

III Die Leistungserstellung im Unternehmen

Bei der Berechnung der Lieferzeit in Tagen werden normalerweise nur Werktage berücksichtigt.

$$\bar{\Delta} \text{ Lieferzeit} = \frac{\text{Summe der Lieferzeiten aller Aufträge}}{\text{Anzahl der Aufträge}}$$

Die Lieferzeit ist eines der wichtigsten Kriterien bei der Kaufentscheidung. Geringe Lieferzeiten wirken sich positiv auf die Kundenzufriedenheit aus, da der Kunde nicht lange auf seine Bestellung warten muss bzw. will.

Termintreue

DAS SOLLTEN SIE SPEICHERN
Die **Termintreue** gibt an, wie viele der gesamten Lieferungen **pünktlich** an die Kunden erfolgt sind.

$$\text{Termintreue in \%} = \frac{\text{Anzahl der termingerecht ausgelieferten Aufträge}}{\text{Gesamtzahl aller ausgelieferten Aufträge}} \cdot 100$$

Insbesondere bei B2B-Geschäften wird im Kaufvertrag häufig bei Lieferverzug ein Pönale vereinbart.

Flexibilität

DAS SOLLTEN SIE SPEICHERN
Die **Flexibilität** drückt aus, inwieweit ein Unternehmen auf **besondere Kundenwünsche** eingehen kann. Sie errechnet sich aus dem Verhältnis von erfüllten zu angefragten Sonderwünschen.

$$\text{Flexibilität in \%} = \frac{\text{erfüllte Sonderwünsche}}{\text{angefragte Sonderwünsche}} \cdot 100$$

Um auf Sonderwünsche flexibel reagieren zu können, müssen alle Produktionsfaktoren immer in ausreichender Menge vorhanden sein. Dadurch können sich aber auch Zusatzkosten ergeben.

Wiederholen Sie in der Klasse, welche Rechte der Käufer bei einem Lieferverzug des Verkäufers hat.



Zum Produkt werden häufig Sonderwünsche geäußert. Sie können aber auch die Verpackung, die Lieferzeit oder den Lieferort betreffen.

Business Case – „Kundenzufriedenheit“

Zur Überprüfung der Produktqualität wurde in der Tischlerei Rosenkranz ein Beurteilungsbogen entwickelt.

Produktqualität in %	Benotung	Bewertung
100–98,5	Sehr gut	Die Fehlerquote liegt unter 1,5 %.
98,4–97	Gut	Die Fehlerquote liegt unter 3 %.
96,9–94	Ausreichend	Die Fehlerquote liegt unter 6 %.
Weniger als 94	Ungenügend	Die Fehlerquote liegt über 6 %.



rosenkranz
möbel hand werk
www.tischlerei-rosenkranz.at

Grundlagen der betrieblichen Leistungserstellung

Im letzten Monat wurden 130 Möbelstücke produziert, davon waren drei fehlerhaft.

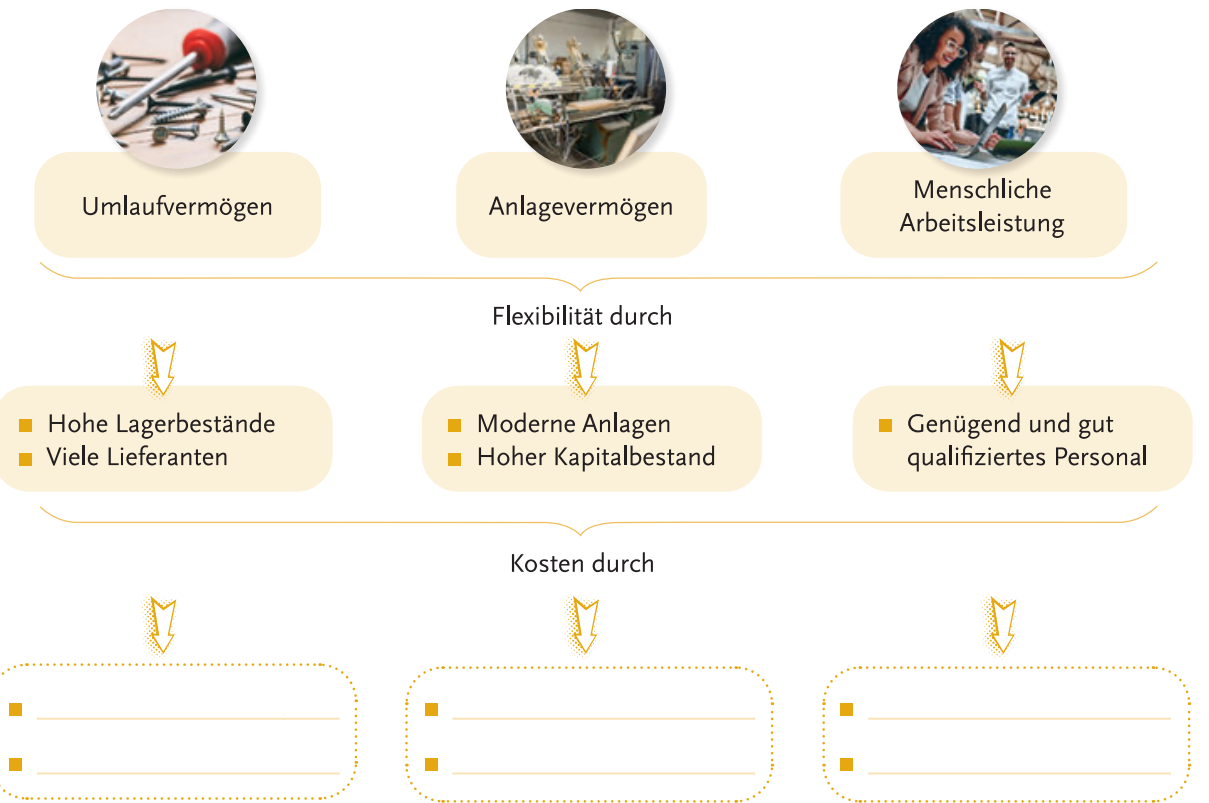
Aufgaben

1. Berechnen Sie die Produktqualität des letzten Monats und bewerten Sie diese anhand des Beurteilungsbogens.
2. Erläutern Sie, wie man Ihrer Meinung nach in der Möbelbranche die Qualität festlegen kann.
3. Die Termintreue im letzten Geschäftsjahr betrug 97,25 %. Erläutern Sie, was dieser Wert aussagt.

TrainingsBox – „Kundenzufriedenheit“

1. Für Zeitungsverlage ist es besonders wichtig, dass ihre Zeitungen den Kunden pünktlich zugestellt werden. Tomáš Veselý arbeitet bei den Niederösterreichischen Nachrichten (NÖN). Er muss täglich 250 Zeitungen bis 7 Uhr in der Früh ausliefern. An einem Dezembertag unterbrach er wegen eines starken Schneesturms seine Tour um 6:45 Uhr nach 180 Zustellungen für zwei Stunden.
 - a) Berechnen Sie die Termintreue für diesen Tag.
 - b) Erläutern Sie, welche Qualitätsmerkmale Kunden von den NÖN allgemein erwarten könnten.
2. Eine hohe Flexibilität bei Kundenaufträgen ist nur mit einem Mehreinsatz von Produktionsfaktoren möglich.
 - a) Vervollständigen Sie die nachfolgende Grafik mit den Wörtern aus dem Wortkasten. Mehrfachzuordnungen sind möglich.

Investitionskosten ➡ Personalkosten ➡ Lagerkosten ➡ Schulungskosten ➡ Kapitalbindungskosten



- b) Argumentieren Sie, warum sich ein hohes Maß an Flexibilität auf die Kundenzufriedenheit positiv auswirken kann.