



## Umsatzbezogene Kennzahlen

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Umsatzveränderung im Verhältnis Vorjahr</b>	leicht steigend	H. Hassler / S. Hassler	Q1 / 2021	
<b>Entwicklungs- Personal und weitere Kosten</b>	werden beobachtet	H. Hassler / S. Hassler	Q1 / 2021	

## Personal

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Durchschnittliche Überstunden / Zeitguthaben pro Mitarbeiter</b>	Einhaltung der Vereinbarung mit dem Betriebsrat	S. Hassler	Q1 / 2020	
<b>Anzahl Mitarbeiter</b>	+4 / in 2020 und 2021 mehrere Mitarbeiter in den Ruhestand gehen	Geschäftsleitung / F. Steinebach	Q1 / 2021	
<b>Kündigungen im lfd. Jahr</b>	keine, das Personal wird für die Zukunftsplänen benötigt.	S. Hassler	Q1 / 2021	
<b>Schulungsausgaben absolut</b>	Steigend, da neues Personal ausgebildet und gefördert werden muss	S. Hassler	Q1 / 2021	
<b>Anzahl Arbeitsunfälle</b>	keine Unfälle	Arbeitssicherheit	Q1 / 2021	

## Vertriebskennzahlen

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Marketingkosten zu gezielten Verkaufsaktionen</b>	Auswertung	Leitung VK	Q1 / 2021	über Kostenstellenplan
<b>Kundenzufriedenheit</b>	Auswertung	Leitung VK / QS	Q4 / 2020	Messe, Besuchsbogen, Schulungsfragebogen.
<b>Verhältnis verspäteter Auslieferungen zu Gesamtzahl an Lieferungen</b>	kleiner 2%	Leitung VK / Leitung VS	je Monat	
<b>Monatlicher Umsatz Werklager, Stützpunkt, Großkunden</b>	ständige Beobachtung	Geschäftsleitung	je Monat	Maßnahmen Einleitung durch GL

## Produkt-/ Dienstleistungsqualität

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Anzahl an Reklamationen/Beschwerden absolut</b>	kleiner 200	QS / Management / FKT / Mitarbeiter	Q1 / 2021	
<b>Q-Kosten</b>	- 5% zu 2019	QS / Management / FKT / Mitarbeiter	Q1 / 2021	

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Überprüfung der WSP</b>	Überprüfung	QS	Q1 / 2021	Einführung zur ersten Bewertung in 2021

**Externe Kennzahlen**

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>IT-Ausgaben</b>	+ zum Vorjahr	S. Hassler	Q4 / 2020	Umstellung des kompletten Serversystems
<b>Beratungskosten</b>	gleich zu 2019	Geschäftsleitung	Q1 / 2021	Bestimmt und kontrolliert durch GL
<b>Marketingkosten</b>	unter Beobachtung	VK Leitung Geschäftsleitung	Q1 / 2021	
<b>Beiträge Verbände</b>	gleich bleibend		Q1 / 2021	Normung, VDL, usw.

**D "QMS-System"**

Thema/ Kriterium	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
Status der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen / KVP	termingerechte Abarbeitung	siehe Aktionsliste	siehe Aktionsliste	
Interne Audits	1 Audit pro Bereich /Jahr	Beauftragter der obersten Leitung (QMB)		
Externe Audits	keine Abweichung	Beauftragter der obersten Leitung (QMB) / EKS	ständig	
Maßnahmen aus letzter Bewertung	Verbesserung	FKT	Q1 / 2021	
QM-relevante Ereignisse	Frühzeitige Einplanung und Umsetzung aktueller Normenänderungen, etc. ...	Beauftragter der obersten Leitung (QMB)	unter Beobachtung	

Page: management:ziele:2021 Creator: [Oliver Helwig](#) Date: 17/11/2021 13:19

From: <https://www.test-it.gdl-solutions.de/> -

Permanent link: <https://www.test-it.gdl-solutions.de/doku.php/management:ziele:2021?rev=1637155354>

Last update: **2025/08/28 12:40**

