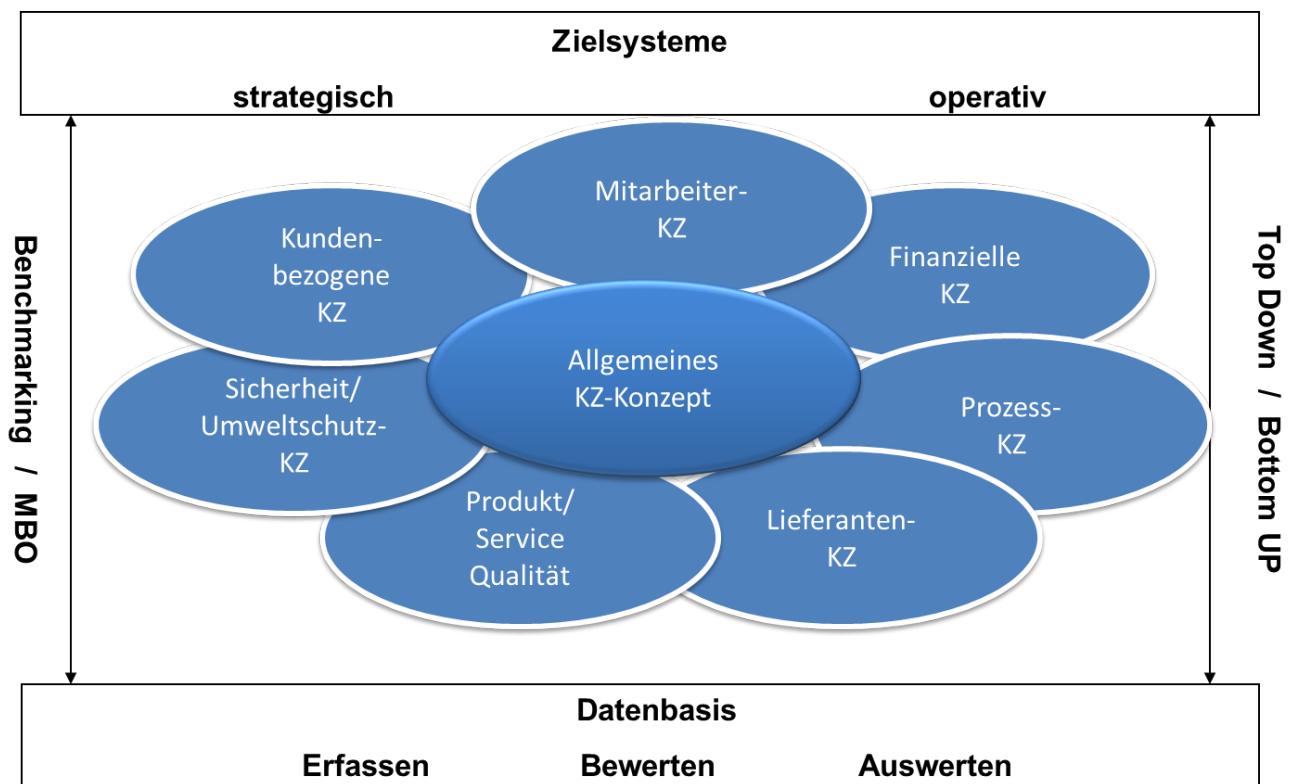


CHECK-UP KENNZAHLENSYSTEM



Nutzen Sie unser Kennzahlen-Check-Up um zu prüfen, ob Ihr betriebliches Kennzahlensystem die notwendige Ausgewogenheit bietet. Ein ausgewogenes Kennzahlensystem berücksichtigt folgende Felder:



FRAGEN ZU: ALLGEMEINES KENNZAHLENKONZEPT	LEHNE GANZ AB	LEHNE AB	STIMME MIT VORBEHALT ZU	STIMME ZU	STIMME GANZ ZU
	1	2	3	4	5
Die Kennzahlen in unserer Datenbank sind mit den kritischen Erfolgsfaktoren verknüpft, mit denen wir uns gegenüber unseren Kunden differenzieren können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unsere Datenbank wurde planvoll aufgebaut und ist nicht nur das Ergebnis einer längeren Entwicklung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unser Firmenchef oder Leiter der Unternehmenseinheit benutzt max. 20 Kennzahlen pro Monat zur Beurteilung der Gesamtperformance der Organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Performance-Messungen sind in unseren Unternehmenseinheiten/ Standorten im Wesentlichen einheitlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir haben einen sehr ausgewogenen Kennzahlenkatalog mit ungefähr gleichen Anteilen von Messgrößen/Daten in allen Kategorien der Abbildung aus Seite 1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FRAGEN ZU: SPEZIELLE ARTEN VON MESSGRÖßEN - KUNDENBEZOGENE KENNZAHLEN -	LEHNE GANZ AB	LEHNE AB	STIMME MIT VORBEHALT ZU	STIMME ZU	STIMME GANZ ZU
	1	2	3	4	5
Unsere Datenbasis enthält sinnvolle, harte Kennzahlen für die Kundenzufriedenheit und den Kundennutzen wie beispielsweise Wiederholungskunden, verlorene Kunden, Reklamationen usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unsere Organisation erfasst Daten über die Kundenzufriedenheit und den Nutzen aus der Sicht des Kunden mit unterschiedlichen Techniken wie Telefonumfragen und Fokusgruppen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unsere Umfragen zur Kundenzufriedenheit konzentrieren sich darauf, die Kunden zu begeistern anstatt nur zufrieden zu stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wir die Kunden bei unseren Erhebungen oder Gesprächen zu ihrer Zufriedenheit fragen, basiert auf gründlichen Recherchen zur Identifizierung der wichtigsten Kundenanforderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir verdichten harte und weiche Kennzahlen für die Kundenzufriedenheit und für den Kundennutzen zu einem Gesamtindex der Kundenzufriedenheit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FRAGEN ZU: SPEZIELLE ARTEN VON MESSGRÖßEN - MITARBEITERBEZOGENE KENNZAHLEN -	LEHNE GANZ AB	LEHNE AB	STIMME MIT VORBEHALT ZU	STIMME ZU	STIMME GANZ ZU
	1	2	3	4	5
Wir führen mindestens einmal im Jahr eine Mitarbeiterbefragung durch, um zu ermitteln, wie sie mit verschiedenen Gesichtspunkten der Betriebsabläufe zufrieden sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mitarbeiterumfragen sind anonym, und es werden mehr als 70% der Fragebögen im Jahr ausgefüllt abgegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bevor eine Umfrage mit Standardfragen zusammengestellt bzw. gekauft wird, wird ermittelt, was den Mitarbeitern wichtig ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unsere Organisation erfasst Daten zu anderen Kennzahlen, die sich auf die Mitarbeiterzufriedenheit auswirken, beispielsweise Fluktuation, Fehltag, geleistete Wochenarbeitszeit, Versetzungsgesuche, stressbedingte Krankheiten usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einzelmesswerte der Mitarbeiterzufriedenheit werden zu einem Gesamtindex der Mitarbeiterzufriedenheit ähnlich dem Kundenzufriedenheitsindex verdichtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FRAGEN ZU: SPEZIELLE ARTEN VON MESSGRÖßEN - FINANZIELLE KENNZAHLEN -	LEHNE GANZ AB	LEHNE AB	STIMME MIT VORBEHALT ZU	STIMME ZU	STIMME GANZ ZU
1	2	3	4	5	
Wir haben einige wenige (z.B. 4 bis 6) Schlüsselkennzahlen für unser generelles finanzielles Abschneiden ermittelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanzielle Kennzahlen bestehen aus einer fundierten Mischung von kurz- und langfristigen Messgrößen für den finanziellen Erfolg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die finanziellen Kennzahlen sind in den verschiedenen Unternehmensbereichen/Standorten einheitlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir erfassen Finanzdaten über unsere wichtigsten Konkurrenten und verwenden diese zur Beurteilung unserer eigenen Performance und zur Formulierung von Zielen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Organisation verdichtet die Finanzdaten zu einer oder zwei Gesamtstatistiken, die die Gesamt-Performance widerspiegeln, z.B. EVA (Economic Value-Added) oder ROA (Return on Assets/Gesamtkapitalrendite)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FRAGEN ZU: SPEZIELLE ARTEN VON MESSGRÖßEN - BETRIEBLICHE KENNZAHLEN -	LEHNE GANZ AB	LEHNE AB	STIMME MIT VORBEHALT ZU	STIMME ZU	STIMME GANZ ZU
	1	2	3	4	5
Die Organisation hat einen Katalog von 5 bis 6 allgemeinen betrieblichen Kennzahlen wie z.B. Mehrwertschöpfung pro Mitarbeiter entwickelt, die an allen Standorten/in allen Abteilungen benutzt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alle erfassten Prozessmesswerte werden direkt mit den wichtigsten Produkt-/Service-Eigenschaften in Bezug gesetzt, denen die Kunden Bedeutung beimessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Durchlaufzeit wird als betriebliche Schlüsselkennzahl in der gesamten Organisation genutzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dank der betrieblichen Kennzahlen können wir Problemen vorbeugen und diese nicht nur identifizieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Organisation hat messbare Standards für alle kritischen Prozesskennzahlen eingeführt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FRAGEN ZU: SPEZIELLE ARTEN VON MESSGRÖßEN - LIEFERANTENBEZOGENE KENNZAHLEN -	LEHNE GANZ AB	LEHNE AB	STIMME MIT VORBEHALT ZU	STIMME ZU	STIMME GANZ ZU
1	2	3	4	5	
Die Organisation hat ein System zur Beurteilung der Lieferanten-Performance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unser Lieferantenbeurteilungssystem ist eine Mischung aus harten Daten wie Produktreklamationen/Annahmeverweigerungen und weichen Messgrößen wie z.B. unsere Zufriedenheit damit, wie der Lieferant auf unsere Anforderungen angeht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Qualität der vom Lieferanten gekauften Waren und Dienstleistungen wird regelmäßig überprüft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unsere Organisation fordert Prozessdaten von den Lieferanten an und regt Selbstinspektionen an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Einhaltung unserer Preisvorgaben ist nur eine von vielen Kennzahlen zur Bewertung und Auswahl von Lieferanten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FRAGEN ZU: SPEZIELLE ARTEN VON MESSGRÖßEN - PRODUKTIONS-, QUALITÄTS- UND SERVICEBEZOGENE KENNZAHLEN -	LEHNE GANZ AB	LEHNE AB	STIMME MIT VORBEHALT ZU	STIMME ZU	STIMME GANZ ZU
	1	2	3	4	5
Die gemessenen Eigenschaften der Produkte/Dienstleistungen sind die, die für die Kunden am wichtigsten sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn nicht 100% der Produkte/Dienstleistungen überprüft werden, dann werden ausreichend Stichproben genommen, um sicherzustellen, dass alle Produkte/Dienstleistungen die Standards erfüllen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es werden nach Möglichkeit automatisierte Messsysteme eingesetzt, um Fehler durch menschliche Fehlbeurteilung zu vermeiden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Messungen von Dienstleistungen werden mit Erfolgen in Beziehung gesetzt und nicht mit Verhaltensweisen (z.B. Anzahl der korrekt ausgeführten Aufträge oder Prozentzahl von pünktlichen Abflügen im Gegensatz zum Lächeln beim Begrüßen eines Kunden).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Messdaten der Produkt-/Service-Qualität werden als reale Zahlen und nicht als Prozentsatz von fehlerfreien Produkten/Dienstleistungen ausgedrückt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FRAGEN ZU: SPEZIELLE ARTEN VON MESSGRÖßEN - KENNZAHLEN FÜR VERANTWORTUNG UND UMWELT -	LEHNE GANZ AB	LEHNE AB	STIMME MIT VORBEHALT ZU	STIMME ZU	STIMME GANZ ZU
1	2	3	4	5	
Die Organisation benutzt verschiedene Messverfahren, um mindestens einmal im Monat Daten über die Leistungen auf dem Gebiet der Sicherheit und des Umweltschutzes zu erfahren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kennzahlen zur Sicherheit sind am Verhalten orientiert und dienen der Vorbeugung; es handelt sich dabei um keine so typischen Messgrößen wie unfallbedingte Ausfallzeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kennzahlen zum Umweltschutz gehen über die diejenigen hinaus, die von Behörden und Ämtern gefordert werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Organisation erfasst Daten über offizielle Auflagen und Kennzahlen zur Verantwortung gegenüber der Öffentlichkeit wie z.B. die Zeit, die für Dienste an der Öffentlichkeit aufgewendet wird, oder Auszeichnungen, die von Kommunen/Gemeinden verliehen werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Organisation hat einen Index zur öffentlichen Verantwortung zusammengestellt, der die Kennzahlen zur Sicherheit, zum Umweltschutz und Diensten an der Öffentlichkeit zusammenfasst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FRAGEN ZU: ERFASSUNG UND AUSWERTUNG VON DATEN	LEHNE GANZ AB	LEHNE AB	STIMME MIT VORBEHALT ZU	STIMME ZU	STIMME GANZ ZU
	1	2	3	4	5
Die Organisation fasst die Daten aus allen Bereichen ihres Kennzahlensystems zu einem zentralen Bericht für alle wichtigen Führungskräfte zusammen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Daten werden in eine übersichtliche, grafische Form gebracht, so dass sich Trends und Performance einfach ablesen lassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Daten über Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit, Innovation/Wachstum werden so oft und von denselben Führungskräften überprüft wie die Daten über die finanzielle, betriebliche, Produkt/Service- und Lieferanten-Performance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Organisation hat Untersuchungen angestellt, um die Wechselwirkung zwischen dem Maß an Kundenzufriedenheit und dem Niveau der finanziellen Performance zu identifizieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Organisation versteht die Beziehungen zwischen allen Schlüsselkennzahlen im Gesamtkennzahlensystem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Performance-Daten werden analysiert und zum Fällen von wichtigen geschäftlichen Entscheidungen der Organisation genutzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Schlüsselkennzahlen stehen in Einklang mit der Mission, den Werten und den langfristigen Zielen und Strategien der Organisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Organisation führt laufende Überprüfungen und Verbesserungen ihrer Kennzahlen und Verfahren zur Erfassung und Zusammenstellung von Performance-Daten durch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisierte und menschliche (z.B. Umfragen/Checklisten) Messsysteme werden regelmäßig kalibriert, um ihre Exaktheit und Zuverlässigkeit sicherzustellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Messgrößen im Kennzahlensystem des Unternehmens sind dieselben, anhand derer jährliche und längerfristige Planziele gesetzt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SENDEN SIE UNS IHREN CHECK-UP ZU.

SIE ERHALTEN EINE UNVERBINDLICHE UND KOSTENLOSE AUSWERTUNG DES CHECK-UPS