|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kunden** | Pünktliche Lieferung | * alle Prozessschritte genau planen (Produktionsplanungssystem) 080100\_PB\_01\_PPS
* Forecast Vereinbarungen mit dem Kunden (Vorschau geplante Bestellungen für die nächsten 6 Monate)
 |
|  | Qualität | * Interne Annahmegrenzen enger setzten als Kundenforderung
* genaue Arbeitspapiere und Vorschriften (PBs, AA, PA, Qualitätskarten, Arbeitskarten, usw.)
 |
|  | kompetente und zeitnahe Reklamationsbearbeitung | * 080505\_PB\_01\_Reklamationsbearbeitung
 |
|  | Schutz von Kundeneigentum | * Obliegenheitsverpflichtungen
* Berechtigungen im EDV System (Leserechte,…)
* genaue Kennzeichnung 080502\_AA\_01\_Kennzeichnung externer Dokumente
 |
|  | kompetente und zeitnahe Anfragebearbeitung/Auftragsbearbeitung | * Mitarbeiter laufend schulen (Schulungsmatrix)
* 1x jährlich Bildungsbedarf erheben
* 080200\_PB\_01\_Von der Anfrage zum Auftrag
 |
| **Lieferanten** | regelmäßige Bestellungen | * Vergabebesprechung
 |
|  | termingerechte Bestellung | * 080400\_PB\_01\_Beschaffung
 |
|  | vollständige, genaue Bestellungen | * 080403\_VO\_01\_Vorlage Bestellung
 |
| **Institutionen** | Gesetze und Vorschriften einhalten | * 070502\_PB\_01\_Lenkung von Dokumenten
* Quality Manager
 |
|  | Sicherheitsbestimmungen einhalten | * Sicherheitsunterweisungen
* Arbeitsplatzevaluierungen
* 070104\_PB\_01\_Prozessumgebung
 |
|  | Beanstandungen datengestützt bearbeiten  | * 100000\_FO\_01\_Potentialliste
* elektronisches Abweichungssystem EDFS
 |
|  | verpflichtende Schulungen durchführen | * 070200\_FO\_03\_Schulungsmatrix
 |
| **Eigentümer** | Gewinn | * genaue Kalkulation
 |
|  | positives Erscheinungsbild der Firma | * Marketing
 |
|  | zufriedene Mitarbeiter, Lieferanten und Kunden | * Mitarbeiterzufriedenheit erheben
* Kundenzufriedenheit erheben 090102\_PB\_01\_Kundenzufriedenheitserhebung
* Lieferanten bewerten (Lieferantenbetreuer)
 |
| **Geldgeber** | regelmäßige Rückzahlungen | * Finanzierungsplan
 |
|  | Sicherheit |  |
|  | Informationen | * Quartalsberichte
 |
|  | regelmäßiger Einblick in die Bilanz |  |
| **Wettbewerber** | Preisniveau halten | * Marktanalyse
 |
|  | Fairness |  |
| **Mitarbeiter** | Gutes Betriebsklima | * Betriebsausflüge
* Vergünstigungen (Freizeit, Einkauf, …) -> Card
 |
|  | Weiterbildungsmöglichkeiten | * 1x jährlich Bildungsbedarf erheben
* Unternehmensakademie (interne Schulungen)

070200\_FO\_04\_Gießereiakademie-Schulungskatalog |
|  | Information | * Täglich Office- und Shopfloormeetings (Sicherheit Qualität Kosten Liefertreue Personal)
* Mitarbeiterzeitschrift 1x im Quartal
* Präsentation der Kennzahlen 1x monatlich im Officefloor- und Shopfloormeeting
 |
|  | Rückmeldung über geleistete Arbeit | * Mitarbeitergespräche
 |