|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |