DOWNLOAD ZU MODUL 16

Kennzahlen-Katalog: eine Kennzahl je Prozess

Richtwerte aus Kleinbetrieben – anpassen, nicht übernehmen. Eine Kern-Kennzahl je Prozess genügt; Ziele entstehen aus den Kennzahlen der Wertschöpfung und aus verfehlten Werten der übrigen Prozesse.

Prozess	Kern-Kennzahl	Richtwert	Zweite Kennzahl (optional)	Richtwert	Dritte (Branche)	Richtwert
W1 Auftragsabwicklung	Termintreue (Anteil termingerechter Lieferungen)	≥ 95 %	Angebotsquote	≥ 35–45 %	Auftragsdurchlaufzeit	branchenabhängig
W Service / Support	Tickets gelöst binnen 8 h	≥ 85 %	Rückruf binnen 30 min	≥ 90 %	Objektkontrollen ohne Beanstandung	≥ 90 %
F1 Managementbewertung	Durchführung	jährlich				
F2 Risiken und Chancen	Aktualisierung	≤ 365 Tage	Maßnahmen ≥ 6 im Maßnahmenplan	100 %		
F3 Internes Audit	Auditabdeckung aller Prozesse	100 % je Jahr	Feststellungen mit Maßnahme	100 %		
F4 Maßnahmenabwicklung	Termintreue Maßnahmen	≥ 90 %	Wirksamkeit bewertet nach 3 Monaten	100 %		
F5 Schulungen und Kompetenzen	Einweisungsquote neue Mitarbeiter	100 %	Pflichtschulungen (Ersthelfer, Stapler, Elektro)	100 %		
U1 Einkauf	Liefertreue Lieferanten	≥ 95 %				
U2 Wareneingang	Beanstandungsquote	≤ 2 %				
U3 Kundenzufriedenheit	Note (Schulnote) oder Index	besser als 2,5 (Note) / ≥ 4,2 (Index 5)	Kündigungsquote Verträge	≤ 5 %		
U4 Kundenreklamationen	Anzahl je Jahr	≤ 2 (bis 10 MA), ≤ 6 (bis 50 MA)	Reaktionszeit	≤ 24 h	Reklamationsquote	≤ 1,5 % der Aufträge
U5 Lieferantenbewertung	Note	besser als 2,5	Anteil A-Lieferanten	≥ 70 %		
U6 Wartung	Termintreue Wartung	≥ 95 %	Ungeplante Stillstände	≤ 2 je Jahr		
U7 Prüfmittelüberwachung	Kalibriertermintreue	100 %				

Branchenbeispiele für die Wertschöpfung

Branche	Kennzahl 1	Kennzahl 2	Kennzahl 3
Produktion / Handwerk	Termintreue ≥ 95 %	Reklamationsquote ≤ 1,5 %	Nacharbeitsquote ≤ 3 %

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.

Branche	Kennzahl 1	Kennzahl 2	Kennzahl 3
IT-Dienstleistung	Tickets gelöst binnen 8 h ≥ 85 %	Projekttermintreue ≥ 90 %	Kündigungsquote Wartungsverträge ≤ 5 %
Handel	Lieferfähigkeit ab Lager ≥ 95 %	Kommissionierfehler ≤ 0,5 %	Retourenquote ≤ 2 %
Gebäudedienste	Objektkontrollen ohne Beanstandung ≥ 90 %	Reklamationen ≤ 6 je Jahr	Fluktuation ≤ 25 %
Beratung / Ingenieurbüro	Projekte im Budget ≥ 85 %	Wiederbeauftragungsquote ≥ 60 %	Billable Rate ≥ 65 %
Bau / Elektro	Abnahmen ohne Mängelliste ≥ 80 %	Nachtragsquote	Unfälle 0

Regel: Jede Kennzahl braucht Quelle (wo steht die Zahl?), Frequenz (monatlich/quartalsweise/jährlich) und Verantwortlichen. Eine Kennzahl, die niemand erhebt, ist eine Abweichung gegen 9.1.1.

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.