**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: 25.10.2025** 

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

Weitere Infos über die Logistik können abgerufen werden auf:

www.logistikbasis.ch

# ARMEE-LOGISTIK

# 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!

Erreichbark 1 Waren Sie r Bei einer i Bei einer i	eit / Kund nit der Ber	denberatu	ing									
Bei einer i Bei einer i	Sewertung ja	atung / Betr gehen Sie weite in' merkieren Si	euung z	ufrieden?	and a common and a common of the	Mithericannia (ministra)	Service market (services)		Charles and the same of the sa			
OJa	nettung ne	gehen Sie weit In' markieren Si	o die enta	e 2 Wechenden Ki	Morion	-	To Part and the Contract of th			NAME OF TAXABLE PARTY.	and the second second second second	
							0			And angeles (mark 1755)	Contraction of the same of the	
1.1 Beratung	sleistunge	Commence of the contract of the commence of th					O Nels					
☐ Kund		LKZ					and the second second second	The same of the sa	Nikata Patanana			Elektrica en en en en
		□ LKZ		☐ Log Center/Trsp			□ Infra	Cantar				
	Www									Mod Lob (MZR)	itun-gen	San Mat, Medi
1.1.1 Wo waren Sie nicht zufrieden?	Ansprech person	- Freundlich- keit	Erreich- barkeit	Fach- kompeten:	Problem- lösungs-	Pro-	Hilfs- berek-	Termin	Kontakt	•		
Kundenbereter						JRIVES	senan	grene	aumahm	10	Sonst	ges / Bemerkungen
LKZ												
Log Center / Transporte				0			0	0				
Infra Center									0			
Med Leistungen (MZR)										0	www.commun.com	NAME OF THE PROPERTY OF THE PR
San Mat, Medikamente									0			
Kommentar zur	Raurteilu	and the second s		10000						gramadas (internesses latinged)	410000	
Commental 201			(Magazine de San Carlos Annaueros en Carlos An						×			
			property of the format in the country of the Co		And the state of t		and the second second			and the second second second		the second of
L	and the second s	in a second distance of the second of the second of		I P A	าต่างระการระ	of all		Anna Printerior		and other little desired to	pa) de la principa del la principa de la principa del la principa de la principa del la principa de la principa	The last transfer that have been been been been been been been be
Kommunikat	ion zwise	chen Kun	de una	iorfoissen'		s) and production of the		Carlos and Carlos and Carlos		and the state of the second		
Kommunikat Entsprach d	er Informa	tionsfluss li	mi Frage	3	annkte				-	and the second second second second	and the second s	and the state of t
2 Entspracif	ewertung )a' g	ehen Sie weiter ' markieren Sie	die entapi	echenden Zei	(DOWNER )	-						

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.

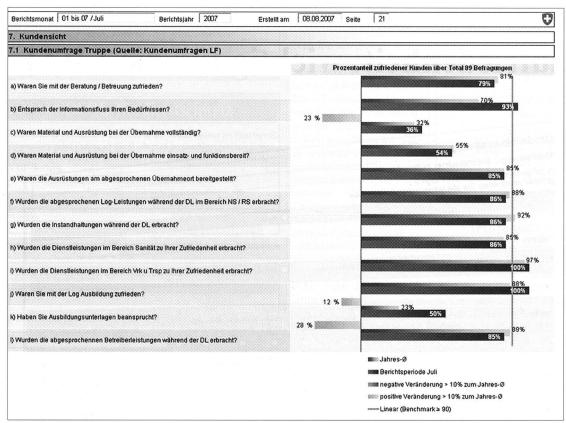
#### So läuft es heute

Heute werden die Leistungen der LBA am Ende einer Dienstperiode (Grundausbildungsund 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

### ARMEE-LOGISTIK-Ratgeber



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/Aus-

rüstungen 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.