Bearbeitet von:

Aaron Sommer, Tom Fricke

Hinweis:

Bitte **übernehmen** Sie die allgemeinen Unternehmensziele aus dem Leitbild der FTC. **Ergänzen** Sie die messbaren Indikatoren und nennen Sie ein Kriterium für das Erreichen des Unternehmensziels.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Future Technology Consulting GmbH** | |  |
| **Allgemeines Unternehmensziel** | **Messbarer Indikator** | **Wann ist das Unternehmensziel erreicht?** |
| Marktanteile und unternehmerischer Erfolg durch zufriedene Kunden erzielen | Veränderungen des Absatzes des eigenen Produktes und der in Anspruch genommenen Dienstleistung in % | Ziel ist erreicht, sobald eine 1% Steigerung in beiden Bereichen je am Ende der nächsten 3 Quartale erreicht wurde |
| den Kundennutzen in den Mittelpunkt stellen, durch Schaffung von Lösungen, die die Prozesse  des Kunden vereinfachen und damit wirtschaftlicher gestalten | Anzahl positiver Kundenbefragungen | Ziel ist erreicht, wenn die Umfragewerte der zweiten Umfrage zum 31.10 im Vergleich zur Erstumfrage vom 01.02 des gleichen Jahres um 5% gestiegen sind |
| uns verbessern, indem wir unsere Abläufe stetig optimieren und auf Nachhaltigkeit ausrichten | Messung zeitlicher Prozesse im Unternehmen + Einsparung Energieverbrauch | Ziel ist erreicht, wenn Durchschnittliche Zeit für Kundenberatung um 20% + Kosten Energieverbrauch um 10% bis 31.12 des Jahres im Vergleich zum Vorjahr gesenkt wurde |
| einen respektvollen Umgang mit allen unseren Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten | Googlebewertungen | Ziel ist erreicht, wenn die durchschnittliche Bewertung des Unternehmens bei Google um 1,5 Sterne bis zum 01.07 des Folgejahres gestiegen ist |
| unsere Ziele durch eine klare Qualitätsorientierung erreichen | Veränderung des Rücklaufes bzw. der Beschwerden | Ziel ist erreicht, wenn die Rückgabe der Produkte und die Anzahl an Beschwerden zusammen um 5% bis zum 01.01 abnehmen |