

Serie Wissensquiz, Teil 9: Kennzahl Reklamationsquote

„Nichts ist so teuer wie ein billiges Gelumpe“

Qualität zählt, wenn es um die Kundenzufriedenheit und die Effizienz der Prozesse geht. Neben Innovation und Leistung müssen die Lieferanten die Einhaltung der Spezifikationen und eine fehlerfreie Belieferung sicherstellen.

Die Messung der Qualität im Sinne der Fehlerfreiheit kann direkt die Abweichungen in den Spezifikationen der Produkte (z.B. ppm-Rate, Qualitätskennzahl) bzw. Mängel in den betrachteten Prozessen (z.B. Lieferqualität) auswerten. Häufig gestaltet sich allerdings die indirekte Messung über die Reklamationsquote einfacher, da hierzu keine systematischen Qualitätsmethoden im Wareneingang erforderlich sind. So kann ein breiteres Spektrum an Fehlerursachen sowie an Artikeln in die Auswertung ein-

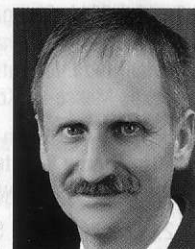
bezogen werden. Zur Berechnung der Reklamationsquote wird die Anzahl der reklamierten Lieferungen (mal 100) durch die Anzahl aller Lieferungen dividiert. Werden 5 von 40 Lieferungen reklamiert, beträgt die Reklamationsquote 12,5%. Dabei sollte die Auswertung in der Regel auf Positionsebene für die im Wareneingang gebuchten Lieferungen erfolgen. Im Rahmen der Definition der Kennzahl sollte geklärt werden, welche Reklamationen bzw. welche Reklamationsgründe bei der Berechnung berücksichtigt werden. Typische Ursachen sind Mängel der Produktqualität, der Kennzeichnung bzw. der Verpackung, eine falsche Liefermenge oder eine falsche Ware. Terminprobleme sollten eher nicht berücksichtigt werden, da sie über die

Auswertung der Termintreue separat gemessen werden. Zur Verbesserung der Qualität sollte die Reklamationsquote nicht nur insgesamt, sondern auch auf Warengruppen- und auf Lieferantenebene ausgewertet werden. Damit können Schwachstellen in der Qualität identifiziert und nachhaltig gesteuert werden. Über Qualitätsregelkreise, z.B. mithilfe des bekannten 8D-Reports, werden Qualitätsprobleme nicht nur im Einzelfall beseitigt, sondern auch grundsätzlich gelöst.

In diesem Sinne empfiehlt es sich, auch über die Reklamationsquote hinaus, vertiefte Auswertungen vorzunehmen. Beispielsweise bietet sich eine Analyse nach den Reklamationsgründen oder nach der Schwere der reklamierten Qualitätspro-

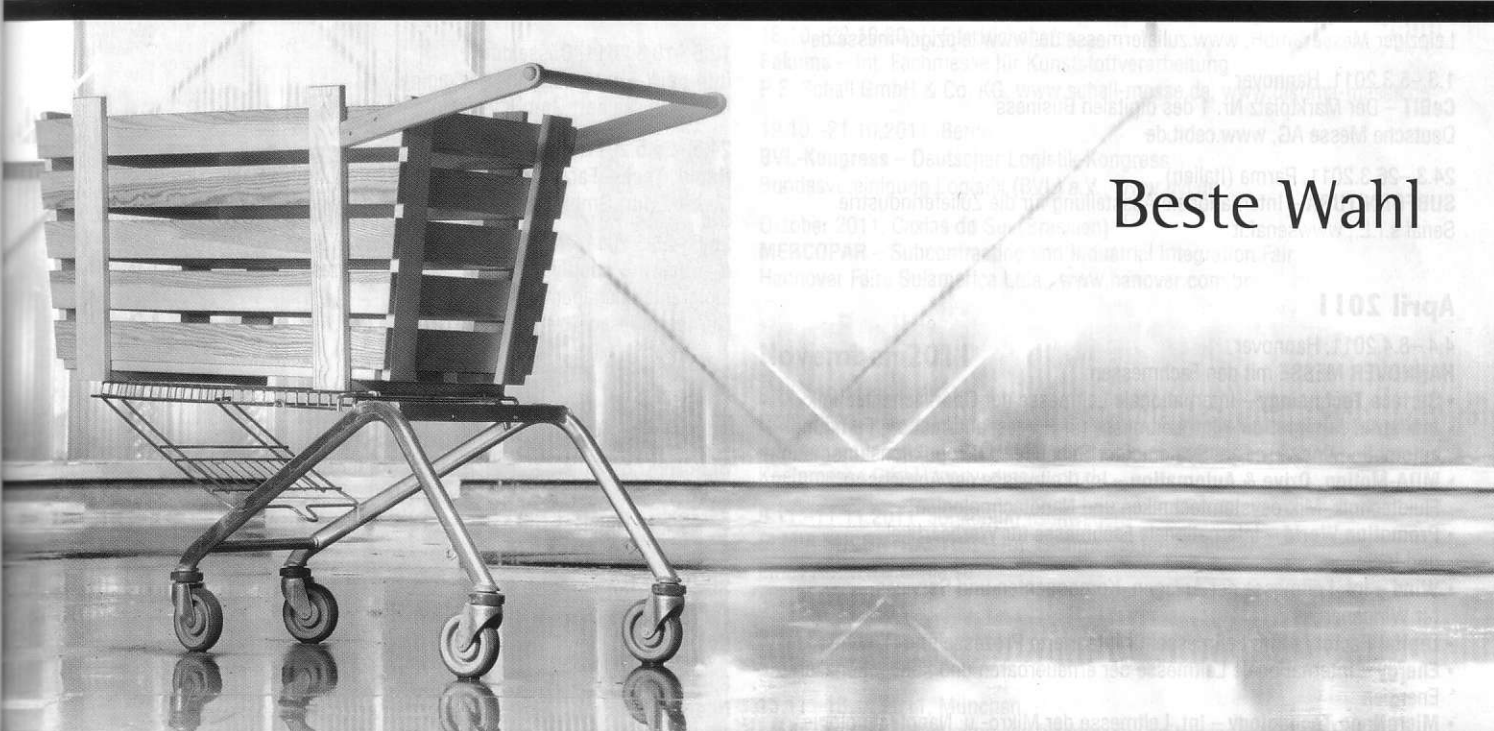
bleme an. Ebenso hat sich eine monetäre Bewertung der Reklamationen, d.h. die Berechnung der Non-Conformance-Costs, sehr bewährt.

www.beschaffungsstrategie.de



Prof. Dr. Gerhard Heß
Institut für Beschaffungsstrategie

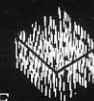
Auf unserer Internetseite www.beschaffung-aktuell.de finden Sie wie üblich eine Übungsaufgabe mit Quizfrage sowie eine ausführliche Diskussion von Mess- und Bewertungsproblemen



Beste Wahl

Verpackungsmanagement für die Industrie

Stichwort Optimierung im Einkauf: Wir bieten Ihnen erhebliche Optimierungsmöglichkeiten für die gesamte Wertschöpfungskette eines Produktes. Wir optimieren Ihre Beschaffungsprozesse im Bereich der Verpackungen und dem C-Teile-Management. Wir optimieren und liefern Verpackungen – abgestimmt auf die kontinuierliche Produktveränderung –, reduzieren Beschaffungskosten, die Teilevielfalt und die Lieferantenzahl, bringen Transparenz in die Beschaffungsvorgänge, verkürzen die Einkaufsprozesse, optimieren den Lieferservice und sorgen für den Abbau von Lagerbeständen. Beschaffungsdienstleistung aus einer Hand. Damit mehr Zeit für Ihr eigentliches Kerngeschäft – und wirtschaftlicher Erfolg.



MENSE

Dienstleistung
Industrieverpackungen