



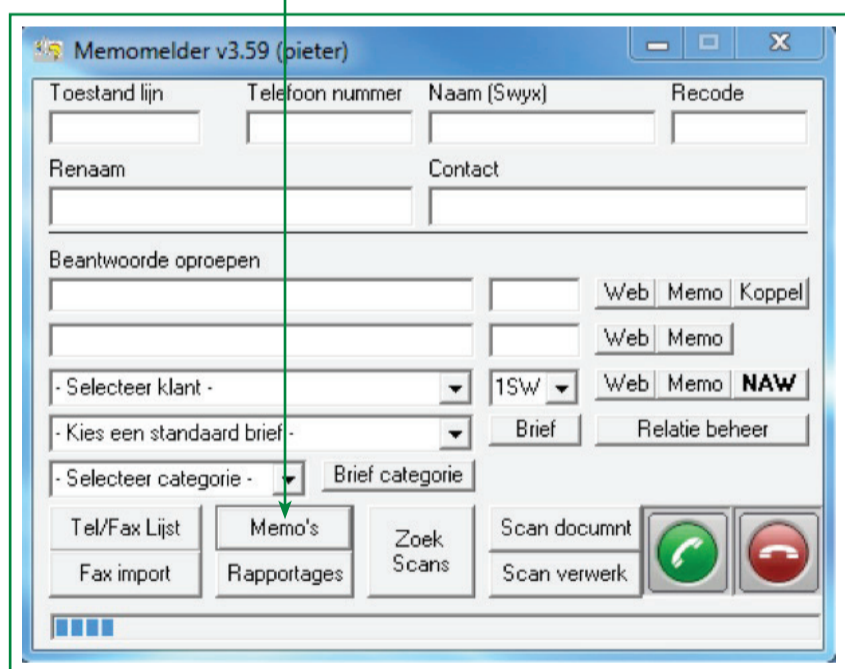
Vendoring leveranciers

Een van de grootste ergernissen maar ook tijdverspillende activiteiten ontstaan als leveranciers hun afspraken niet nakomen. Om inzichtelijk te maken wat er verbeterd kan worden hebben we een Beste Werkwijze opgesteld.

Je kunt de volgende dingen doen als je een klacht/opmerking hebt over de leverancier. Allereerst kun je in het programma memomelder een klacht inspreken (of invoeren). Het programma Memomelder is te vinden op je computer



- Een memo inspreken, bel met de telefoon naar het nummer 0416-652058.
- Toets vervolgens '777' in op het toestel.
- Spreek nu na de piep je klacht of opmerking in.
Vertel duidelijk het probleem en vermeld eventuele extra informatie in het bericht.
- Als je klaar bent met inspreken dan sluit je af en hang je op.
- Iedereen van Schwartzmans kan dan jouw bericht afluisteren in de MemoMelder in 1e instantie komt het bericht onder de naam van Frits binnen.
- Als je berichten wil beluisteren, ga je naar de memo melder.
- Klik op **Memo's**.



- Je komt nu bij de openstaande memo's.
- Hier staat de ingesproken memo dan tussen.

Openstaande memo's									
Alle openstaande memo's		Gesprekinfo -> IN: Duur: min UIT: Duur: min		Aantal Memo's: 30		Ververs			
Melder	Ontvanger	Soot	Onderwerp	R	Bedrijf	Status	Datum	IndDatum	
57498	WILLIAM	WILLIAM	Voicememo		Proactive bekijken en doorgepro	Pending	17-6-2015	15-10-2015	
58286	WILLIAM	WILLIAM	Voicememo		Eerste gesprek: navoerord Donger	Pending	15-9-2015	15-10-2015	
59563	KOBUS	TWAN	Voicememo		Quantum systeem	Pending	4-10-2015	19-10-2015	
59698	MASTER	FRITS	Voicememo		Inkomende telefoonmemo	Pending	12-10-2015	12-10-2015	
59657	CRAFTEF	FRITS	Voicememo		Inkomende telefoonmemo	Pending	9-10-2015	14-10-2015	
59732	ERWIN	ERWIN	Voicememo		Inkomende telefoonmemo	New	15-10-2015	15-10-2015	
59731	BASV	BASV	Voicememo		Inkomende telefoonmemo	New	15-10-2015	15-10-2015	
59594	ELLEN	WILLIAM	Tips en Tips		tips en tips Franca	Pending	6-10-2015	20-10-2015	
59397	MARJON	MARJON	Klacht klant		PW: Robin	Pending	24-9-2015	15-10-2015	
57599	WILLIAM	WILLIAM	ISO-MVO		activiteitsbesluit online test	Pending	26-6-2015	17-10-2015	
40416	WILLIAM	WILLIAM	ISO-MVO		Jaarlijkse keuring brandblusappara	Pending	26-10-2010	18-10-2015	
39280	WILLIAM	WILLIAM	ISO-MVO		audit 3.2.1 Identificatie en beoor	Pending	18-6-2010	17-10-2015	
39275	WILLIAM	WILLIAM	ISO-MVO		audit 2.16.1 Behandeling ingekom	Pending	18-6-2010	17-10-2015	
39254	WILLIAM	WILLIAM	ISO-MVO		Audit 1.4 Taken, verantwoordelij	Pending	18-6-2010	17-10-2015	
39242	WILLIAM	WILLIAM	ISO-MVO		REN keuring elektrische installa	Pending	16-4-2009	14-10-2015	
43946	WILLIAM	WILLIAM	Interne communicatie		Inrezer A, B, C/D klanten indel	Pending	1-12-2011	1-10-2015	
57943	ELLEN	ELLEN	Incasso betalingsafsp		bes oekemans	New	29-7-2015	1-10-2015	
52099	ELLEN	ELLEN	Incasso betalingsafsp		opererende facturen laatste ond	Pending	7-4-2014	1-10-2015	
59715	MARJON	MARJON	E-Mail bericht		PW: Garson CT 160	Pending	13-10-2015	15-10-2015	
59591	MARJON	MARJON	E-Mail bericht		PW: credit	Pending	6-10-2015	15-10-2015	
59590	MARJON	MARJON	E-Mail bericht		PW: factuur 1534753 en 1534752	Pending	6-10-2015	15-10-2015	
59650	MARJON	MARJON	E-Mail bericht		PW: del. oek. Sari Erden	Pending	9-10-2015	15-10-2015	
59647	MARJON	MARJON	E-Mail bericht		PW: Factuur 5900872455	Pending	9-10-2015	15-10-2015	
59526	MARJON	MARJON	E-Mail bericht		PW: Factuur 5900870125	Pending	2-10-2015	15-10-2015	
59513	MARJON	MARJON	E-Mail bericht		PW: Bright Mat.	Pending	1-10-2015	15-10-2015	
59394	MARJON	MARJON	E-Mail bericht		PW: Factuur 5900867099	Pending	24-9-2015	15-10-2015	
43197	WILLIAM	WILLIAM	Bezoek eigen initiatief		Overleg bonus Kentalis	Pending	21-9-2011	16-10-2015	
59622	WILLIAM	WILLIAM	Bezoek aangevraagd		Dental sales project doorgesproke	Pending	7-10-2015	19-10-2015	

Uit ervaring is gebleken dat het inspreken of aanmaken van klachten/opmerkingen in de MemoMelder arbeidsintensief is en dat geldt vooral voor vaak voorkomende afwijkingen in het leverproces.

Vanuit de organisatie kwam het idee om dit te vereenvoudigen. Hieronder zie je twee formuliertjes. Dit zijn meldpuntkaarten.

De linkse is voor de administratie en de binnendienst, de rechtse is voor bij de inkomende goederen. Deze kaarten liggen ook bij deze afdelingen. Elke keer als je een probleem/verstoring ziet dat beter kan en/of tijd zou kunnen besparen vul je het kaartje in. Is er bijvoorbeeld bij de inkomende goederen een product kapot of is de pallet kapot, dan schrijf je dit op een briefje. (je vinkt de reden van de klacht aan en vult eventueel een toelichting toe). Zo wordt er van elke klacht een briefje geschreven en deze worden verzameld.

De reden dat deze briefjes worden gemaakt is dat je overzicht krijgt van alle klachten/verstoringen in de relatie met de leverancier. Voorkomen van deze verstoringen voorkomt tijdverlies bij alle medewerkers van Schwartzmans bv en indirect tijdverlies en onnodige Co2 doordat er extra gereden dient te worden om als Schwartzmans bv de afspraken met onze klanten na te komen.

Het kan zelfs leiden tot het niet na kunnen komen van afspraken door Schwartzmans bv aan hun klanten, we dienen dan te gaan bellen, onze excuses aanbieden (nooit een leverancier de schuld geven staat niet professioneel) en in overleg met de klant tot een oplossing te komen.

Het niet nakomen van afspraken met klanten of het te duur worden met onze verkoopprijs kan resulteren dat klanten elders gaan kopen. (verloren tijd die ontstaat door leveranciers die hun afspraken niet nakomen dient helaas betaald te worden door onze klanten!)

Vul deze briefjes dus in bij elke irritatie en leg ze in het juiste bakje bij de deur van het logistiek kantoor.

Opgemerkt door: Telefoon:	Datum:
Omschrijving Melding: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Artikel uit assortiment <input type="checkbox"/> Niet <24u teruggebeld <input type="checkbox"/> Niet bevestigd <input type="checkbox"/> Gebeld voor bevestiging <input type="checkbox"/> Tel niet geleverd, wanneer? <input type="checkbox"/> Besteldat komt niet overeen <input type="checkbox"/> Factuur klopt niet <input type="checkbox"/> Plandat verplaatsing <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	
Toelichting - oorzaak - actie - gereed	
Behandelen:	Datum af:

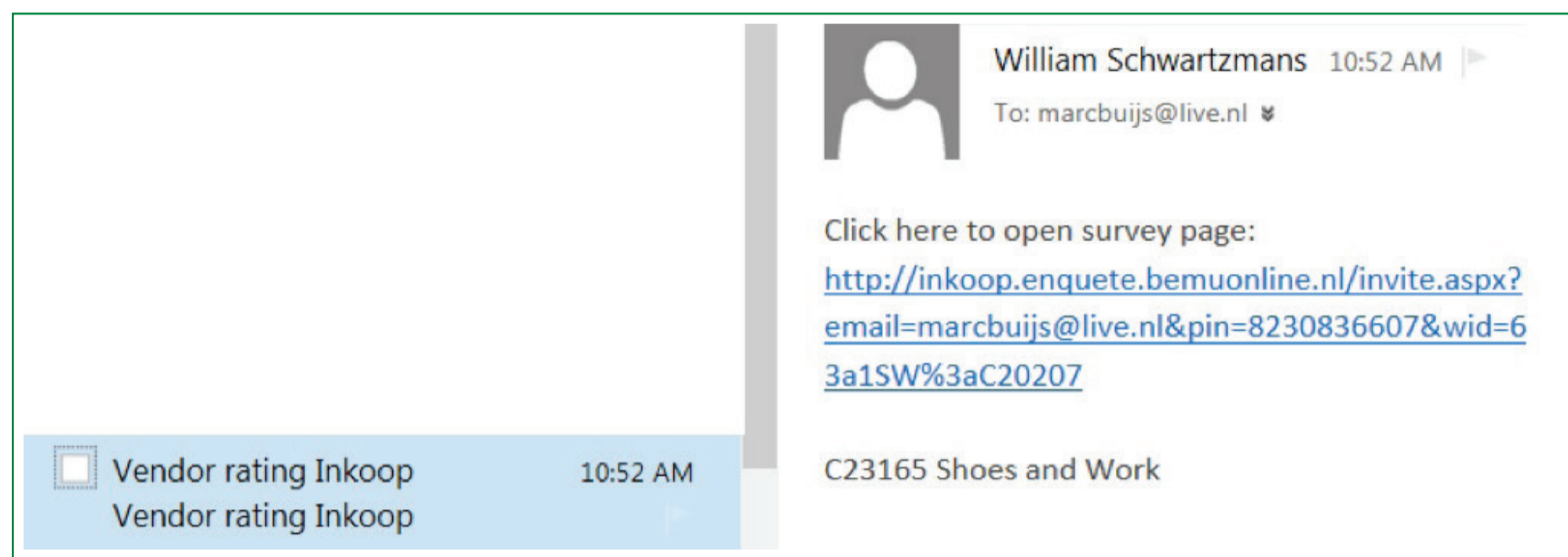
Leverancier:	
Inkooporder:	
Villa Pardoës - € 5,00 - € 2,50	bidi/adm

Opgemerkt door: Telefoon:	Datum:
Omschrijving Melding: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Niet bevestigd <input type="checkbox"/> Niet op bevestig datum <input type="checkbox"/> Niet op gewenst datum <input type="checkbox"/> Onaangekondigde B.O. <input type="checkbox"/> Manko leverancier <input type="checkbox"/> Breuk <input type="checkbox"/> Kapotte pallet <input type="checkbox"/> B.O. niet bevestigd <input type="checkbox"/> Pick fout leverancier <input type="checkbox"/> Manko Bode <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 	
Toelichting - oorzaak - actie - gereed	
Behandelen:	Datum af:

Leverancier:	
Inkooporder:	
Villa Pardoës - € 5,00 - € 2,50	log.

ICT meting van de geleverde goederen

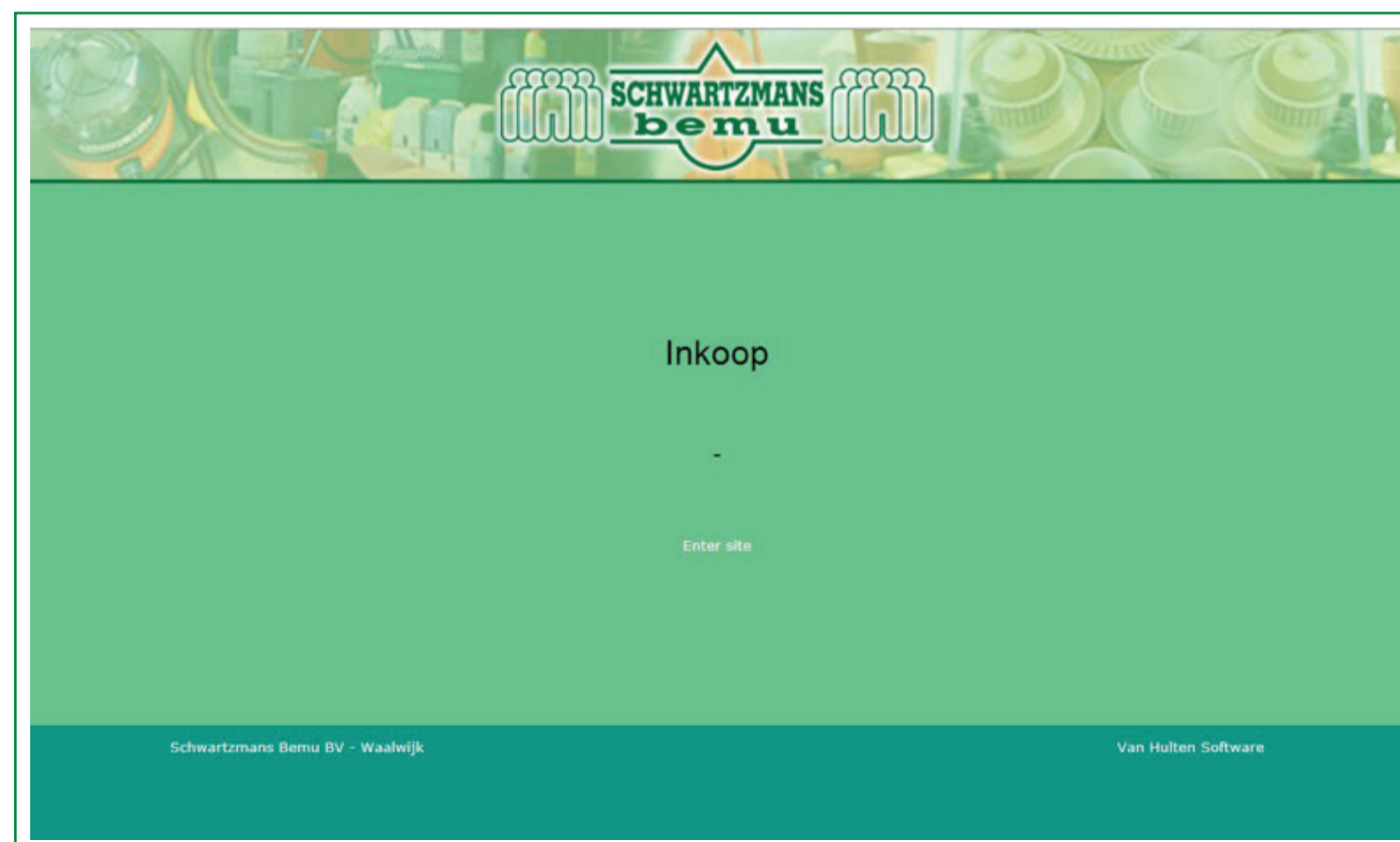
- Ga naar <http://swm-web/Reports/Pages/Folder.aspx?ItemPath=%2fOIS&ViewMode=Detail>
- Druk helemaal linksboven op **Home**
- Je bent nu op de homepage, klik vervolgens op **ENQUETE > SurveyResult_2014-10-29**
- Je ziet nu de resultaten van de ingevulde enquêtes verwerkt in een report (Blz. 5)
- Het eerste gedeelte waar staat: “Acces Application Ingekomen Goederen” dat is nu vervangen door de briefjes bij de inslag. Daarna komen de metingen van de overige partijen.
- Die zie je op bladzijde 5 van deze werkwijze.
- Je ziet nu de volgende enquêtes:
Creditor Rating Report, Commercie, Administratie, Inkoop en Directie: Hier wordt per afdeling beoordeeld wat ze van de leverancier vinden. Dus per afdeling krijg je een enquête en die wordt dan vermeld in het report.
Je kan alleen een report invullen op het moment dat je een uitnodiging ontvangen hebt via de mail.



- Klik op de link in het mailtje. In dit geval is dit de enquête voor de inkoop dus dat zie je op het volgende scherm staan.

Als het goed is zie je dit onderstaande scherm als je de link in de mail aanklikt.

Klik op: **Enter site**



Voer vervolgens je gegevens in.

Pagina: 2 / 3

Voor- en achternaam	<input type="text"/>
Naam organisatie	<input type="text"/>
Email	<input type="text" value="marcbuijs@live.nl"/>
Relatienummer (indien bekend)	<input type="text"/>
Functie	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Branch	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Land	<input type="text" value="Selecteer..."/>

Als laatste krijg je dan je vragenlijst in beeld waarin je verschillende stellingen gaat beoordelen doormiddel van een cijfer van 0/10. Als je dit gedaan hebt druk je weer op volgende.

Als alles correct is ingevuld wordt je bedankt voor je deelname en ben je klaar!

This is a direction for question below.

Pagina: 3 / 3

Inkoop

	Toelichting of opmerking
Aanleveren van prijswijzigingen en verwerkbaarheid	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Reactie snelheid aanvragen offerte/prijzen	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Prijsniveau tov soortgelijke marktaanbieders	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Prijsstabiliteit (1x per jaar wijziging?)	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Tijdsframe op besteldag om bestellingen door te geven	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Bevestiging voldoet aan de aantallen en eisen van de inkooporder	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Afwikkeling en coulance retouren	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Levertijd van bestelpunt tot levering	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Bonus / jaarafrekening	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Spoed leveringen zijn mogelijk	<input type="text" value="Selecteer..."/>
De vertegenwoordigers van de leverancier willen de klant excelent bedienen, ze hebben een professionele benadering en behandelen klachten effectief. De leverancier verzorgt up to date prijsinformatie, catalogussen en technische informatie. De vertegenwoordiger vertegenwoordigt Schwartzmans optimaal binnen zijn eigen organisatie	<input type="text" value="Selecteer..."/>
De leverancier verzorgt de status betreft follow-up van klachten storingen etc.	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Past de leverancier zijn levertijden aan, aan de gestelde tijden van Schwartzmans	<input type="text" value="Selecteer..."/>
Wat zou je echt willen verbeteren/veranderen bij de leverancier	<input type="text"/>

Creditor Rating Report - 1			
Aantal orders	0	1	0
Aantal orders waar crediteur leverdatum heeft bevestigd	1517	1	1517
Aantal orders op tijd geleverd	7545	1	7545
Aantal backorders	-1363	1	-1363
Aantal orders waarvan plandatum meer dan 1x verzet	932	1	932
Gemiddeld aantal dagen tussen bestelling en levering	0	1	0
Aantal klachten in memomelder	0	1	0
Aantal credit facturen	0	1	0
Totaal:	(8631 / 17209) x 10 =		5.02
Commercie - 3			
Hulpvaardigheid adviseurs	22	1	22
Reactietijd adviseurs	22	1	22
Hulpvaardigheid binnendienst	21	1	21
Snelheid afw erken vragen/verzoeken	21	1	21
Reactie snelheid Technische Dienst	0	1	0
Wat zou je echt willen verbeteren/veranderen bij de leverancier	0	1	0
Totaal:	(86 / 120) x 10 =		7.17
Administratie - 0			
Overzichtelijkheid factuur	0	1	0
Prijs op factuur is gelijk met opgegeven prijs in database OIS	0	1	0
Oplossen credit verzoeken	0	1	0
Snelheid afw erken vragen/verzoeken	0	1	0
2% betalingskorting binnen 14 dagen	0	1	0
Wat zou je echt willen verbeteren/veranderen bij de leverancier	0	1	0
Totaal:	(0 / 0) x 10 =		0
Inkoop - 0			
Aanleveren van prijswijzigingen en verwerkbaarheid	0	1	0
Reactie snelheid aanvragen offerte/prijzen	0	1	0
Prijsniveau tov soortgelijke marktaanbieders	0	1	0
Prijsstabiliteit (1x per jaar wijziging?)	0	1	0
Tijdsframe op besteldag om bestellingen door te geven	0	1	0
Bevestiging voldoet aan de aantallen en eisen van de inkooporder	0	1	0
Afwikkeling en coulance retourneren	0	1	0
Levertijd van bestelpunt tot levering	0	1	0
Bonus / jaarafrekening	0	1	0
Spoedleveringen zijn mogelijk	0	1	0
De vertegenwoordigers van de leverancier willen de klant excellent bedienen - ze hebben een professionele effectieve. De leverancier verzorgt up to date prijsinformatie, catalogussen en technische informatie. De vertegenwoordiger vertegenwoordigt Schwartzmans optimaal binnen zijn eigen organisatie	0	1	0
De leverancier verzorgt de status betreft follow-up van klachten storingen etc.	0	1	0
Past de leverancier zijn levertijden aan, aan de gestelde tijden van Schwartzmans	0	1	0
Wat zou je echt willen verbeteren/veranderen bij de leverancier	0	1	0
Totaal:	(0 / 0) x 10 =		0
Directie - 1			
Meendenken met de organisatie Schwartzmans	6	1	6
Wat doet de leverancier aan MVO/ISO	9	1	9
Hulpvaardigheid bij problemen	7	1	7
Productontwikkeling - innovaties of doorontwikkelde producten op de markt brengen	8	1	8
Is de leverancier bereid om Schwartzmans tegemoet te komen in specifieke situaties	6	1	6
Wat zou je echt willen verbeteren/veranderen bij de leverancier	0	1	0
Bedrijfscode (becode)	0	1	0
Crediteurnummer (crrcknr)	0	1	0
Totaal:	(36 / 50) x 10 =		7.2
Subtotaal:			
Enquete resultaat:			