



## 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 / 2022	
<b>Anzahl Mitarbeiter</b>	Gleichbleibend aber Beobachtung des alters der Mitarbeiter	Geschäftsleitung / F. Steinebach	Q1 / 2022	
<b>Kündigungen im lfd. Jahr</b>	keine, das Personal wird für die Zukunftsplänen benötigt.	S. Hassler	Q1 / 2022	
<b>Schulungsausgaben absolut</b>	Steigend, da neues Personal ausgebildet und gefördert werden muss	S. Hassler	Q1 / 2022	
<b>Anzahl Arbeitsunfälle</b>	keine Unfälle	Arbeitssicherheit	Q1 / 2022	

### Vertriebskennzahlen

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Marketingkosten zu gezielten Verkaufsaktionen</b>	Auswertung	Leitung VK	Q1 / 2022	über Kostenstellenplan
<b>Kundenzufriedenheit</b>	Steigend positiv sein	Leitung VK / QS	Q4 / 2022	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 / 2022	

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Q-Kosten</b>	- 2% zu 2020	QS / Management / FKT / Mitarbeiter	Q1 / 2022	

## Externe Kennzahlen

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>IT-Ausgaben</b>	leicht sinkend zum Vorjahr	S. Hassler	Q1 / 2022	Ausbau der Serversicherheit
<b>Beratungskosten</b>	gleich zu 2020	Geschäftsleitung	Q1 / 2022	Bestimmt und kontrolliert durch GL
<b>Marketingkosten</b>	unter Beobachtung	VK Leitung Geschäftsleitung	Q1 / 2022	
<b>Beiträge Verbände</b>	gleich bleibend		Q1 / 2022	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=1637157061>

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

