

Reklamationsquote

Bei der Berechnung, Interpretation und Optimierung der Reklamationsquote ist zunächst genau zu klären, welche Reklamationen in die Berechnung eingehen sollen. Wie im Print-Artikel ausgeführt werden üblicher Weise eine fehlerhafte Ware oder Mängel der Produktqualität, der Kennzeichnung bzw. der Verpackung berücksichtigt. Kritisch zu hinterfragen sind Prozessthemen. Sollen beispielsweise Mengenabweichungen als Reklamation gezählt werden? Wie wird beispielsweise mit Teillieferungen umgegangen, insbesondere wenn der Lieferant die Teillieferung angekündigt hat.

Ferner sollte sichergestellt werden, dass alle Qualitätsprobleme reklamiert und im System erfasst werden. Vorstellbar ist beispielweise, dass kleine Fehler, die vom Unternehmen akzeptiert werden, beim Lieferanten ggf. telefonisch angemahnt, nicht aber mit einer formalen und häufig arbeitsaufwändigen Reklamation verfolgt werden. Zur nachhaltigen Verbesserung der Qualität sollten allerdings auch solche Abweichungen in die Kennzahl eingehen.

Darüber hinaus sollten nur Reklamationen in die Berechnung eingehen, die nach der Klärung als berechtigt einzustufen sind. Insbesondere ist es problematisch, wenn ein Lieferant aus Kulanz einer unberechtigten Reklamation nachgibt und dafür im Lieferantenmanagement über eine schlechte Reklamationsquote bestraft wird.

Eine weitere Schwierigkeit bei der Messung der Reklamationsquote ist in der zeitlichen Struktur der Reklamationen zu sehen. Im Standardfall werden die Qualitätsprobleme im Wareneingang bzw. in der Qualitätssicherung identifiziert und reklamiert. In diesem Fall beziehen sich der Zähler und der Nenner der Reklamationsquote auf den gleichen Zeitraum. Sind die Reklamationsgründe allerdings erst mit zeitlichem Verzug gegenüber dem Wareneingang erkennbar, ergeben sich in der Kennzahl Verzerrungen. Beispiele hierfür sind Qualitätsprobleme, die erst während der Wareneingangslagerung (Quarantänelager), in der Montage oder im Feld auftreten. Sollte der zeitliche Verzug der Reklamationsgründe ein beachtliches Ausmaß annehmen, empfiehlt es sich mehrere getrennte Reklamationsquoten zu ermitteln, z.B. Reklamationsquote im Wareneingang, von Ware in der Montage, Feldreklamationen.

Besondere Aufmerksamkeit ist auf die Steuerung und Optimierung der Reklamationsquote zu richten. So sollte eine systematische Auswertung nach Reklamationsgründen, nach der Schwere sowie nach Initial- und Wiederholfehler erfolgen. Ferner sollten diese Analysen nach Warengruppen, Lieferanten und ggf. Standorten herunter gebrochen werden. Auf diese Weise können Schwachstellen lokalisiert und eine nachhaltige Verbesserung angegangen werden.

Im Rahmen des Lieferantenmanagements hat es sich bewährt, die Non-Conformance-Costs zu berechnen, d.h. die Kosten, die der Lieferant durch sein Qualitätsproblem verursacht. Mit Hilfe einer Prozesskostenanalyse können die Kosten des Reklamationsprozesses ermittelt werden, ggf. nach Reklamationsgründen differenziert. Darüber hinaus sind die direkten Kosten zur Behebung des Qualitätsproblems hinzuzurechnen, z.B. für Nacharbeit. Auf diese Weise wird der Schaden, den die Reklamationen verursachen, sehr plastisch dokumentiert. Im Rahmen der Lieferantengespräche ergeben sich hierdurch häufig gute Ansatzpunkte für eine Kompensation des Schadens sowie für die weitere Zusammenarbeit.

09 Reklamationsquote

Übungsaufgabe zur Ermittlung der Reklamationsquote im Wareneingang

In der 43 KW wurden folgende 20 Reklamationen bei Lieferanten getätigt. Insgesamt wurden im Wareneingang 200 Lieferungen mit 1000 Wareneingangspositionen verbucht. Ermitteln Sie die Reklamationsquote im Wareneingang. Akzeptierte Teillieferungen werden nicht in der Reklamationsquote berücksichtigt.

Nr.	Reklamationsgrund
1	Falsches Teil - Wird zurückgesandt.
2	Verdeckter Materialfehler, der erst in der Montage erkannt wird.
3	Unberechtigte Überlieferung von 5 Artikeln
4	Produkt beschädigt
5	Produkt beschädigt
6	Falsches Produkt, allerdings aufgrund fehlerhafter Bestellung; Lieferant akzeptiert aus Kulanz die Rückgabe
7	Produkt entspricht nicht der Spezifikation
8	Produkt beschädigt
9	Teillieferung, war im Vorfeld mit der Disposition abgesprochen, allerdings nicht im System vermerkt.
10	Produkt beschädigt
11	Falsche Kennzeichnung
12	Produkt entspricht nicht der Spezifikation, nach Prüfung kann das Teil akzeptiert werden.
13	Produkt entspricht nicht der Spezifikation; Überprüfung ergab, dass das Teil in Ordnung war, allerdings fehlerhaft geprüft wurde.
14	Verdeckter Materialfehler, der erst in der Montage erkannt wird.
15	Produkt entspricht nicht der Spezifikation
16	ppm-Rate zu hoch
17	Storniertes Produkt; Prüfung ergab, dass die Stornierung gemäß Vertragsbedingungen zu spät erfolgte; Lieferant akzeptiert trotzdem die Rückgabe aus Kulanz
18	Produkt beschädigt
19	Falsche Kennzeichnung
20	Beschädigte Verpackung, Artikel wurden detailliert überprüft und als gut eingestuft.

Prof. Dr. Gerhard Heß

Institut für Beschaffungsstrategie

www.beschaffungsstrategie.de