|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QM- Kennzahl (KPI)** | **qualitatives Ziel (lt. QM-Politik)** | **quantitatives Ziel** | **Berechnung/Quelle** | **IST** | **Status** |
| Stammkundenanteil | Wir wollen einen hohen Anteil von Stammkunden. |  | Anzahl der Aufträge im Jahr |  |  |
| Reklamationen | Unser hoher Anspruch an die Qualität sowie die Sicherheit unserer Produkte und Dienstleistungen sichert uns den langfristigen Erfolg auf unseren Märkten. |  | wiederholte Anfahrten zum gleichen Kunden  wiederholte Anfahrten zur gleichen Baustelle |  |  |
| Zuverlässigkeit | Wir verkaufen Produkte mit erprobten Technologien. | keine | Rückmeldungen vom Kunden |  |  |
| Zuverlässigkeit | Wir setzen hochwertige Produkte ein. | keine | Anzahl der Reklamationen |  |  |
| Zeitverzögerungen | Wir liefern pünktlich. | 1x verzögerte Lieferung pro Quartal | Zeit der vereinbarten Lieferung/Zeit der echten Lieferung |  |  |
| Anzahl der Aufträge | Wir montieren die Produkte bzw. unterstützen unsere Kunden. |  | Anzahl Montagen  Anzahl Unterstützungen |  |  |
| Anzahl der Aufträge | Wir schulen unsere Kunden. |  | Anzahl Kunden-/Partner-Schulungen |  |  |
| Trefferquote | Wir haben Lösungen, die den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen. |  | Anzahl Anfragen/Anzahl Angebote  Anzahl Angebote/Anzahl Aufträge |  |  |
| Schulungstage / Mitarbeiter | Wir wollen gut ausgebildete Mitarbeiter. | 4 Tage pro Mitarbeiter und Jahr | Anzahl der internen und externen Schulungsstunden (8/Mitarbeiter) |  |  |
| Durchlaufzeit (DLZ) von Reklamationen | Reklamationen sind Chancen | Reaktion: mündlich: 2 h, schriftlich: 24 h Klärung:  m.:48h/s.:72h | Datum Antwort– Datum angenommen  Datum erledigt – Datum angenommen |  |  |