measurement of **effectiveness**.
- ❖ various approaches to encourage **participation** in improvement teams
- ❖ The **communication** methods ensure an excellent dialogue with people that takes full advantage of their **knowledge** and could be considered an example of a **role model** approach.

01.2004 RBTR/P-EQA

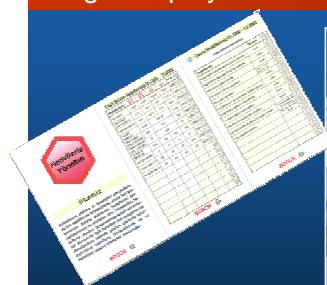
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

31



Target Deployment Process

100 % deployment of strategies, targets to every single employee through MAG and Target Deployment Workshops



ESS 2003:

96,8% of our people know their targets related to the targets of our company

01.2004 RBTR/P-EQA

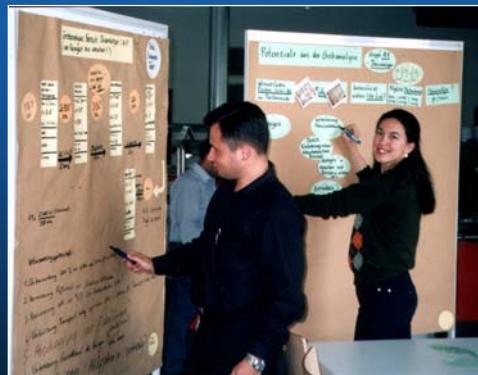
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

32



Participation in improvement activities

100% participation in Training Programmes, Improvement Teams, CIP Workshops, Project Teams...



ESS 2003:

Satisfaction with development and training opportunities: 70%

01.2004 RBTR/P-EQA

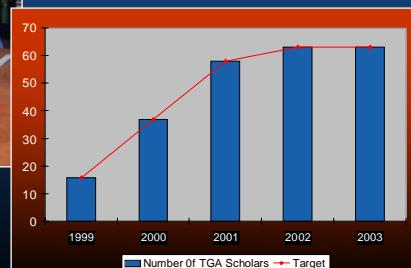
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

33



TGA : Technical Vocational School

Creating the future...



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

34

Bosch Turkey / Operational Unit Bursa
People Development and Involvement

ESS 2003:
 95% of our people said : If I was looking for work, I would choose Bosch again

01.2004 RBTR/P-EQA
 © Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

35

Bosch Turkey / Operational Unit Bursa
Fundamental Concepts of Excellence

RBTR Process Management - Microsoft Internet Explorer provided by PEACY

File Edit View Favorites Tools Help

Address: \\bu001\rbortak\RBTR_Process_Management\Intranet\processes.htm

The screenshot shows the RBTR Process Management intranet page. At the top, there's a navigation bar with links for RBTR Intranet, Bosch Intranet, and Contact. The main content area features a large diagram titled "RBTR TOP PROCESS MODEL". The diagram is organized into three main vertical columns: "MANAGEMENT PROCESSES" (Strategy Management, Change Management), "OPERATING PROCESSES" (Product development management, Supplier Management, Production and delivery management), and "SUPPORT PROCESSES" (Develop & Manage HR, Finance & Controlling, IT Communication). Horizontal arrows indicate interactions between these processes. On the left side, there's a sidebar with links for Homepage, PMS Instruction, Top Process Model, Processes & owners, Protocol/Minutes, Time Table, Presentations, and Related Pages. There's also a "Contact" section listing QSG-QM-UT and DSO. A note at the bottom says "Last Updated: 10.07.2003". A red oval at the bottom center contains the text "Management by Processes & Facts". The bottom of the screen shows a standard Windows taskbar with various icons and the date/time "01.2004 RBTR/P-EQA 14:34".

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

36



Feedback Report NPO-Assessment 1996:

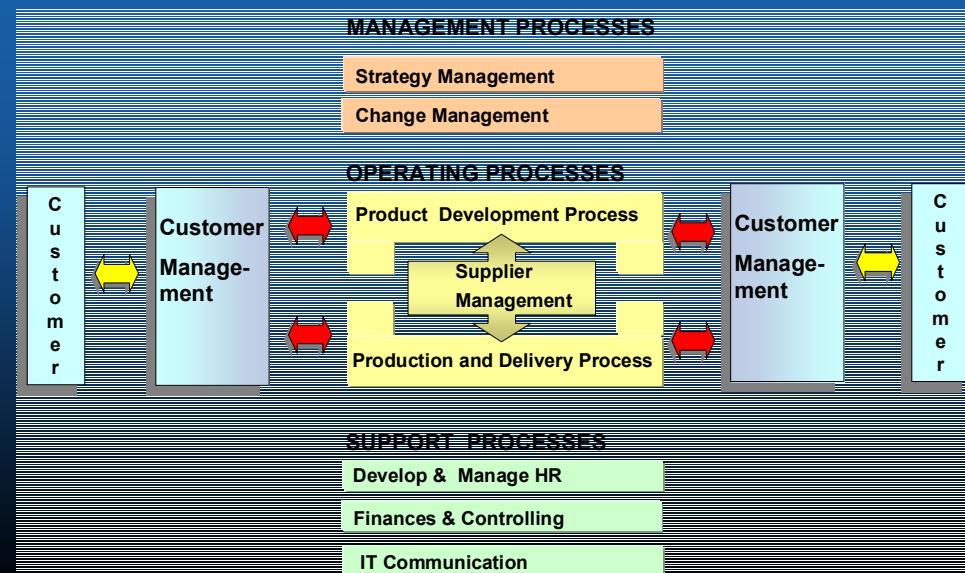
- ➔ Processes not defined except 30 critical production processes, no review and assessment of process performance....

Feedback Report EFQM-Assessment 2003:

- ➔ **Process management system** structured to cover all areas.
- ➔ All processes have **defined owners** and are assessed for effectiveness
- ➔ There is clearly defined structure for improvement actions
- ➔ The organisation identifies and prioritises **process improvements** in a **systematic** way..

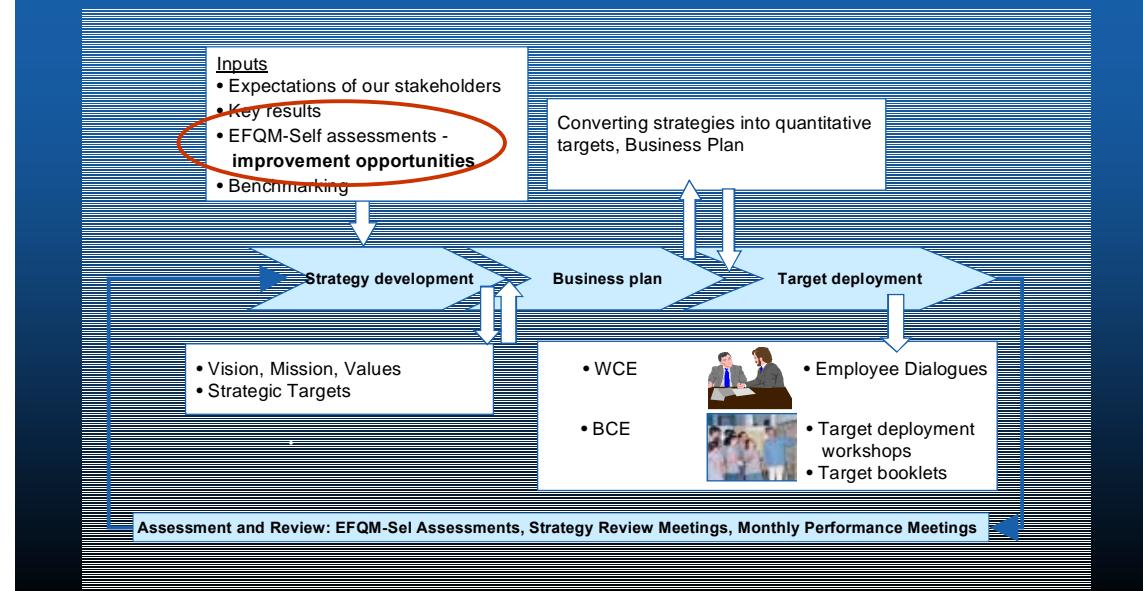


RBTR-Bursa Top Processes





Management Processes : Strategy Management



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.



39



Results



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

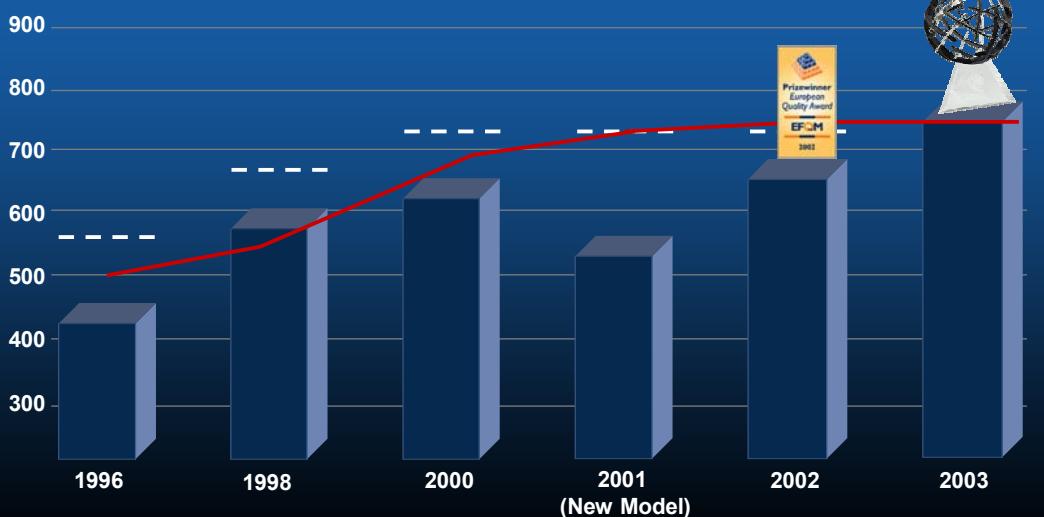
40



RBTR-Bursa EFQM Self Assessment Results

- Target

--- Benchmark (L.O & Operational Units)



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

41

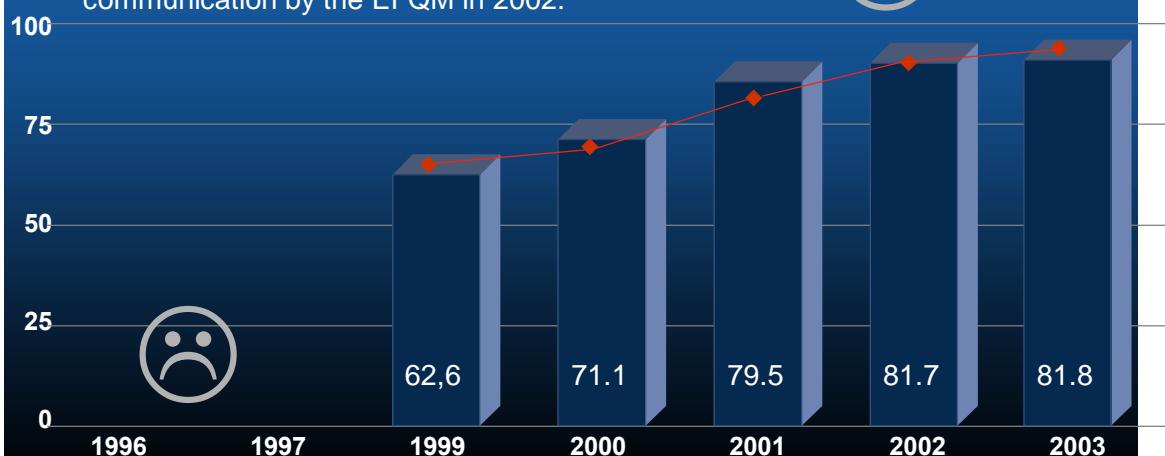


Employee Satisfaction Survey

RBTR-Bu

◆ Target

RBTR-Bu recognised as a role model for employee motivation, involvement, training and satisfaction with communication by the EFQM in 2002.



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

42



Nozzle Production in 1995



Nozzle Production in 2000



RBTR-Bu recognised as a role model by the EFQM in 2002 in housekeeping, '5S', cleanliness, and overall site perception

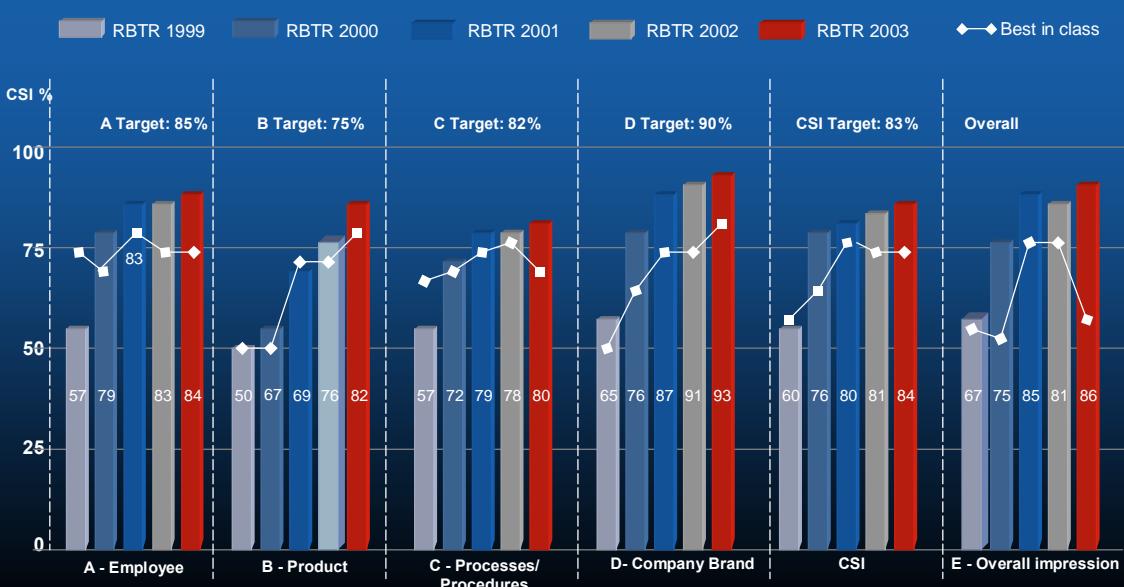
01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

43



Evaluation: 1999-2003 (CSI %) (Customer Satisfaction Index)



01.2004 RBTR/P-EQA

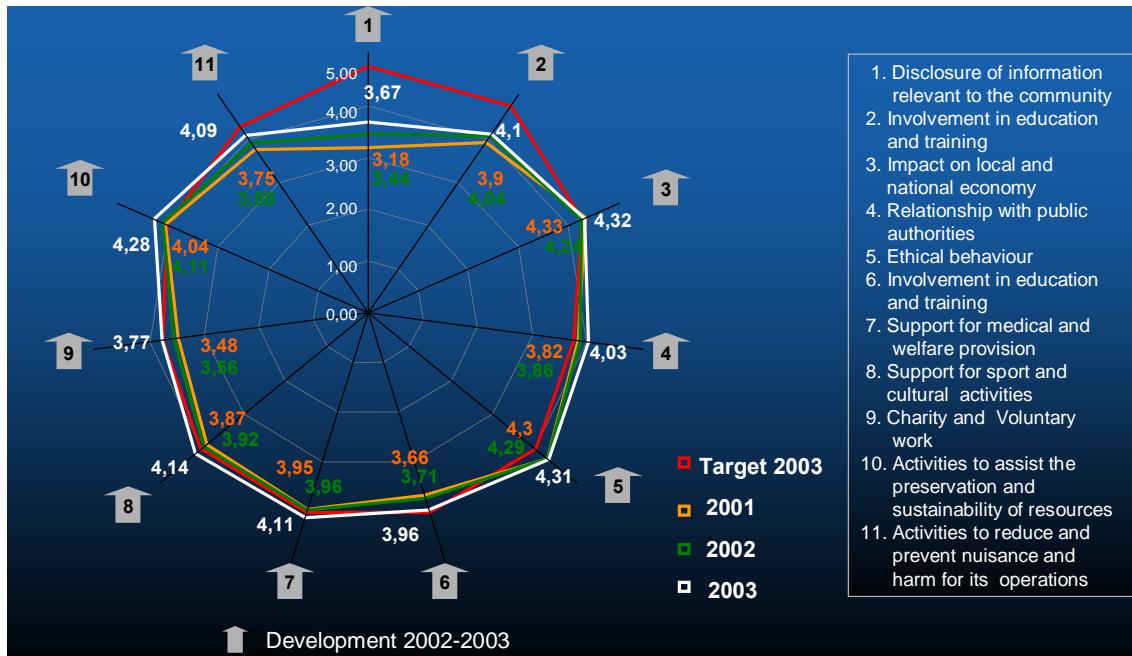
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

44



Bosch Turkey / Operational Unit Bursa Society Results

BOSCH



01.2004 RBTR/P-EQA

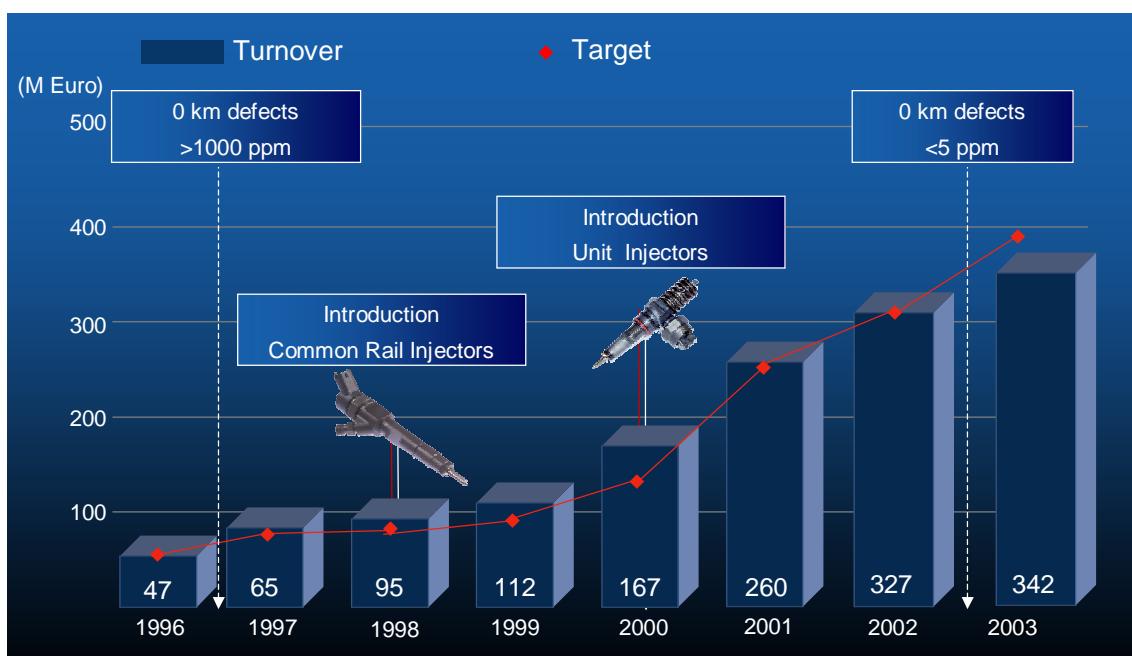
© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

45



Bosch Turkey / Operational Unit Bursa Turnover Development

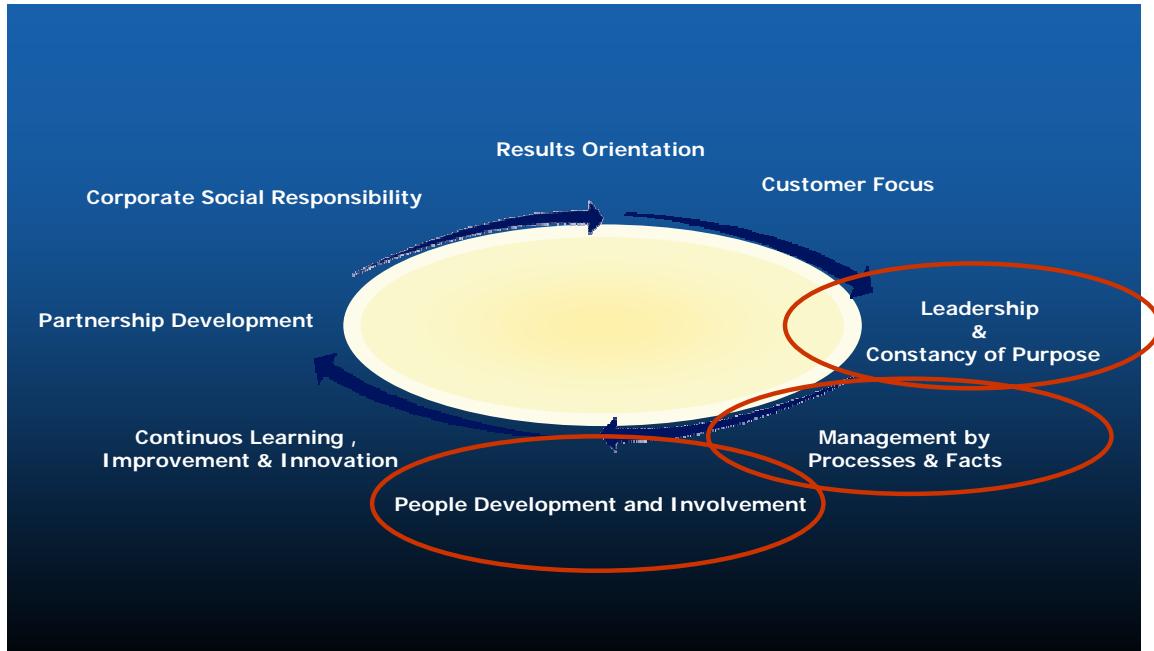
BOSCH



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

46



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

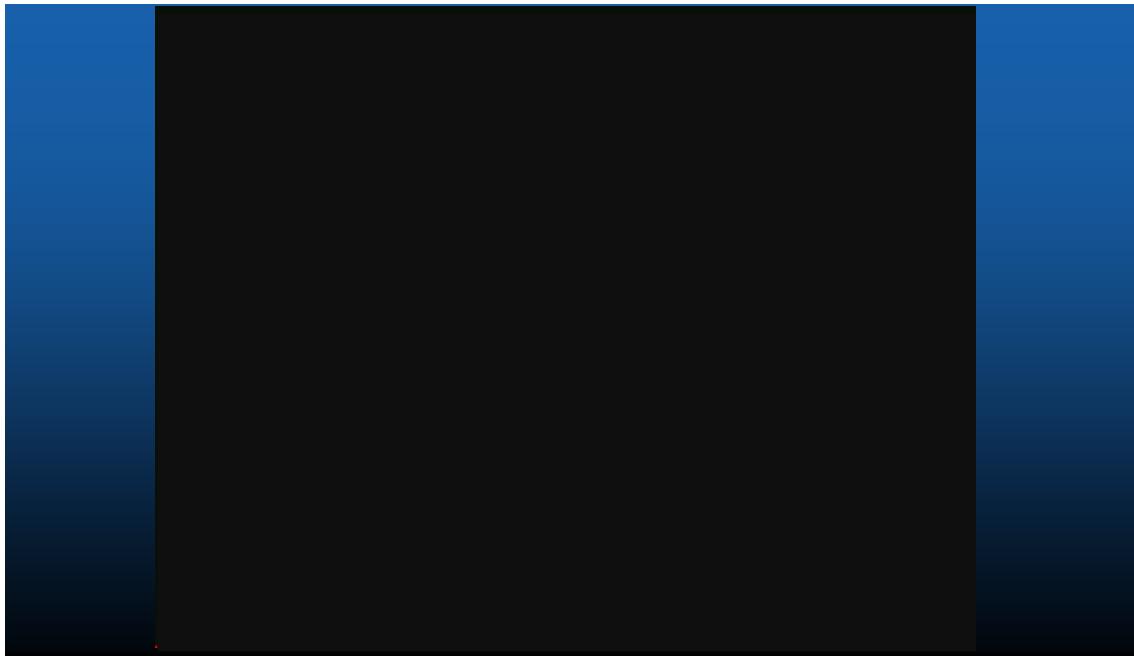
47



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.

48



01.2004 RBTR/P-EQA

© Alle Rechte bei Robert Bosch GmbH, auch für den Fall von Schutzrechtsanmeldungen. Jede Verfügbungsbefugnis, wie Kopier- und Weitergaberecht, bei uns.