



# C "Ziele aus Kennzahlen"

## Umsatzbezogene Kennzahlen

| Kennzahl   | Soll   | Zuständig     | Termin  | Bemerkungen                        |
|--|--|---------------|---------|------------------------------------|
| <b>Umsatzveränderung im Verhältnis Vorjahr</b>         | Steigend im Verhältnis der Preiserhöhung 2022/Steigerung war in 2022 13% | GL/VK-Leitung | Ständig | Regelmäßiger Austausch in GL-Runde |
| <b>Erlös zu Umsatz im Verhältnis zum Vorjahr</b>       | werden beobachtet  | GL            | Ständig | Regelmäßiger Austausch in GL-Runde |
| <b>Entwicklungskosten im Verhältnis zum Umsatz</b>     | werden beobachtet  | GL            | Ständig | Regelmäßiger Austausch in GL-Runde |
| <b>Personalkosten im Verhältnis zum Umsatz</b>         | werden beobachtet  | S. Hassler    | Ständig | Regelmäßiger Austausch in GL-Runde |
| <b>Personalkosten absolute Veränderung zum Vorjahr</b> | werden beobachtet, Anpassung an den Tarif                                | S. Hassler    | Ständig | Regelmäßiger Austausch in GL-Runde |

## Infrastruktur

| Kennzahl  | Soll  | Zuständig      | Termin  | Bemerkungen |
|---|---|----------------|---------|-------------|
| <b>Wartungs-/ Instandhaltungskosten absolut</b> | steigend durch Erneuerung der Versandhalle und neuer PV-Anlage auf der Stahlhalle | GL             | Q1/2024 |             |
| <b>Maschinenausfallzeiten</b>                   | gleichbleibend, Wartungsarbeiten erfolgen nach Wartungsplan.                      | Hr. Steinebach | Q4/2023 |             |
| <b>Hard- und Softwarekosten absolut</b>         | Steigend durch Erneuerung des ERP-Systems und neue Server                         | GL             | Q4/2023 |             |

## Personal

| Kennzahl   | Soll | Zuständig | Termin | Bemerkungen |
|--|------|-----------|--------|-------------|
| <b>Durchschnittliche Überstunden / Zeitguthaben pro Mitarbeiter</b>  |      |           |        |             |
| <b>Anzahl Mitarbeiter</b>  |      |           |        |             |
| <b>Durchschnittliche Fehltag / Mitarbeiter</b>                       |      |           |        |             |
| <b>Fehltag absolut</b>   |      |           |        |             |
| <b>Mitarbeiterzufriedenheit durchschnittl. Anzahl Feedbackpunkte</b> |      |           |        |             |
| <b>Kündigungen im lfd. Jahr</b>                                      |      |           |        |             |
| <b>Durchschnittliche Schulungsausgaben / Mitarbeiter</b>             |      |           |        |             |
| <b>Schulungsausgaben absolut</b>                                     |      |           |        |             |
| <b>Anzahl Arbeitsunfälle</b>   |      |           |        |             |

### Vertriebskennzahlen

| Kennzahl  | Soll | Zuständig | Termin | Bemerkungen |
|---|------|-----------|--------|-------------|
| <b>Verhältnis von Angeboten zu Aufträgen</b>                              |      |           |        |             |
| <b>Anzahl abgewiesener Anfragen</b>                                       |      |           |        |             |
| <b>Marketingkosten im Verhältnis zur Anzahl an Neukunden</b>              |      |           |        |             |
| <b>Kundenzufriedenheit</b>  |      |           |        |             |
| <b>Verhältnis Reklamationen/Beanstandungen zu Lieferungen</b>             |      |           |        |             |
| <b>Verhältnis verspäteter Auslieferungen zu Gesamtzahl an Lieferungen</b> |      |           |        |             |
| <b>Durchschnittl. Anzahl Aufträge pro Bestandskunden</b>                  |      |           |        |             |
| <b>Durchschnittl. Anzahl Aufträge pro Neukunden</b>                       |      |           |        |             |

### Produkt-/ Dienstleistungsqualität

| Kennzahl   | Soll | Zuständig | Termin | Bemerkungen |
|--|------|-----------|--------|-------------|
| <b>Nacharbeitsquote</b>                            |      |           |        |             |
| <b>Anzahl an Reklamationen/Beschwerden absolut</b> |      |           |        |             |
| <b>Ausschussquote</b>                              |      |           |        |             |

### Lieferantenqualität

| Kennzahl   | Soll | Zuständig | Termin | Bemerkungen |
|--|------|-----------|--------|-------------|
| <b>Durchschnittl. Verhältnis von Mängeln zur Gesamtzahl an Lieferungen (M/L)</b>             |      |           |        |             |
| <b>Durchschnittl. Verhältnis verspäteter Lieferungen zur Gesamtzahl an Lieferungen (T/L)</b> |      |           |        |             |

### Externe Kennzahlen

| Kennzahl                 | Soll | Zuständig | Termin | Bemerkungen |
|--------------------------|------|-----------|--------|-------------|
| <b>IT-Ausgaben</b>       |      |           |        |             |
| <b>Beratungskosten</b>   |      |           |        |             |
| <b>Marketingkosten</b>   |      |           |        |             |
| <b>Beiträge Verbände</b> |      |           |        |             |

## D "QMS-System"

| D  | Thema/ Kriterium                                  | Soll                       | Zuständig                               | Termin             | Bemerkungen |
|----|---|----------------------------|---|--------------------|-------------|
| 1. | Status der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen / KVP | termingerechte Abarbeitung | siehe Aktionsliste                      | siehe Aktionsliste |             |
| 2. | Interne Audits                                    | 1 Audit pro Bereich /Jahr  | Beauftragter der obersten Leitung (QMB) |                    |             |
| 3. | Externe Audits                                    | keine Abweichung           |   |                    |             |
| 4. | Maßnahmen aus letzter Bewertung                   | Verbesserung               |   |                    |             |

| D  | Thema/ Kriterium        | Soll  | Zuständig | Termin | Bemerkungen |
|----|-------------------------|---|-----------|--------|-------------|
| 5. | QM-relevante Ereignisse | Frühzeitige Einplanung und Umsetzung aktueller Normenänderungen, etc. ... |           |        |             |

Ersteller: helwig

Erstellungsdatum: 01/08/2023 05:35

Seite: haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:ziele:2023

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

Permanent link: <https://test-it.gdl-solutions.de/doku.php/haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:ziele:2023?rev=1691045369>

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

