



## C "Ziele aus Kennzahlen"

### Umsatzbezogene Kennzahlen

| Kennzahl   | Soll              | Zuständig               | Termin    | Bemerkungen |
|--|-------------------|-------------------------|-----------|-------------|
| <b>Umsatzveränderung im Verhältnis Vorjahr</b>   | leicht steigend   | H. Hassler / S. Hassler | Q1 / 2022 |             |
| <b>Entwicklungs- Personal und weitere Kosten</b> | werden beobachtet | H. Hassler / S. Hassler | Q1 / 2022 |             |

### 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 |             |

| Kennzahl                   | Soll         | Zuständig                              | Termin    | Bemerkungen                                   |
|----------------------------|--------------|--|-----------|---|
| <b>Q-Kosten</b>            | - 5% zu 2019 | QS / Management<br>/ FKT / Mitarbeiter | Q1 / 2021 |   |
| <b>Überprüfung der WSP</b> | Überprüfung  | QS                                     | Q1 / 2021 | Einführung zur<br>ersten Bewertung<br>in 2021 |

## Externe Kennzahlen

| Kennzahl                 | Soll              | Zuständig                      | Termin    | Bemerkungen                                   |
|--------------------------|-------------------|--------------------------------|-----------|---|
| <b>IT-Ausgaben</b>       | + zum Vorjahr     | S. Hassler                     | Q4 / 2020 | Umstellung des<br>kompletten<br>Serversystems |
| <b>Beratungskosten</b>   | gleich zu 2019    | Geschäftsleitung               | Q1 / 2021 | Bestimmt und kontrolliert<br>durch GL         |
| <b>Marketingkosten</b>   | unter Beobachtung | VK Leitung<br>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<br>Korrektur- und<br>Vorbeugemaß-<br>nahmen / KVP | termingerechte<br>Abarbeitung   | siehe Aktionsliste                                  | siehe<br>Aktionsliste |             |
| Interne Audits   | 1 Audit pro Bereich /Jahr   | Beauftragter der<br>obersten Leitung<br>(QMB)       |                       |             |
| Externe Audits   | keine Abweichung  | Beauftragter der<br>obersten Leitung<br>(QMB) / EKS | ständig               |             |
| Maßnahmen aus<br>letzter Bewertung                           | Verbesserung  | FKT   | Q1 / 2021             |             |
| QM-relevante<br>Ereignisse                                   | Frühzeitige Einplanung<br>und<br>Umsetzung aktueller<br>Normenänderungen, etc.<br>... | Beauftragter der<br>obersten Leitung<br>(QMB)       | unter<br>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=1637156095>

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

