

Kundenzufriedenheit

Messung der Kundenzufriedenheit nach IATF 16949

Bewertung und Erstellung von internen Analysen der Kundenzufriedenheit im Einklang mit den Anforderungen der IATF 16949

Bewertung der Kundenwahrnehmung als Strategie zur Kundenbindung

Erfolgreiche Unternehmen benötigen Informationen über die Akzeptanz ihrer Produkte und Leistungen.

Die regelmäßige Ermittlung und Bewertung dieser Informationen ist Voraussetzung für die kundenorientierte Verbesserung von Produkten und auch für die Veränderung von Vertriebsstrategien.

Auch die ISO 9001:2015/ IATF 16949 fordert die Ermittlung und Bewertung der Kundenzufriedenheit als Grundlage für die ständige Verbesserung der Geschäftsprozesse.

Hier fordert die IATF 16949, dass die Leistungsindikatoren auf objektiven Nachweisen basieren muss und gibt entsprechende Vorgaben zu den Indikatoren.

Unsere Lösung – Ihr Nutzen

Eine schnelle und unkomplizierte Auswertung der Kundenzufriedenheit ermöglicht Ihnen unser Modul „Kundenzufriedenheit – CSA+SYS“. Unsere Datenbank ermöglicht Ihnen eine strukturierte und transparente Darstellung der Kundenzufriedenheit sowie die Möglichkeit bei Abweichungen Maßnahmen zu definieren und zu delegieren.

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Grunddaten | | Bewertungsdatum | | Berechnungs-Schem | | | | | | |
| Kunde | <input type="text" value="BMW Lichtenfels"/> | <input checked="" type="checkbox"/> IATF Zertifiziert | <input type="text" value="21.01.2021"/> | <input type="text" value="2021"/> | <input type="text" value="2021"/> | | | | | |
| Kundeneinstufung | <input type="text" value="Keine"/> | Maßnahmen | | | | | | | | |
| Auditeinstufung | <input type="text" value="Keine"/> | <input type="text"/> | | | | | | | | |
| Gewährleistungsanspruch | <input type="text" value="Nein"/> | Verantwortlicher | Zieldatum für Maßnahme | | | | | | | |
| Besonderer Kundenstatus | <input type="text" value="Nein"/> | <input type="text"/> | <input type="text" value="22.01.2021"/> | <input type="checkbox"/> Abgearbeitet | | | | | | |
| Kundenbenachrichtigung (Selbstanzeige) | <input type="text" value="Nein"/> | Kundenfeedback | | | | | | | | |
| | | <input type="text" value="Negatives Feedback"/> | | | | | | | | |
| Teile | | Lieferungen | | | | Reklamationen | | | | |
| Anzahl | Reklamiert | PPM vereinb | PPM Zahl | Anzahl | Verspätet | Sonderfahrten | Liefertreue % | Anzahl | Feldausfall | Anzahl % |
| <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text"/> | <input type="text" value="2000000"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="-33,3"/> | <input type="text" value="6"/> | <input type="text" value="Nein"/> | <input type="text" value="200"/> |
| Berechnung | | | | | | | | | | |
| Gewährleistungsanspr. | Kundeneinstufung | Auditeinstufung | Kundenwahrnehmung | Kundeneinstufung | ppm Rate | Lieferungen Bewertung | Reklamations Bewertung | Gesamtbewertung | Zielwert erreicht | |
| 100 % | 100 % | 100 % | 0 % | 75 % | 100 % | 25 % | 0 % | 50 % | Nein | |

Kap.9.1.2 (ISO 9001) und Kap. 9.1.2.1 (IATF 16949)

Die Organisation muss die Wahrnehmungen des Kunden über den Erfüllungsgrad seiner Erfordernisse und Erwartungen überwachen. Die Organisation muss die Methoden zum Einholen, Überwachen und Überprüfen dieser Informationen bestimmen.

Anforderungen der
Normen ISO 9001
und IATF 16949

Beispiele für die Überwachung von Wahrnehmungen des Kunden können Kundenbefragungen, Rückmeldungen durch den Kunden zu gelieferten Produkten und erbrachten Dienstleistungen, Treffen mit Kunden, Analysen der Marktanteile, Anerkennungen, Gewährleistungsansprüche und Berichte von Händlern sein.



Die Organisation muss die Zufriedenheit ihrer Kunden mit der eigenen Leistung durch eine ständige Bewertung der internen und externen Leistungsindikatoren überwachen, um die Erfüllung der Spezifikationsanforderungen an Produkt und Prozess sowie anderer Kundenanforderungen sicherzustellen.

Leistungsindikatoren müssen auf objektiven Nachweisen basieren und mindestens Folgendes umfassen:

**Qualitätsleistung der gelieferten Teile,
Störungen beim Kunden,
Rücklieferungen aus dem Feld, Rückrufe und
Gewährleistungsfälle
[wenn zutreffend],
Liefertreue [einschließlich der mit Zusatzfrachtkosten
verbundenen Vorfälle],
Kundenbenachrichtigungen bezüglich Qualitäts- oder
Lieferproblemen, einschließlich eines besonderen Kundenstatus
[Lieferanteneinstufung].**

Die Überwachung muss die Überprüfung von Kundendaten zu den Leistungsindikatoren, von Daten in Kundenportalen und von Lieferantenbewertungen der Kunden einbeziehen.

Unsere Umsetzung – Ihr Nutzen

Die in den Normkapitel 9.1.2 und 9.1.2.1 genannten Anforderungen haben wir in unserer Datenbank Modul „Kundenzufriedenheit – CSA⁺SYS“ umgesetzt, so dass Sie jederzeit auditkonform sind.

Zudem geben umfangreiche Auswertungen die Möglichkeiten, gezielt auf Abweichungen bei den Kunden einzugehen, Maßnahmen zu definieren, Verantwortliche zu benennen und über eine Mail zu benachrichtigen – alles in einem Programm.

Umsetzung

Kunden-Name: BMW Lichtenfels

Kunde ist Automotive relevant? IATF Zertifiziert

Bewertungsdatum: 21.01.2021

Berechnungs-Schem: 2021

Für welchen Zeitraum ist die Auswertung: 2021

Kundeneinstufung: A

Auditeinstufung: B

Gewährleistungsanspruch: Ja

Besonderer Kundenstatus: Nein

Kundenbenachrichtigung (Selbstanzeige): Ja

Kundenfeedback: Feedback (Verbesserung möglich)

Informationen:

- Kundeneinstufung aus Lieferantenbewertung
- Ergebnis aus Kundenaudit
- Gewährleistungsfälle vorhanden?
- Kundenstatus wie CSL1/2/3 vorhanden?
- Selbstanzeige beim Kunden notwendig?
- Information von Wahrnehmungen der Kunden aus Besuchen, Rückmeldungen etc.

Teile

| Anzahl | Reklamiert | PPM vereinb | PPM Zahl |
|---------|------------|-------------|----------|
| 1345678 | 39 | 30 | 29 |

Erreichter ppm-Wert: 29

Anzahl gelieferter Teile im Bewertungszeitraum: 1345678

Vereinbarer ppm Wert: 30

Anzahl reklamierter Teile im Bewertungszeitraum: 39

Lieferungen

| Anzahl | Verspätet | Sonderfahrten | Liefertreue % |
|--------|-----------|---------------|---------------|
| 67 | 2 | 3 | 97 |

Berechnete Liefertreue: 97

Anzahl Lieferungen im Bewertungszeitraum: 67

Anzahl verspäteter Lieferungen im Bewertungszeitraum: 2

Anzahl getätigter Sonderfahrten im Bewertungszeitraum: 3

Reklamationen

| Anzahl | Feldausfall | Anzahl % |
|--------|-------------|----------|
| 3 | Ja | 4,48 |

Berechnete Reklamationsquote im Bewertungszeitraum: 4,48

Anzahl der Reklamationen im Bewertungszeitraum: 3

Gibt es Vorfälle zu Rückrufen, Rücklieferungen aus dem Feld: Ja

Maßnahme

Wird der Zielwert zur Kundenzufriedenheit nicht erreicht, so ist hier eine Maßnahme einzugeben, wie der Zielwert zukünftig erreicht werden soll

Maßnahmen

Maßnahme erledigt?

Verantwortlicher:

Zieldatum für Maßnahme: Abgearbeitet

Wer ist für die Umsetzung der Maßnahme verantwortlich

Bis wann ist die Maßnahme abzuarbeiten

Auswertungen

Über die Reports erhalten Sie unterschiedliche Auswertungen zu den einzelnen Kundeneinstufungen.

Über die Datenbank lassen sich Trends über mehrere Jahre darlegen, für alle Kunden oder auch nur für speziell ausgewählte Kunden.



Auswertungen zu Ihren Analysen mit Firmenlogo

| Zielwerte | | 90% | | 95% | 1,5% | |
|-----------|---------------|------------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| Kunde | Auswerte Jahr | Ergebnis Kundenzufriedenheit | Anzahl Bewertungen | Ergebnis Liefertreue | Ergebnis Reklamation | Ergebnis ppm-Rate |
| BMW | 2020 | 90 % | 12 | 90 % | 2,0 % | 12 |
| Ford | 2020 | 87,3 % | 6 | 84,3 % | 0,53 % | 4 |
| Opel | 2020 | 99 % | 12 | 98 % | 0 % | 0 |

| Zielwerte | | 97% | | 95% | 1,0% | |
|-----------|---------------|------------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| Kunde | Auswerte Jahr | Ergebnis Kundenzufriedenheit | Anzahl Bewertungen | Ergebnis Liefertreue | Ergebnis Reklamation | Ergebnis ppm-Rate |
| BMW | 2021 | 95 % | 12 | 10 0% | 1,8 % | 2 |
| Ford | 2021 | 92,5 % | 6 | 91,0 % | 0,12 % | 3 |

KONTAKT:

GEBUCOM - Jürgen Kaplan

Wüstbuch 36
96317 Kronach

Mobil: 0176 18 22 18 48
Mail: info@gebucom.de