|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Future Technology Consulting GmbH** | |  |
| **Allgemeines Unternehmensziel** | **Messbarer Indikator** | **Wann ist das Unternehmensziel erreicht?** |
| Wir wollen Marktanteile und Unternehmerischen Erfolg durch zufriedene Kunden erziehlen. | Aufrechterhaltung bestehender Geschäftsbeziehungen, Schaffung neuer Geschäftsbeziehungen. | Die Kundenzuwachs Pro Jahr liegt bei 10%  90% der aktuell bestehenden Kunden werden in den nächsten 2 Jahren gehalten. |
| Wir wollen den Kundennutzen in den Mittelpunkt stellen, durch Schaffung von Lösungen, die die Prozesse  des Kunden vereinfachen und damit wirtschaftlicher gestalten. | Rückmeldungen der Zufriedenheitsumfrage bei den Kunden | Die Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Kunden fallen zu mindestens 70% positiv aus. |
| Wir wollen uns verbessern, indem wir unsere Abläufe stetig optimieren und auf Nachhaltigkeit ausrichten. | Anzahl der erreichten ISO-Umweltnormen. | Die ISO-Normen 50001, 37301 und 45001 werden ausnahmslos eingehalten. |
| Wir wollen einen respektvollen Umgang mit allen unseren Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten fördern. | Veränderung des Wachstums der durchschnittlichen Krankentage pro Mitarbeiter\*in. | Die Anzahl der durchschnittlichen Krankentage pro MA sinkt um mindestens 5% im Vergleich zu den beiden Vorjahren. |
| Wir wollen unsere Ziele durch eine klare Qualitätsorientierung erreichen. | Auswertung der Rückmeldungen in Beschwerdeportal. | Es werden weniger als 3 Tickets pro Tag pro Kunde mit Priorität „Critical“ eingereicht.  Es werden keine wiederkehrenden Problemmeldungen eingereicht. |