Zeitschrift: Armee-Logistik : unabhängige Fachzeitschrift für Logistiker = Organo indipendente per logistica = Organ independenta per logistichers = Organ indépendent pour les logisticiens

Herausgeber: Schweizerischer Fourierverband

Band: 80 (2007)

Heft: 10

Rubrik: Armee-Logistik-Ratgeber

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 13.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

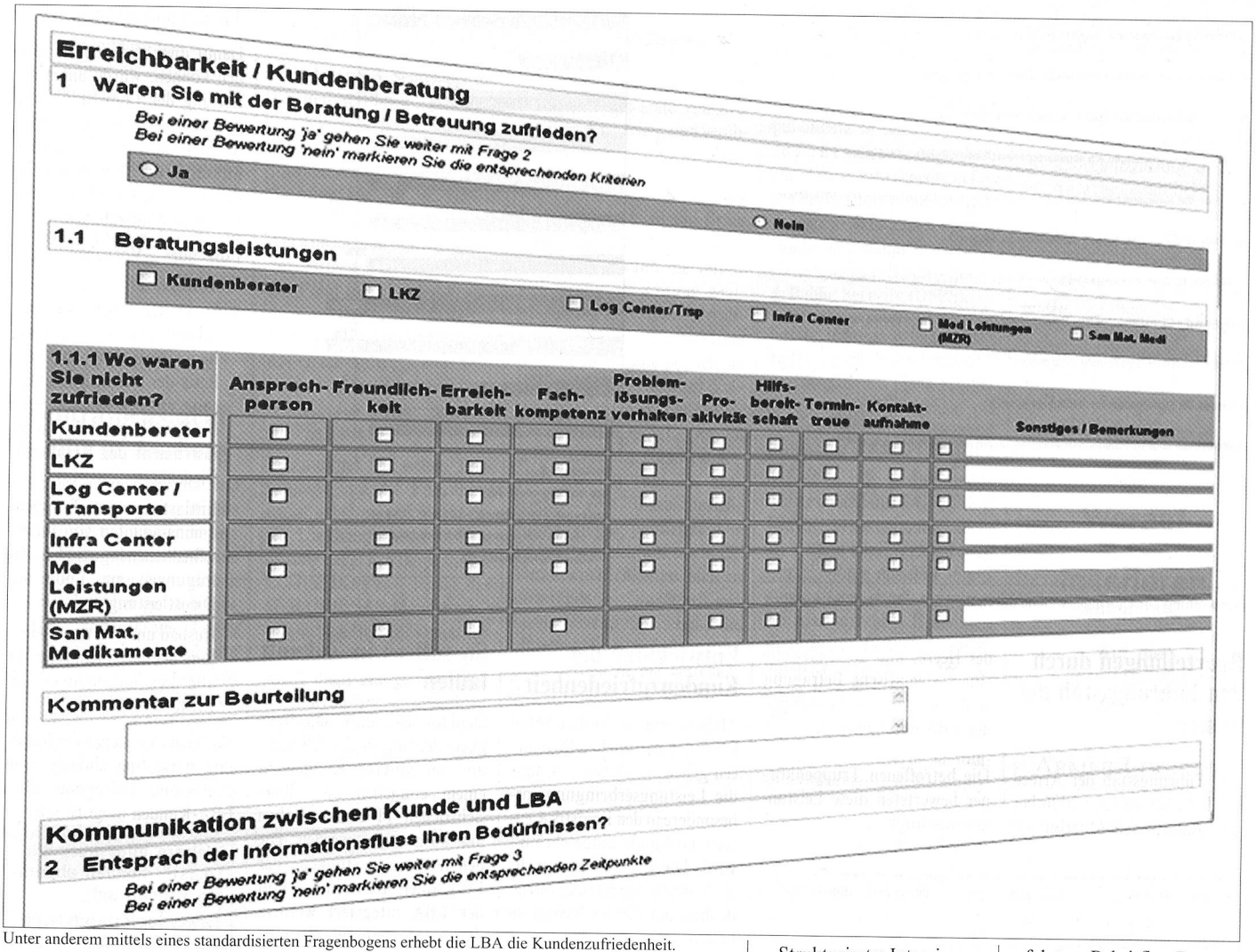
Weitere Infos über die Logistik können abgerufen werden auf:

www.logistikbasis.ch

Ratgeber

23. Teil:
Das Gros der Befragten, d.h. rund 75 Prozent, bewerteten die Leistung der LBA im Jahr 2006 als gut bis sehr gut.

Kundenzufriedenheit: wichtig für die LBA!



Erreichbarkeit / Kundenberatung

1 Waren Sie mit der Beratung / Betreuung zufrieden?

Bei einer Bewertung 'ja' gehen Sie weiter mit Frage 2
Bei einer Bewertung 'nein' markieren Sie die entsprechenden Kriterien

○ Ja ○ Nein

1.1 Beratungsleistungen

☐ Kundenberater ☐ LKZ ☐ Log Center/Trsp ☐ Infra Center ☐ Med Leistungen (MZR) ☐ San Mat, Medi

1.1.1 Wo waren Sie nicht zufrieden?	Ansprechperson	Freundlichkeit	Erreichbarkeit	Fachkompetenz	Problemlösungsverhalten	Proaktivität	Hilfsbereitschaft	Termintreue	Kontaktaufnahme		Sonstiges / Bemerkungen
Kundenberater	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
LKZ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Log Center / Transporte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Infra Center	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Med Leistungen (MZR)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
San Mat, Medikamente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Kommentar zur Beurteilung

Kommunikation zwischen Kunde und LBA

2 Entsprach der Informationsfluss Ihren Bedürfnissen?

Bei einer Bewertung 'ja' gehen Sie weiter mit Frage 3
Bei einer Bewertung 'nein' markieren Sie die entsprechenden Zeitpunkte

Unter anderem mittels eines standardisierten Fragenbogens erhebt die LBA die Kundenzufriedenheit.

Für die Logistikbasis der Armee (LBA) ist ein professionelles Rückmeldeverfahren durch unsere Kunden äusserst wichtig. Nur so können wir unsere Dienstleistungen bedarfsgerecht erbringen. Eine periodische Befragung der Kunden ermöglicht es uns, die vereinbarte Qualität der erbrachten Leistungen zu beurteilen. Diese Kundenbefragungen sind Bestandteil des «Prozesses Kundenbeziehungen» (Customer Relationship Management [CRM]).

TEXT UND ILLUSTRATIONEN: LOGISTIKFÜHRUNG (LF), LOGISTIKBASIS DER ARMEE (LBA)

Durch eine systematische Befragung der militärischen und zivilen Kunden lassen sich wichtige Daten für alle Bereiche der LBA beschaffen. Die stufengerecht ausgewerteten Informationen zeigen, welche Aspekte für die Kunden wichtig sind und ermöglichen so eine Verbesserung oder Korrektur unserer Tätigkeiten. Weiter lässt sich so der Ressourceneinsatz – auch im Bereich der Einsatzlogistik – optimieren.

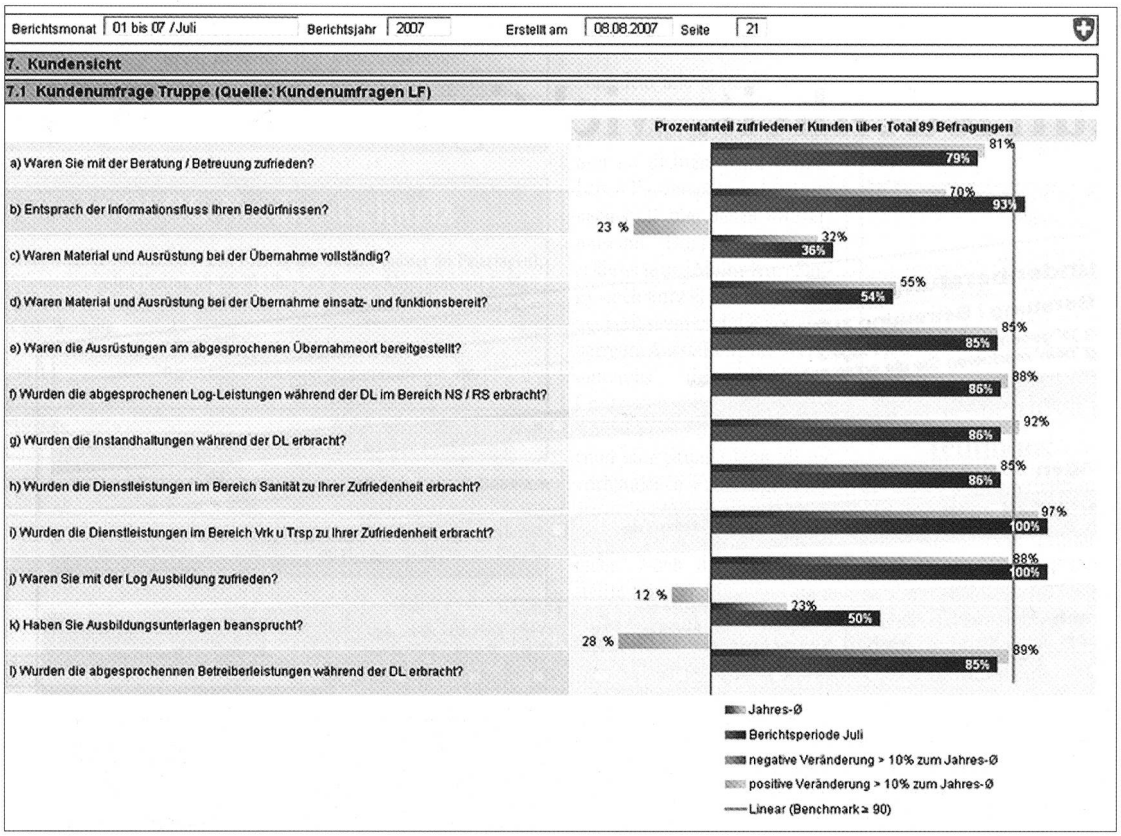
Unter dem Begriff «Befragung zur Kundenzufriedenheit» verstehen wir in der LBA folgendes:

- Einsatz von standardisierten Fragebogen,
- Kundengespräch unmittelbar nach Erbringung der ersten Leistungen,
- Strukturiertes Interview am Schluss des Dienstes (wenn möglich nach der Wiedererstellung der Einsatzbereitschaft des Materials im Ausbildungsdienst/WEMA) und
- Informationssammlung über Wertungen, Erwartungen und Bedürfnisse der Kundschaft.

So läuft es heute

Heute werden die Leistungen der LBA am Ende einer Dienstperiode (Grundausbildungs- und Fortbildungsdienst) mit einem strukturierten Fragebogen beurteilt. Die Beurteilung erfolgt am Debriefing-Rapport durch die Logistik-Center. Anschliessend werden die Ergebnisse an die Logistikführung in der LBA übermittelt, welche diese auswertet. Am Ende jeden Quartals geht ein entsprechendes Reporting an die Kommandanten der Grossen Verbände, Lehrverbände und militärischen Kompetenzzentren. Weiter werden in den Logistik-Centern Befragungen im Rahmen des WEMA-Audits durchgeführt. Sämtliche Resultate der Befragungen dienen der Verbesserung der Leistungserbringung.

Fortsetzung auf Seite 14



Auswertung der Umfrage, welche durch die LBA durchgeführt wurde.

Beurteilungen durch den Führungsstab der Armee

Der Führungsstab der Armee (FST A) hat im Jahr 2006 bei 45 Bataillonen/Abteilungen des Heeres und der Luftwaffe eine systematische Befragung zu den logistischen Leistungen der LBA durchgeführt.

Die betroffenen Truppenkörper bewerteten diese Leistungen wie folgt:

Logistikprozess	sehr gut	gut	genügend	ungenügend
Nachschub/Rückschub	8	25	9	3
Instandhaltung	8	30	5	1
Sanität	6	29	6	3
Verkehr und Transport	8	25	9	3
Infrastruktur	5	21	13	4
Prozent	**15,5 %**	**58,7 %**	**19,6 %**	**6,2 %**

Beurteilungen durch die Logistikbasis der Armee

Die LBA führte im ersten Halbjahr 2007 anlässlich der Debriefing-Rapporte mit der Truppe 89 Befragungen durch. Das Fazit: Optimierungspotenzial ist ausgeprägt im Bereich der «Vollständigkeit/Einsatz- und Funktionsbereitschaft von Material/Ausrüstungen bei der Übernahme» erkennbar.

Hingegen stellen wir mit Befriedigung fest, dass unsere Leistungen in den anderen aufgeführten Bereichen grundsätzlich über 80 Prozent zur Zufriedenheit der Truppe erbracht werden. Unser Ziel ist es, in allen Bereichen den Benchmark von 90 Prozent Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Entwicklung der Kundenzufriedenheit

Als Konsequenz der momentan fehlenden personellen Ressourcen gehen wir davon aus, dass die Leistungserbringung insbesondere in den Logistik-Centern nochmals eingeschränkt wird. Die LBA ist aber mehr als bestrebt, die Kundenzufriedenheit auf diesem Niveau zu halten.

So soll es in Zukunft laufen

Geplant ist, dass sämtliche Dienstleistungen der LBA zugunsten unserer Kunden in einem einfachen und übersichtlichen IT-Tool erhoben und ausgewertet werden. Die beurteilten Leistungen der LBA sollen weiter im Cockpit der LBA integriert werden, damit jederzeit auf die relevanten Daten zugegriffen werden kann. Dies ermöglicht, notwendige Massnahmen zur Verbesserung der Leistung abzuleiten. Schliesslich sollen die Kunden innert nützlicher Frist von den getroffenen Entscheiden Kenntnis erhalten.

Damit diese Ziele erfüllt werden können, wurde unter der Leitung der Logistikführung der LBA eine Arbeitsgruppe damit beauftragt, die heutige Messung der Kundenzufriedenheit in der LBA zu optimieren und auszubauen.

Folgendes Vorgehen wird gewählt:

- Formulieren der Ziele ausgehend von einer seriösen Bedürfnisanalyse auf der Basis der Rahmenvereinbarung, anschliessend Entwurf des Fragebogens als Hauptinstrument der Kundenzufriedenheit;
- Entlastung des Truppenkommandanten von unterschiedlichen logistischen Befragungen am Ende der Dienstleistung und
- Ausbau und Weiterentwicklung des neuen Konzepts für alle Leistungsbezüger der LBA.

Nach dem Vorliegen der Resultate wird eine einfache und praxisnahe Befragung aller LBA-Kunden möglich sein.

Weitere Infos über die Logistik können abgerufen werden auf:
www.logistikbasis.ch

Für die LBA ist ein professionelles Rückmeldeverfahren durch ihre Kunden sehr wichtig.