**1. KUNDENZUFRIEDENHEIT**

Beschreibung der Situation:

Die Kundenzufriedenheit ist deutlich unter der Obergrenze von 1,5 und damit positiv.

**2. VERHÄLTNIS ANZAHL ANGEBOTE ZU ANZAHL AUFTRÄGE**

Beschreibung der Situation: Das Verhältnis Angebote zu Aufträgen liegt 2010 bei 0,34 und damit deutlich unter der Obergrenze.

**3. VERHÄLTNIS ANGEBOTWERT ZU AUFTRAGSWERT**

Beschreibung der Situation:

Das Verhältnis Angebotswert zu Auftragwert liegt im Durchschnitt bei 1,11 und somit unter der Obergrenze von 1,25 und ist somit positiv.

**4. FERTIGUNGSKOSTEN**

Beschreibung der Situation:

Der Anteil der Produktionskosten an den gesamten Produktkosten ist unter den Grenzwerten und konstant.

**5. LIEFERZEIT DER LIEFERANTEN**

Beschreibung der Situation: Die durchschnittlichen Lieferzeiten bewegen sich im Bereich der Grenzwerte. Speziell bei Drupo sind durch die Vielzahl der (Klein-) Aufträge fallweise Lieferverzögerungen kaum vermeidbar jedoch wird dieses vorab schon bei der Lieferzeitbekanntgabe an den Kunden berücksichtigt.

**6. REKLAMATIONEN AN LIEFERANTEN**

Beschreibung der Situation:

Bei den Lieferanten-Reklamationen wurde eine Qualitätsverbesserung erreicht. Der schlechte Wert im 1. Quartal 2011 ist auf eine defekte Presse (Beschriftung) zurückzuführen. Die Reklamationen waren während der Produktion und bei der anschließenden Qualitätskontrolle nicht erkennbar.

**7. ENTWICKLUNGSERFOLGE**

Beschreibung der Situation:

Die Ist-Werte haben wieder steigende Tendenz. Dennoch sind die Werte noch nicht zufriedenstellend.

**8. NACHARBEITEN UND AUSSCHUSS**

Beschreibung der Situation:

Die Nacharbeiten und der Ausschuss liegen zum Teil unter den Grenzwerten und einen deutliche Verbesserung gegenüber dem Vorjahr ist erkennbar.

**9. BESTELLWERT JE LIEFERANTENSTATUS**

Beschreibung der Situation:

Die durchschnittlichen Bestellwerte bei A-Lieferanten und B-Lieferanten sind gleichbleibend. Der durchschnittliche Bestellwert bei C-Lieferanten ist im Vergleich zum Vorjahr leicht rückgängig. Bei D-Lieferanten wird nicht eingekauft.

**10. LIEFERANTENREKLAMATION**

Beschreibung der Situation:

Die Lieferantenreklamationen bewegen sich im Grenzwert.

**11. GRUND FÜR LIEFERANTENREKLAMATION**

 Beschreibung der Situation:

Der Hauptgrund der Reklamationen bei A-Lieferanten war, dass die gelieferte Ware nicht die EN-Codes erfüllt. Die Reklamation bzw. nicht entsprechendes Materials wurde durch den Lieferfanten selbst gemeldet.

Erstellt durch: QM

Datum: 12.07.2014