

Umsatzbezogene Kennzahlen

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

Personal

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

Vertriebskennzahlen

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

Produkt-/ Dienstleistungsqualität

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

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

Externe Kennzahlen

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
IT-Ausgaben	+ zum Vorjahr	S. Hassler	Q4 / 2020	Umstellung des kompletten Serversystems
Beratungskosten	gleich zu 2019	Geschäftsleitung	Q1 / 2021	Bestimmt und kontrolliert durch GL
Marketingkosten	unter Beobachtung	VK Leitung Geschäftsleitung	Q1 / 2021	
Beiträge Verbände	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=1637155435>

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

