

Aufgabe Kurs

Aufgabenstellung

Ordnen Sie den folgenden Werttreibern mindestens zwei beispielhafte Messgrößen zu:

Werttreiber:

Kundenbeziehungen

Produktportfolio

Qualifikation Mitarbeiter

Qualifikation Management

Produktqualität

Logistik

Kostenmanagement

Kundenbeziehungen: Kundenzufriedenheitsindex, Anzahl Altkunden zu Neukunden, Anzahl Änderungswünsche

Produktportfolio: Umsatz mit neuen Produkten, Marktanteile

Qualifikation Mitarbeiter: Schulungsaufwand, Zufriedenheitsindex

Qualifikation Management: Schulungsaufwand, Zufriedenheitsindex Mitarbeiter

Produktqualität: Fehlerquote, Gewährleistungskosten

Logistik: Termintreue, Lieferzeiten

Kostenmanagement: Veränderung der Kosten (Produktivität, Fehlerkosten), freies Kapital