



**TQU Verlag**

**Das Lieferanten-  
Feedback**

**Geschäftsbeziehungen  
pflegen und ausbauen**

# QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

Testen und Anwenden

## Das Lieferanten-Feedback

### Fragebogen, Auswertung und Kano-Handlungsoptionen

[Autor: Jürgen P. Bläsing](#)

Die Lieferantenbefragung ist ein Instrument des Supply Managements und des Qualitätsmanagements einer Organisation. Die Absicht der Befragung von aktiven oder potenziellen Lieferanten ist es, mehr über die Wirkung der eigenen Aktivitäten in der Marktrealität zu erfahren. In der Konsequenz einer Befragung können Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen identifiziert und umgesetzt werden. Lieferanteneedbacks werden regelmäßig zeitlich und thematisch bei den wichtigsten Geschäftspartnern durchgeführt, um den Ergebnissen von Veränderungen sprich Kundenfeedback zu identifizieren und die Ergebnisse in die Realisierungsphase zu integrieren. Ein Indikator der Lieferantenzufriedenheit ist ein wichtiger Bestandteil des Supply Managements.

Dieses QUALITY APP bietet eine standardisierte Vorgehensweise für eine Lieferantenbefragung, die im TOU entwickelt wurde. Auf der Basis frei definierbarer Themen und Fragen wird automatisch ein direkt einsetzbares Fragebogen erstellt. Die Fragebogen werden durch die Lieferanten oder für ein Interview durch beauftragte Personen in zwei Dimensionen beantwortet. Zum einen wird die Bedeutung des Indizes (Kriterium) angesprochenen Kriteriums bewertet, zum zweiten wird die Erfüllung der Erwartungen bezüglich des Kriteriums eingeschätzt. Bedeutung und Erfüllung werden zu einem Zufriedenheitsindex zusammengefasst. Alle Antworten der teilnehmenden Lieferanten können individuell ausgewertet und zu themenbezogenen ganzheitlichen Kenngrößen (Gruppen) zusammengefasst werden. Um aus einer aktuellen Befragung Handlungsstrategien für die Unternehmensleitung abzuleiten, wird die Kano-Analyse mit vier Handlungsfeldern (Portfolio) eingesetzt. Diese Kombination wurde vom TQU erstmalig realisiert.

Mit diesem QUALITY APP aus der Reihe "Testen und Anwenden" können frei wählbar in bis zu acht Themen (Gruppen) bis zu vierundzwanzig Fragen (je drei pro Gruppe) formuliert werden. Die Auswertung ist für bis zu 20 Fragebogen vorbereitet. Zahlreiche Diagramme unterstützen die Auswertung und visualisieren die Ergebnisse in eindrucksvoller Weise.

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, [verlag@tqu-group.com](mailto:verlag@tqu-group.com), [www.tqu-verlag.com](http://www.tqu-verlag.com)

# QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

## Lizenzvereinbarung

Dieses Produkt "Das Lieferanten-Feedback" wurde von uns mit großem Aufwand und großer Sorgfalt hergestellt. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt (©). Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Weitergabe, der Übersetzung, des Kopierens, der Entnahme von Teilen oder der Speicherung bleiben vorbehalten.

Bei Fehlern, die zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzung dieses Softwareproduktes führen, leisten wir kostenlos Ersatz. Beschreibungen und Funktionen verstehen sich als Orientierung von Nutzungsmöglichkeiten und nicht als verbindliche Zusicherung bestimmter Eigenschaften. Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass die angegebenen Ergebnisse für bestimmte Zwecke im Kundenbereich geeignet sind.

Sie erklären sich damit einverstanden, dieses Produkt nur für Ihre eigene Arbeit und für die Information innerhalb Ihres Unternehmens zu verwenden. Sollten Sie es in anderer Form, insbesondere für Schulungszwecke, Informationsmaßnahmen oder andere Dienstleistungen (Beratung, Schulungseinrichtung etc.) verwenden wollen, setzen Sie sich unbedingt vorher mit den jeweiligen rechtlichen Verantwortlichen in Verbindung. Unsere Produkte werden kontinuierlich weiterentwickelt. Bitte melden Sie sich, wenn Sie ein Update wünschen.

Alle Ergebnisse basieren auf den vom Autor eingesetzten Formeln und müssen vom Anwender sorgfältig geprüft werden. Die berechneten Ergebnisse sind als Hinweise und Anregungen zu verstehen.

Wir wünschen viel Spaß und Anregungen mit dieser Applikation

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

# QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

## Hinweise:

Diese QUALITY APP "Das Lieferanten-Feedback" ist zur Unterstützung bei der Durchführung und Auswertung von Lieferantenbefragungen in einem Unternehmen entwickelt worden. Ziel ist es, eine ganzheitliche Abschätzung der Lieferantenzufriedenheit marktbezogener Positionen und Entscheidungen zu bekommen. Die Zufriedenheit wird durch eine Kombination aus der Bedeutung und der Erfüllung der durch den Benutzer festgelegten Kriterien mit einem "Zufriedenheitsindex" quantifiziert. Um aus den Ergebnissen Handlungsoptionen für das Management abzuleiten, wird die Kano-Matrix angewendet. Die Vorgehensweise entspricht in weiten Teilen der vom TQU entwickelten und viele Jahre in der Praxis angewandten Systematik. Weitergehende Anforderungen können durch den Anwender ergänzt werden.

## Voraussetzungen:

Die Lieferantenbefragung ist in acht Hauptthemen (Gruppen) mit jeweils drei Fragen (Kriterien) gegliedert und vorbereitet. Die vorbereiteten Themen und Fragen müssen vom Anwender auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft und gegebenenfalls verändert und angepasst werden. Die Auswertung der Fragebogen geschieht individualisiert. Die Bewertung durch die Lieferanten basiert auf einer Skala von 1 bis 10. Das APP ist für bis zu 20 auszuwertende Fragebogen vorbereitet.

## Lösung:

Mit Hilfe von Fragebogen werden die Bedeutung und die Erfüllung jedes der 24 Kriterien in acht thematischen Gruppen erfasst, jeweils bewertet mit Zahlen von 1 bis 10. Aus der Kombination beider Skalenwerte wird ein Zufriedenheitsindex berechnet, der Hinweise auf die Kundenzufriedenheit geben kann. In einem Kano-Portfolio werden Bedeutung und Situation in vier Handlungsfelder segmentiert, die Hinweise auf die Art eventuell notwendiger Veränderungsmaßnahmen geben können.

## Vorgehen:

Um ein Lieferantenverzeichnis zu erstellen, ist das QUALITY APP für Lieferanten in folgender Reihenfolge zu verwenden:

1. Festlegen der Rahmenbedingungen, wie Zielsetzung, Zeitpunkt, Zeitdauer, Ort, Umfang, Projektleiter etc.
2. Festlegen der Hauptthemen (Gruppen) der Befragung in Abstimmung mit der Geschäftsleitung, anschließend die Fragen (Kriterien) formulieren.
3. Fragebogen erstellen, Probelauf des Fragebogens und Optimierung der Fragen
4. Sicherstellen des Datenschutzes in Abhängigkeit von den Daten, die im Markt für die Befragung relevant sind.
5. Informieren der Lieferanten über die Zielsetzung, die Vorgehensweise, die Auswertung und die Konsequenzen aus der Befragung.
6. Befragung durchführen, Kompetenz der befragten Personen beim Lieferanten sicherstellen.
7. Die Ergebnisse der Auswertung kritisch analysieren, mit der Geschäftsführung besprechen.
8. Veränderungsmaßnahmen mit Hilfe der Kano-Matrix festlegen und umsetzen.
9. Die Befragung in angemessenen Abständen mit aktuellen Zielsetzungen wiederholen

## Arbeiten mit dem QUALITY APP:

Erstellen eines Lieferantenverzeichnis, Formulieren der Zielsetzung, der Fragen in Gruppen und Kriterien. Daten werden in die Fragebogen übernommen

## Anwendung:

Das QUALITY APP unterstützt Einzelpersonen oder Arbeitsgruppen aus der Beschaffung oder den Qualitätsstellen, die sich im Rahmen eines Supplier Relationship Management mit der Vorbereitung und Durchführung von Lieferantenbefragungen auseinandersetzen.

## Nutzung:

Das APP ist zu Test- und Anwendungszwecken geeignet.

## Schutz:

Dieses APP ist lauffähig unter Excel. Bei den eingetragenen Daten handelt es sich um Testdaten, sie müssen vor der Anwendung vom Benutzer gelöscht bzw. ersetzt werden. Die Mappe ist insgesamt geschützt. Der Schutz kann nicht aufgehoben werden. Die einzelnen Blätter der Mappe sind durch einfachen Excel-Schutz geschützt. Einzelne Blätter oder Zeilen wie Spalten können ausgeblendet sein. Werden vom Anwender die eingerichteten Schutzmaßnahmen aufgehoben oder Inhalte verändert, lehnen der Autor und der Verlag alle weiteren Verpflichtungen ab.

## Ergebnisse:

Alle Ergebnisse beruhen auf den vom Autor eingesetzten Regeln und Berechnungen, sie müssen vom Anwender sorgfältig auf ihre Eignung geprüft werden. Die berechneten Ergebnisse sind als Vorschläge, Hinweise oder Anregungen zu verstehen.

## Lieferantenbefragung Erstkontakt

Vorgang:	Lieferantenauswahl Produktionsprogramm November 2013
Kurzbezeichnung der angefragten Organisation:	Muster GmbH

(Beispiel)

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind sehr daran interessiert, mit verlässlichen Zulieferern für unsere anspruchsvollen Produkte zusammen zu arbeiten. Aufgrund des Markterfolges werden wir die bestehende Produktpalette ausbauen. Im nächsten Jahr sind neue innovative Produkte in Planung.

Wir suchen Partnerunternehmen, die bereit sind, den Weg mit uns zu gehen und ihre Kompetenz und Leistungsfähigkeit in die gemeinsamen Geschäftsbeziehungen einzubringen. Nichtseriöses Verhalten wird nicht in Betracht gezogen. Unter anderem sind wir auf Ihre Unternehmensebene aufmerksam geworden. Wenn Sie Interesse an einer langfristigen und erfolgreichen Zusammenarbeit haben, bitten wir Sie, den beiliegenden Kontaktbogen möglichst vollständig und ausführlich auszufüllen.

Selbstverständlich werden wir alle Angaben vertraulich und entsprechend der Datenschutzbestimmungen behandeln. Bitte schicken Sie die Unterlagen zusammen mit von Ihnen ausgewählten Zusatzinformationen an:

TQU GROUP  
Supply Management  
Magirus-Deutz-Straße 18  
89075 Ulm

Bei eventuellen Fragen wenden Sie sich direkt an: Dr. Jürgen P. Bläsing, Telefon 0731-14660200, [juergen.blaesing@tqu-group.com](mailto:juergen.blaesing@tqu-group.com)

Mit freundlichen Grüßen

## Lieferantenbefragung Erstkontakt

Vorgang:	Lieferantenauswahl Produktionsprogramm November 2013
Kurzbezeichnung der angefragten Organisation:	Muster GmbH

### Angaben zur Lieferorganisation

Vollständiger Name der Organisation:	
Anschrift:	
Straße:	
Postleitzahl:	
Ort:	
Telefon Zentrale:	
Fax Zentrale:	
E-Mail Zentrale:	
Internet:	
Bankverbindung:	
Konto-Nr.:	
Bankleitzahl:	
IBAN:	
Gründungsjahr:	
Gesellschaftsform:	
Konzernzugehörigkeit/Holding:	
Standorte:	
Zahl der Mitarbeiter:	
Währung:	
Umsatz:	
Investition pro Jahr:	
Eigenkapital:	

QUALITY APPS im TQU VERLAG

www.tqu-verlag.de

## Lieferantenbefragung Erstkontakt

Vorgang:	Lieferantenauswahl Produktionsprogramm November 2013
Kurzbezeichnung der angefragten Organisation:	Muster GmbH

### Ansprechpersonen in der Lieferorganisation

Geschäftsleitung:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-Mail:	
Verkauf, Vertrieb, Logistik:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-Mail:	
Qualität, Umwelt, Sicherheit, Arbeitsschutz:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-Mail:	
Einkauf, Beschaffung:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-Mail:	
Produktion, Montage:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-Mail:	
Buchhaltung/Abrechnung:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-Mail:	

QUALITY APPS im TQU VERLAG  
www.tqu-verlag.de

## Lieferantenbefragung Erstkontakt

Vorgang:	Lieferantenauswahl Produktionsprogramm November 2013
Kurzbezeichnung der angefragten Organisation:	Muster GmbH

### Leistungen der Lieferorganisation:

Was bezeichnen Sie als Ihre Kerngeschäfte?	
Welche zusätzlichen Leistungen bietet Ihre Organisation?	
Wie groß Ihr Bestand an Stammkunden?	
Welche Werkstoffe/Materialien in welchen Qualitäten, Formen, Dimensionen verarbeiten Sie laufend?	
Welche Mengen (in Tonnen oder Stück) verarbeiten/liefern Sie pro Jahr?	
Bestehen eigene Produkte? wenn ja welche?	
Ist Entwicklungserfahrung vorhanden, wenn ja in welchen Bereichen?	
Welche Fertigungstechnologien stehen zur Verfügung?	
Haben Sie die Möglichkeit der Lagerhaltung für Kunden und wenn, in welchen Dimensionen und Kapazitäten?	
Referenzen:	
Kontaktperson:	
Telefon:	
Besteht eine Betriebshaftpflichtversicherung? Wenn ja, welche Leistungen werden gedeckt (bitte legen Sie den Versicherungsnachweis diesem Fragebogen bei)?	

QUALITY APPS im TQU VERLAG  
www.tqu-verlag.de

## Lieferantenbefragung Erstkontakt

Vorgang:	Lieferantenauswahl Produktionsprogramm November 2013
Kurzbezeichnung der angefragten Organisation:	Muster GmbH

### Zusammenarbeit

Auf welche Art prüfen Sie die Machbarkeit von Aufträgen?	
Wie wird die Vertragsüberprüfung durchgeführt?	
Wie wird die Terminabklärung durchgeführt?	
In welcher Art wird die Terminüberwachung sichergestellt?	
Werden Auftragsbestätigungen erstellt?	
Wie und mit was kalkulieren Sie Ihre Preise?	
Wie weit ist es möglich in die Kalkulation Einflüsse zu nehmen?	
Legen Sie die Kalkulation offen, wenn nein, warum nicht.	
Wie wird die Preiskontrolle durchgeführt?	
Wie sichern Sie eine gewisse Flexibilität in der Auftragsbearbeitung?	
Sind Sie bereit, einen Beschaffungsvertrag abzuschließen?	
Akzeptieren Sie unsere Liefer- und Zahlungsbedingungen?	

QUALITY APPS im TQU VERLAG  
www.tqu-verlag.de

## Lieferantenbefragung Erstkontakt

Vorgang:	Lieferantenauswahl Produktionsprogramm November 2013
Kurzbezeichnung der angefragten Organisation:	Muster GmbH

### Qualität, Umwelt, Sicherheit, Arbeitsschutz

Sind Sie zertifiziert? Wenn ja, welche Zertifikate und sonstige Auszeichnungen liegen vor?	
Besteht ein funktionierendes Risikomanagement bezüglich Qualität, Umwelt, Sicherheit und Arbeitsschutz?	
Dürfen die entsprechenden Dokumente und Nachweise eingesehen werden?	
Besteht eine systematische Überwachung der eingesetzten Prüf- und Messmittel?	
Sind Sie vertraut mit den Verfahren der Erstmusterprüfung? Wenn ja, mit welchen?	
Bestehen für die Eingangs-, Fertigungs- und Endprüfung umfassende Arbeits- und Prüfpläne?	
Wie stellen Sie sicher, dass alle in einem Auftrag beteiligten Personen ausreichend kompetent sind?	
Ist es möglich die kompletten Prozessdaten kritischer Bauteile zu erhalten?	
Könnten Sie einem Prüfverzicht unsererseits zustimmen (Qualitätsvereinbarung)?	

Raum für eigene Anmerkungen:

## Lieferantenverzeichnis

Fragebogen					Datum der Befragung
Nummer	Lieferant	Ansprechperson	Adresse	Weitere Informationen, Projekte, Leistungen	
1	Lieferant 1	Person 1	Adresse 1	Information 1	14.09.2012
2	Lieferant 2	Person 2	Adresse 2	Information 2	14.10.2012
3	Lieferant 3	Person 3	Adresse 3	Information 3	14.11.2012
4	Lieferant 4	Person 4	Adresse 4	Information 4	14.12.2012
5	Lieferant 5	Person 5	Adresse 5	Information 5	14.01.2013
6	Lieferant 6	Person 6	Adresse 6	Information 6	14.02.2013
7	Lieferant 7	Person 7	Adresse 7	Information 7	14.03.2013
8	Lieferant 8	Person 8	Adresse 8	Information 8	14.04.2013
9	Lieferant 9	Person 9	Adresse 9	Information 9	14.04.2013
10	Lieferant 10	Person 10	Adresse 10	Information 10	14.05.2013
11	Lieferant 11	Person 11	Adresse 11	Information 11	14.06.2013
12	Lieferant 12	Person 12	Adresse 12	Information 12	14.06.2013
13	Lieferant 13	Person 13	Adresse 13	Information 13	14.07.2013
14	Lieferant 14	Person 14	Adresse 14	Information 14	14.08.2013
15	Lieferant 15	Person 15	Adresse 15	Information 15	14.09.2013
16	Lieferant 16	Person 16	Adresse 16	Information 16	14.10.2013
17	Lieferant 17	Person 17	Adresse 17	Information 17	14.11.2013
18	Lieferant 18	Person 18	Adresse 18	Information 18	14.12.2013
19	Lieferant 19	Person 19	Adresse 19	Information 19	14.01.2014
20	Lieferant 20				14.02.2014

QUALITY APPS im TQU VERLAG  
www.tqu-verlag.de

# Fragen

Hinweis: Fragen und die Kurzbezeichnungen können nur in diesem Arbeitsblatt bearbeitet werden

Titel Lieferanten-Feedback 2013

Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Supply-Prozesse auf die wichtigsten Lieferanten auswirkt

Fragen zur Ermittlung der Lieferantenzufriedenheit		Kurzbezeichnung
<b>1</b>	<b>Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit unserem Unternehmen</b>	<b>unsere Zusammenarbeit</b>
1.1	bezüglich Kontinuität der Geschäftsbeziehungen	Kontinuität der Geschäfte
1.2	bezüglich des Umfangs der Geschäftsbeziehungen	Umfang der Geschäfte
1.3	bezüglich der finanziellen Gegebenheiten	Finanzielle Abwicklung
<b>2</b>	<b>Wie bewerten Sie die Möglichkeiten mit unserem Unternehmen in Kontakt zu treten</b>	<b>unser Kontaktverhalten</b>
2.1	bezüglich der Regelkommunikation	Regelkommunikation
2.2	bezüglich der Erreichbarkeit der für Sie wichtigen Personen	Erreichbarkeit
2.3	bezüglich unserer Reaktionen auf Ihre Hinweise und Tipps	Reaktion
<b>3</b>	<b>Wie bewerten Sie unser Auftragsverhalten</b>	<b>unser Auftragsverhalten</b>
3.1	bezüglich der Planbarkeit von Mengen und Zeiten	Planbarkeit
3.2	bezüglich der Vorlaufzeiten	Vorlaufzeiten
3.3	bezüglich der bereitgestellten Informationen	Information
<b>4</b>	<b>Wie bewerten Sie unsere Auftragsabwicklung</b>	<b>unsere Auftragsabwicklung</b>
4.1	bezüglich des Zeitverhaltens (Terminzusagen, Termintreue, Bearbeitungszeiten, Lieferzeiten)	Zeitverhalten im Auftrag
4.2	bezüglich der Leistungserstellung (Vollständigkeit, Übergabe, Information, Kommunikation)	Leistungserstellung
4.3	bezüglich Troubleshooting (Reaktion, Korrekturen, Flexibilität, Kompetenz)	Troubleshooting im Auftrag
<b>5</b>	<b>Wie bewerten Sie die Qualität unserer Leistungen</b>	<b>Qualität unserer Leistung</b>
5.1	bezüglich der Verlässlichkeit (Vollständigkeit, Reaktionsfähigkeit, Sicherheit)	Verlässlichkeit
5.2	bezüglich der Qualität der Leistungen (Saubere Ausführung, Qualität)	Qualität der Leistungen
5.3	bezüglich unserer persönlicher Leistungen (Verlässlichkeit, Unterstützung, Betreuung)	persönliche Leistungen
<b>6</b>	<b>Wie bewerten Sie unsere Lieferantenbetreuung</b>	<b>unsere Lieferantenbindung</b>
6.1	bezüglich unserer Betreuung (Wir sind der Geschäftspartner (Lieferant) verpflichtet)	Betreuung
6.2	bezüglich der Gestaltung der Zusammenarbeit (Bereitschaft, Flexibilität, Entgegenkommen)	Verträge und Bedingungen
6.3	bezüglich Garantie- und Reklamationsfällen (Bereitschaft, Abwicklung, Entgegenkommen)	Garantie und Reklamation
<b>7</b>	<b>Wie bewerten Sie die Kompetenz unserer beteiligten Personen</b>	<b>Kompetenz unserer Personen</b>
7.1	bezüglich der fachlichen Beratung und Betreuung (Fachmann, Fachfrau, aktuelles Wissen)	fachliche Betreuung
7.2	bezüglich der sachlichen Betreuung (Abläufe, Organisation, Problemlösung)	sachliche Betreuung
7.3	bezüglich der persönlichen Betreuung (Freundlichkeit, Ansprechbarkeit, Verlässlichkeit)	persönliche Betreuung
<b>8</b>	<b>Wie bewerten Sie die Geschäftsbeziehungen allgemein</b>	<b>unsere Geschäftsbeziehungen</b>
8.1	bezüglich der Zusammenarbeit (Transparenz, Fairness, Kompetenz)	Zusammenarbeit
8.2	bezüglich der Lieferantenbindung (Einbindung, Innovation, Beteiligung)	Lieferantenbindung
8.3	bezüglich vertrauensbildender Maßnahmen (Lieferantenpflege, Empfehlungen, Zertifikate)	Vertrauen

## Skalierung

Hinweis: Die Skalierung kann in nur in diesem Arbeitsblatt bearbeitet werden

<b>Bedeutung</b>	
Bedeutung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben	
1 Bedeutung: nicht merkbar, unbedeutend	
5 Bedeutung: normal, nicht besonders wichtig	
8 Bedeutung: besonders wichtig, bedeutet für uns sehr viel	
10 Bedeutung: extrem wichtig, ist für uns entscheidend	
<b>Erfüllung</b>	
Erfüllung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben	
1 Erfüllung: völlig unakzeptabel, behindert uns bei der Arbeit	
3 Erfüllung: wenig akzeptabel, macht einige Probleme, schränkt uns ein	
5 Erfüllung: akzeptabel, brauchbar, wenig Probleme	
7 Erfüllung: zufrieden, unterstützt uns, fördert uns	
9 Erfüllung: wir sind sehr zufrieden, übertrifft unsere Erwartungen	
10 Erfüllung: exzellent, vorbildlich, wir sind sehr zufrieden	
<b>Zufriedenheitsindex</b>	
Bedeutung x Erfüllung, maximal möglich sind 100 Punkte	

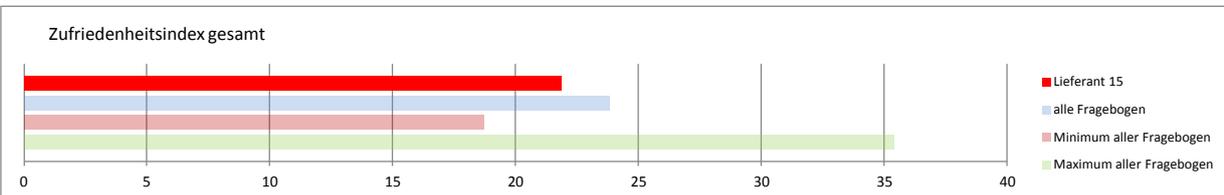
Welcher Fragebogen soll ausgewertet werden?

15 Bitte wählen

## Auswertung

### Lieferanten-Feedback 2013

Ziel	Feststellen, wie sich die Umorganisation der Supply-Prozesse auf die wichtigsten Lieferanten auswirkt
Lieferant	Lieferant 15
Ansprechperson	Person 15
Adresse	Adresse 15
Weitere Informationen, Projekte, Leistungen	Information 15
Datum der Befragung	14.09.2013



Zufriedenheitsindex gesamt 21,88

Gruppen	Bedeutung	Erfüllung	Zufriedenheit
unsere Zusammenarbeit	4,0	7,3	29,3
unser Kontaktverhalten	5,7	6,7	37,8
unser Auftragsverhalten	3,7	4,0	14,7
unsere Auftragsabwicklung	6,0	2,7	16,0
Qualität unserer Leistung	7,7	2,3	17,9
unsere Lieferantenbindung	4,3	3,7	15,9
Kompetenz unserer Personen	3,0	7,3	22,0
unsere Geschäftsbeziehungen	6,0	5,0	30,0

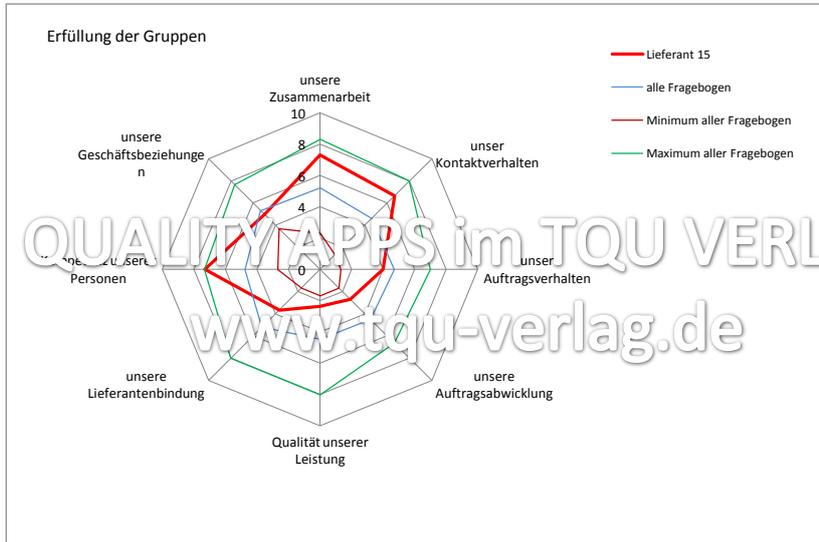
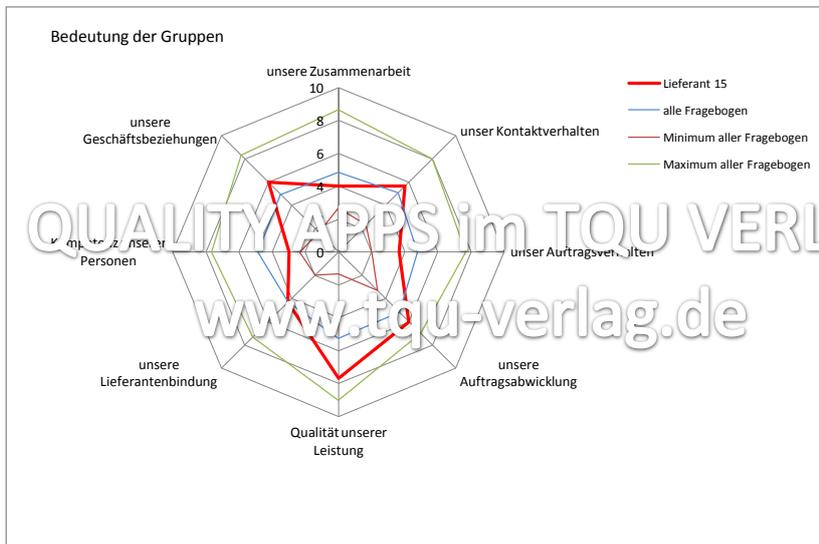
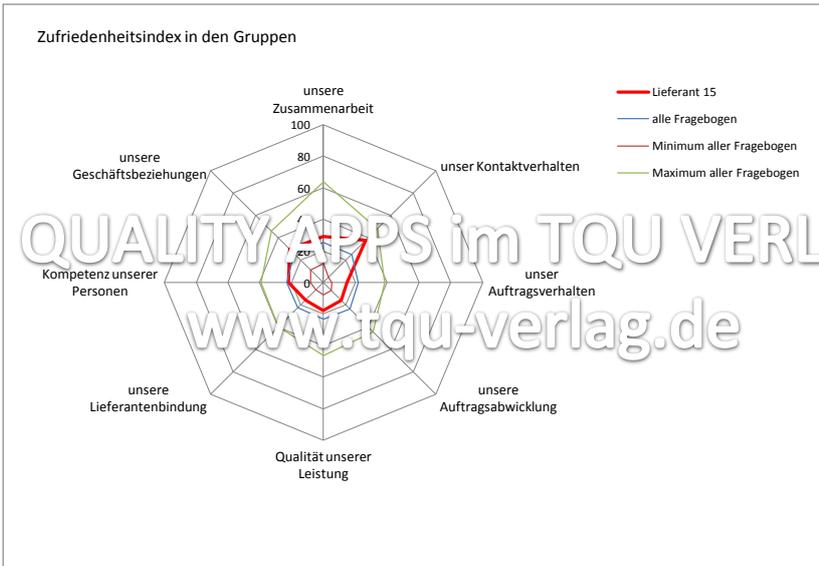
Kriterien	Bedeutung	Erfüllung	Zufriedenheit	Kanoposition
Kontinuität der Geschäfte	1,0	9,0	9,0	B
Umfang der Geschäfte	6,0	3,0	18,0	M
Finanzielle Abwicklung	5,0	10,0	50,0	L
Regelkommunikation	10,0	9,0	90,0	L
Erreichbarkeit	4,0	8,0	32,0	M
Reaktion	3,0	3,0	9,0	I
Planbarkeit	1,0	1,0	1,0	I
Vorlaufzeiten	1,0	9,0	9,0	B
Information	5,0	2,0	10,0	M
Zeitverhalten im Auftrag	8,0	5,0	40,0	L
Leistungserstellung	3,0	1,0	3,0	I
Troubleshooting im Auftrag	7,0	2,0	14,0	M
vereinbarte Leistungen	7,0	1,0	7,0	M
allgemeine Leistungen	7,0	1,0	7,0	M
persönliche Leistungen	9,0	5,0	45,0	L
Betreuung	9,0	1,0	9,0	M
Verträge und Bedingungen	1,0	1,0	1,0	I
Garantie und Reklamation	3,0	9,0	27,0	B
fachliche Betreuung	5,0	2,0	10,0	M
sachliche Betreuung	1,0	10,0	10,0	B
persönliche Betreuung	3,0	10,0	30,0	B
Zusammenarbeit	10,0	5,0	50,0	L
Lieferantenbindung	3,0	7,0	21,0	B
Vertrauen	5,0	3,0	15,0	M

Anmerkungen im Fragebogen:

Anmerkungen 15

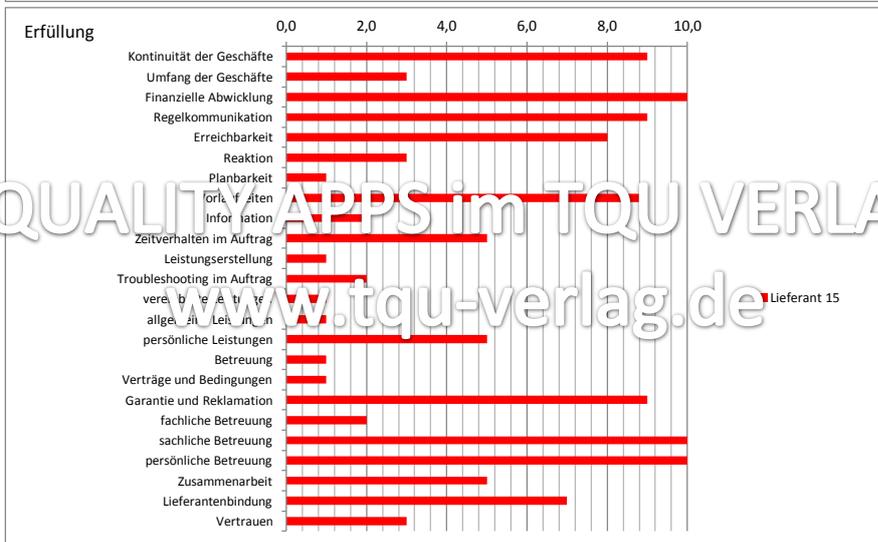
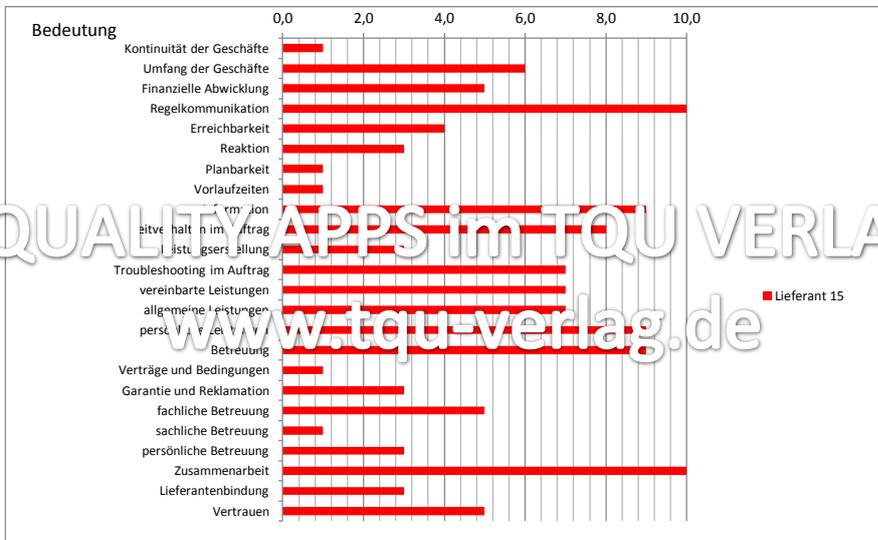
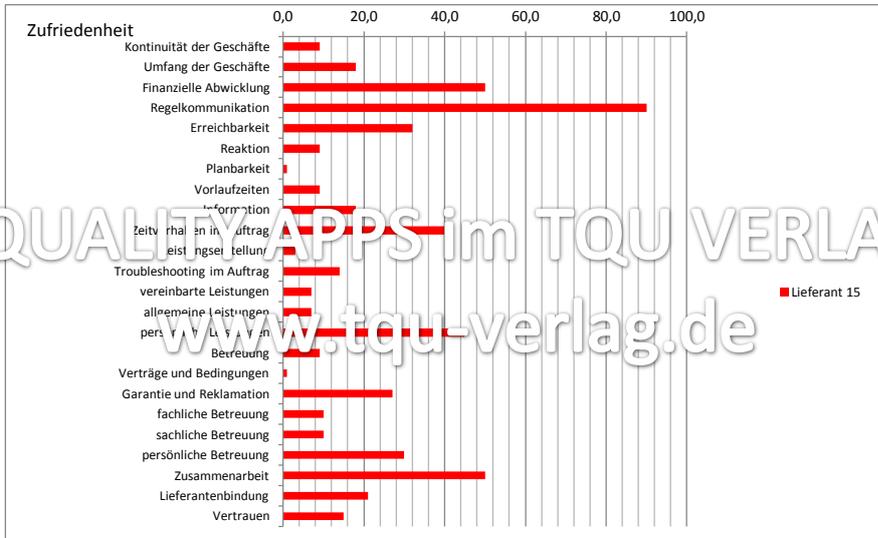
# Lieferanten-Feedback 2013

Ziel	Feststellen, wie sich die Umorganisation der Supply-Prozesse auf die wichtigsten Lieferanten		
Fragebogen	15	Datum	14.09.2013
Kunde	Lieferant 15		



# Lieferanten-Feedback 2013

Ziel	Feststellen, wie sich die Umorganisation der Supply-Prozesse auf die wichtigsten Lieferanten		
Fragebogen	15	Datum	14.09.2013
Kunde	Lieferant 15		

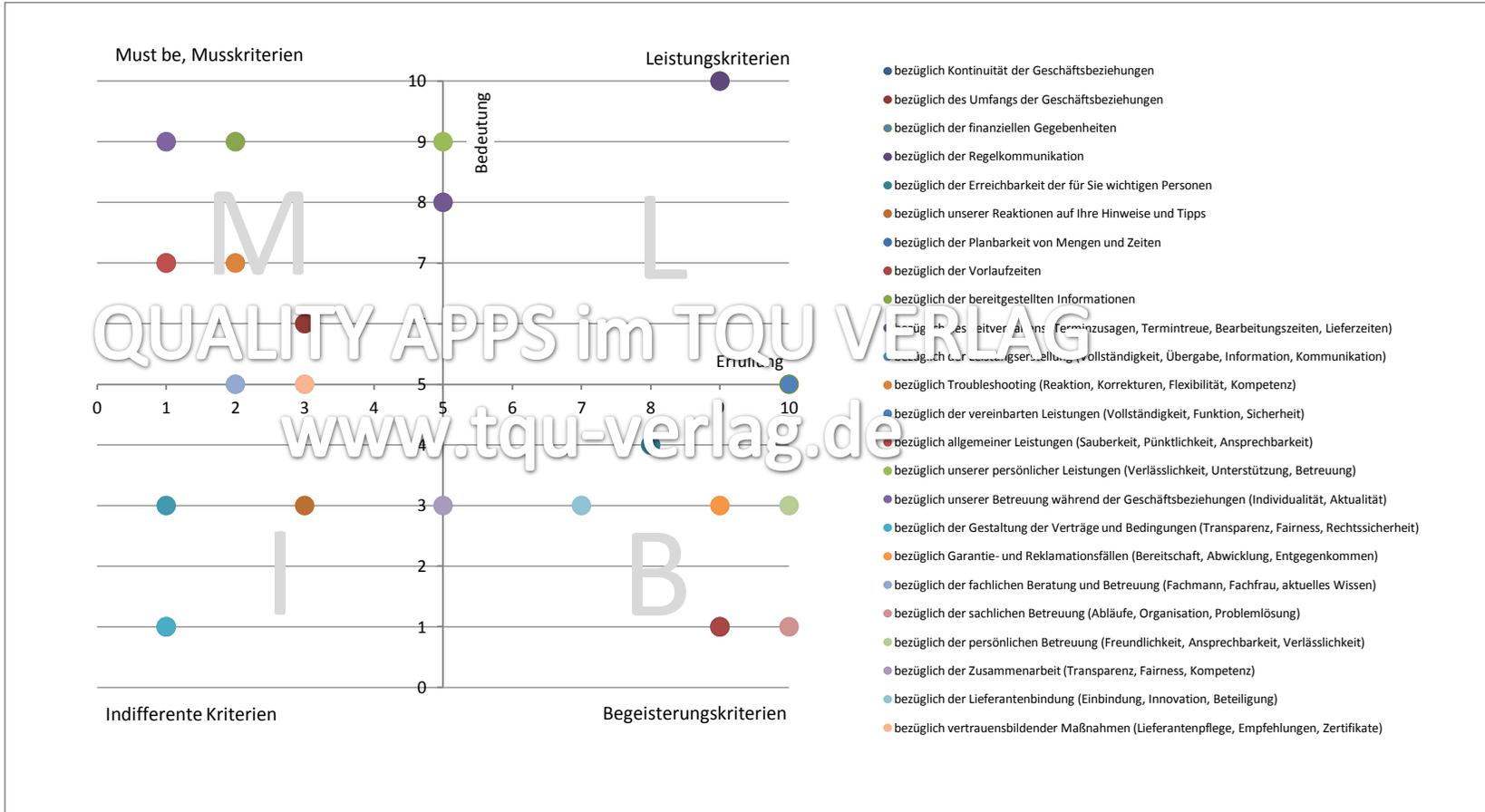


# Lieferanten-Feedback 2013

Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Supply-Prozesse auf die wichtigsten Lieferanten auswirkt

Fragebogen 15 Datum 14.09.2013

Kunde Lieferant 15



## Die Kano Matrix



## Die Kano Strategien



Lieferanten-Feedback 2013

Hier die Ergebnisse aus den Fragebogen übernehmen

Fragebogennummer	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9
Kurzbezeichnung	1B	1E	2B	2E	3B	3E	4B	4E	5B	5E	6B	6E	7B	7E	8B	8E	9B
1.1 Kontinuität der Geschäfte	2	7	7	8	2	7	1	10	2	4	7	5	4	9	8	6	4
1.2 Umfang der Geschäfte	9	3	6	7	5	6	3	1	2	4	6	1	4	2	1	8	4
1.3 Finanzielle Abwicklung	4	1	9	8	1	2	6	4	5	7	5	1	1	1	8	8	7
2.1 Regelkommunikation	4	7	8	8	8	5	4	6	7	1	8	5	7	8	5	4	4
2.2 Erreichbarkeit	8	6	8	2	1	7	7	3	3	10	6	2	6	9	2	1	1
2.3 Reaktion	4	1	7	7	4	6	7	9	8	4	9	1	5	7	3	1	3
3.1 Planbarkeit	5	9	3	4	4	3	3	4	8	1	1	9	9	9	1	6	3
3.2 Vorlaufzeiten	7	6	3	10	8	5	1	6	7	8	9	4	3	2	10	3	4
3.3 Information	1	1	6	7	3	2	2	9	1	6	10	3	6	7	8	3	2
4.1 Zeit für den Auftrag	1	9	9	10	2	4	7	3	8	5	8	10	5	7	6	3	
4.2 Leistungserstellung	7	10	1	5	2	4	1	6	4	1	2	2	1	1	6	5	6
4.3 Troubleshooting im Auftrag	4	1	4	2	3	9	10	3	6	8	7	5	3	6	8	1	3
5.1 vereinbarte Leistungen	1	9	9	9	6	4	7	8	8	1	8	1	8	4	1	10	
5.2 allgemeine Leistungen	8	3	5	5	9	6	8	3	9	4	2	8	3	1	7	1	5
5.3 persönliche Leistungen	7	4	8	9	2	4	2	1	7	4	1	4	5	6	1	4	3
6.1 Betreuung	1	7	9	9	2	7	5	8	6	3	1	9	6	3	2	5	1
6.2 Verträge und Bedingungen	8	3	5	4	7	5	2	4	3	4	8	1	7	9	1	1	9
6.3 Garantie und Reklamation	2	7	4	6	3	3	6	7	6	3	4	8	5	8	6	7	1
7.1 fachliche Betreuung	5	4	1	3	6	4	5	4	1	2	8	3	2	9	2	2	4
7.2 sachliche Betreuung	6	7	9	6	6	3	4	6	4	4	9	4	2	6	2	7	9
7.3 persönliche Betreuung	1	4	8	1	3	8	2	8	6	3	6	6	7	4	10	1	9
8.1 Zusammenarbeit	1	5	4	3	6	1	7	2	7	2	4	6	9	8	3	9	3
8.2 Lieferantenbindung	5	6	6	2	5	2	7	7	1	5	5	7	3	6	3	10	1
8.3 Vertrauen	6	2	2	10	8	10	8	4	9	8	5	4	6	9	1	1	1

Anmerkungen aus den Fragebogen übernehmen

Anmerkungen 1 Anmerkungen 2 Anmerkungen 3 erkun, Anmerkungen 5 Anmerkungen 6 Anmerkungen 7 erkun, Anmerkungen 9 Anmerkungen 1CAnmerkungen 11kurAnmerkungen 13Anmerkungen 14Anmerkungen 15kurAnmerkungen 17

# Lieferanten-Feedback 2013

Lieferant:	Lieferant 1	Datum:	14.09.2012
Ansprechperson:	Person 1	Bearbeiter:	
Kontakt:	Adresse 1	Fragebogennummer:	1

Wie wurden Ihre **Erwartungen** erfüllt? 1 (nicht akzeptierbar) bis 10 (exzellent)

Welche **Bedeutung** hat das für Sie? 1 (unbedeutend) bis 10 (extrem wichtig)

	↓	↓
<b>Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit unserem Unternehmen</b>		
bezüglich Kontinuität der Geschäftsbeziehungen	2	7
bezüglich des Umfangs der Geschäftsbeziehungen	9	3
bezüglich der finanziellen Gegebenheiten	4	1
<b>Wie bewerten Sie die Möglichkeiten mit unserem Unternehmen in Kontakt zu treten</b>		
bezüglich der Regelkommunikation	4	7
bezüglich der Erreichbarkeit der für Sie wichtigen Personen	8	6
bezüglich unserer Reaktionen auf Ihre Hinweise und Tipps	4	1
<b>Wie bewerten Sie unser Auftragsverhalten</b>		
bezüglich der Planbarkeit von Mengen und Zeiten	5	9
bezüglich der Vorlaufzeiten	7	6
bezüglich der bereitgestellten Informationen	1	1
<b>Wie bewerten Sie unsere Auftragsabwicklung</b>		
bezüglich des Zeitverhaltens (Terminzusagen, Termintreue, Bearbeitungszeiten, Lieferzeiten)	8	1
bezüglich der Leistungserstellung (Vollständigkeit, Übergabe, Information, Kommunikation)	7	10
bezüglich der Qualität unserer Leistungen (Reaktion, Kultur, Flexibilität, Kompetenz)	4	1
bezüglich der vereinbarten Leistungen (Vollständigkeit, Funktion, Sicherheit)	2	5
bezüglich allgemeiner Leistungen (Sauberkeit, Pünktlichkeit, Ansprechbarkeit)	8	3
bezüglich unserer persönlichen Leistungen (Verlässlichkeit, Kundenbezug, Betreuung)	4	4
<b>Wie bewerten Sie unsere Liefer- und Serviceleistung</b>		
bezüglich unserer Betreuung während der Geschäftsbeziehungen (Individualität, Aktualität)	1	7
bezüglich der Gestaltung der Verträge und Bedingungen (Transparenz, Fairness, Rechtssicherheit)	8	3
bezüglich Garantie- und Reklamationsfällen (Bereitschaft, Abwicklung, Entgegenkommen)	2	7
<b>Wie bewerten Sie die Kompetenz unserer beteiligten Personen</b>		
bezüglich der fachlichen Beratung und Betreuung (Fachmann, Fachfrau, aktuelles Wissen)	5	4
bezüglich der sachlichen Betreuung (Abläufe, Organisation, Problemlösung)	6	7
bezüglich der persönlichen Betreuung (Freundlichkeit, Ansprechbarkeit, Verlässlichkeit)	1	4
<b>Wie bewerten Sie die Geschäftsbeziehungen allgemein</b>		
bezüglich der Zusammenarbeit (Transparenz, Fairness, Kompetenz)	1	5
bezüglich der Lieferantenbindung (Einbindung, Innovation, Beteiligung)	5	6
bezüglich vertrauensbildender Maßnahmen (Lieferantenpflege, Empfehlungen, Zertifikate)	6	2

Anmerkungen

Anmerkungen 1

## Bedeutung

Bedeutung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben

- 1 Bedeutung: nicht merkbar, unbedeutend
- 5 Bedeutung: normal, nicht besonders wichtig
- 8 Bedeutung: besonders wichtig, bedeutet für uns sehr viel
- 10 Bedeutung: extrem wichtig, ist für uns entscheidend

## Erfüllung

Erfüllung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben

- 1 Erfüllung: völlig unakzeptabel, behindert uns bei der Arbeit
- 3 Erfüllung: wenig akzeptabel, macht einige Probleme, schränkt uns ein
- 5 Erfüllung: akzeptabel, brauchbar, wenig Probleme
- 7 Erfüllung: zufrieden, unterstützt uns, fördert uns
- 9 Erfüllung: wir sind sehr zufrieden, übertrifft unsere Erwartungen
- 10 Erfüllung: exzellent, vorbildlich, wir sind sehr zufrieden