

Lieferabruf-Treue: Plan- und Termintreue von Abrufaufträgen messen und steuern

Lieferabruf-Treue bezeichnet das Maß, in dem Lieferanten die Mengen und Termine von Abrufaufträgen aus einem Rahmenvertrag tatsächlich einhalten. Sie ist eine zentrale Kennzahl für die Zuverlässigkeit langfristiger Lieferbeziehungen und wirkt direkt auf Bestände, Fertigungsplanung und Lieferservice. Für Einkäufer im Maschinenbau, in der Elektronikindustrie und der Serienfertigung gehört sie zu den wichtigsten Indikatoren für die Leistungsfähigkeit eines Zulieferers.

Das Wichtigste in Kürze

- Lieferabruf-Treue misst die Übereinstimmung von tatsächlich gelieferter Menge und Termin mit der abgerufenen Menge im Abruf.
- In der Praxis gelten Werte von typischerweise über 95 bis 98 Prozent als Zielniveau für Serienlieferanten.
- Die Kennzahl wird meist als Quotient aus termingerecht und vollständig gelieferten Abrufpositionen und allen Abrufpositionen eines Zeitraums berechnet.
- Ursachen für Abweichungen liegen häufig in Kapazitätsengpässen, fehlenden Vorprodukten, unklaren Abrufprozessen oder Meldeproblemen im Lieferantenportal.
- Wirksame Steuerinstrumente sind Liefervereinbarungen, Eskalationsstufen, Sicherheitszeiträume im Abrufhorizont und gemeinsame Kapazitätsplanung.
- Die Kennzahl ergänzt Lieferfähigkeit, Bestandssituation und Termintreue zu einem Gesamtbild der Lieferantenperformance.

Definition: Lieferabruf-Treue

Lieferabruf-Treue (englisch: delivery call-off adherence oder schedule adherence) beschreibt, wie genau ein Lieferant die in einem Lieferabruf festgelegten Mengen, Termine und gegebenenfalls Chargen oder Verpackungsvorgaben erfüllt. Sie beantwortet die Frage, ob das, was im Abruf zugesagt und bestellt wurde, auch so angeliefert wird.

Abgrenzung zur reinen Liefertreue

Die allgemeine Liefertreue betrachtet häufig nur die Einhaltung des Lieferdatums einer Bestellung. Die Lieferabruf-Treue geht weiter: Sie bezieht sich auf den Abrufprozess im Rahmenvertrag, also auf Fortschrittszahlen, Sammelabholplanungen und fortlaufende Abrufe ohne Einzelbestellung. Dabei kann eine Lieferung zwar zum Termin erfolgen, aber eine falsche Menge oder Variante enthalten – auch das mindert die Abruf-Treue.

Rechtlicher und vertraglicher Kontext

Abrufe sind üblicherweise keine eigenständigen Verträge, sondern Ausübung eines Bezugsrechts aus dem Rahmenvertrag. Die Treuepflicht des Lieferanten ergibt sich daher aus den Bedingungen des

Rahmenvertrags, aus zugesicherten Eigenschaften oder aus gesonderten Liefervereinbarungen. Einzelne rechtliche Fragen – etwa zu Schadensersatz bei Abrufverletzung oder Rücktrittsrechten – sind stets im Einzelfall zu prüfen, da die Musterbedingungen der Parteien stark variieren.

Messmethoden und Vorgehen zur Erfassung

Ohne saubere Datenbasis ist die Kennzahl wertlos. In der Praxis bewährt sich ein standardisiertes Erfassungs- und Auswertungsverfahren, das auf Daten aus Warenwirtschaftssystem und Lieferantenportal beruht.

Berechnungslogik

Häufig wird die Treue je Abrufposition ermittelt: Eine Position gilt als treu, wenn die gelieferte Menge innerhalb einer Toleranz (typischerweise 100 Prozent oder ein vereinbartes Über-/Untertieferungsfenster) und das Datum innerhalb eines Toleranzfensters (häufig null bis ein Werktag) liegt. Alternativ wird mengengewichtet ausgewertet, indem gelieferte gegen abgerufene Menge ins Verhältnis gesetzt wird. Die Auswahl der Methode sollte verbindlich dokumentiert werden, damit Werte über Lieferanten und Zeiträume vergleichbar bleiben.

Datenquellen und Automatisierung

Grundlage sind der abgerufene Bedarf aus dem ERP-System, die Eingangsbestätigung (AB-Release), der Wareneingang mit mengen- und termingerechter Buchung sowie gegebenenfalls ASN-Daten (Advanced Shipping Notice). Je automatisierter dieser Datenfluss, desto weniger diskutierbar ist die Kennzahl. Manuelle Pflege im Lieferantenportal führt dagegen regelmäßig zu meldebedingten Scheinabweichungen, die das Ergebnis verzerren.

Toleranzfenster vereinbaren

Vor der Bewertung müssen Toleranzen definiert sein: zulässige Über- oder Untertieferung, zulässige Terminverschiebung, Behandlung von Teillieferungen und von Sammelabrufen mit mehreren Positionen. Ohne Toleranzregelung sinkt die gemessene Treue allein durch kleine, unkritische Abweichungen – das verschleiert das eigentliche Störbild.

Bedeutung für operative Planung und Bestände

Hohe Abruf-Treue erlaubt niedrige Sicherheitsbestände und stabile Fertigungsreihenfolgen. Geringe Treue erzeugt dagegen Planungsunsicherheit, die entlang der gesamten Lieferkette mit Pufferbeständen und Mehrarbeit bezahlt wird.

Auswirkung auf Bestand und Lager

Unzuverlässige Abruferfüllung wird intern meist mit erhöhten Sicherheitsbeständen kompensiert – Kapitalbindung, Lagerfläche und Wertberichtigungsrisiken steigen, insbesondere bei teilen mit kurzer technischer Lebensdauer. Für Langlaufer und kritische Bauteile lohnt sich daher eine getrennte Betrachtung nach Materialgruppenhierarchie, um Risiken gezielt zu steuern statt pauschal zu puffern.

Wechselwirkung mit Abrufqualität

Abruf-Treue misst nur eine Seite: Auch der Abnehmer kann abrufuntreu sein, etwa durch kurzfristige Mengenänderungen weit außerhalb des vereinbarten Bandbreitenfensters. Eine faire Beurteilung vergleicht daher beide Richtungen – wie zuverlässig der Lieferant abruf-treue-fokussiert liefert und wie

stabil der Einkäufer selbst abrufen. Nur so entstehen belastbare Gespräche auf Lieferantenebene.

Zusammenhang mit Lieferfähigkeit

Lieferabruf-Treue und Lieferfähigkeit (Service Level) sind verwandt, aber nicht identisch: Ersteres bewertet die Einhaltung zugesagter Abrufe, Letzteres die Fähigkeit, ad hoc benötigte Mengen zu liefern. Ein Lieferant kann bei geplanten Abrufen treu sein, aber wenig Flexibilität für kurzfristige Bedarfsänderungen bieten – beides gehört zur Gesamtbewertung.

Wichtige KPIs rund um die Lieferabruf-Treue

Die Abruf-Treue wird am stärksten wirksam, wenn sie mit ergänzenden Kennzahlen und Regelmechanismen kombiniert wird. Je Kontext haben sich mehrere Kennzahlen als hilfreich erwiesen.

Kennzahlen-Detailtiefe

Über den Gesamtwert hinaus lohnt die Aufschlüsselung nach Werk, Materialgruppe, Lieferant und Part-Number. Typische Muster zeigen sich dabei in der Praxis: Sammelabrufe mit vielen Positionen weichen öfter ab als Einzelabrufe, und eng tolerierte mechanische Teile sind häufiger betroffen als Standardkatalogware. Diese Granularität ermöglicht gezielte Ursachenanalyse statt genereller Beschwerden.

Trend- und Ursachenkennzahlen

Ergänzend bewähren sich: Anteil verspäteter gegenüber mengenabweichender Positionen, mittlere Terminabweichung in Tagen, Anteil ungeplanter Eillieferungen und Anzahl offener Eskalationen. Wichtig ist, dass Trends nicht nur monatsweise, sondern über zwölf Monate betrachtet werden, um Saisoneffekte von echten Systemproblemen zu unterscheiden.

Koppelung an Lieferantenbewertung

In vielen Unternehmen fließt die Abruf-Treue mit Gewichtungen von typischerweise 10 bis 25 Prozent in die Lieferantenbewertung ein. Zusammen mit Qualitätskennzahlen und Lieferfähigkeit bildet sie die operative Basis für Ausbaustufen, Entwicklungsmaßnahmen oder Sanktionen – etwa die Androhung des Übergangs auf andere Bezugsquellen.

Risiken, Ursachen und wirksame Kontrollen

Niedrige Abruf-Treue hat fast immer mehrere Ursachen gleichzeitig. Wer nur den Lieferanten sucht, übersieht häufig eigene Prozessfehler.

Typische Ursachenbilder

Häufige Ursachen sind: unzureichende Kapazitätsreservierung beim Lieferanten, Vorproduktengpässe, Qualitätsprobleme mit Ausschuss, überlastete Logistikpartner, aber auch unklare Abrufmedien (E-Mail statt Portal), widersprüchliche Abrufversionen oder kurzfristige Mengenänderungen des Abnehmers. Ein strukturiertes Risikoregister zu kritischen Lieferanten hilft, bekannte Engpassquellen systematisch zu dokumentieren und zu überwachen.

Vertragliche Kontrollinstrumente

Im Rahmenvertrag sollten Mengenbandbreiten für Abrufe, Zusicherungen zur Lieferabruf-Einhaltung, Eskalationsstufen und bei Bedarf Vertragsstrafen vereinbart sein. Zusätzlich haben sich Mess- und

Berichtsverpflichtungen bewährt, etwa monatliche Treueberichte des Lieferanten mit Ursachenkodierung. Rechtlich sind Sanktionen wie Vertragsstrafen oder Rückgriffe auf Ersatzbeschaffungskosten sorgfältig zu formulieren und im Einzelfall auf Wirksamkeit zu prüfen.

Operative Frühwarnung

Wirksame Kontrollen setzen vor dem Termin an: regelmäßige AB-Release-Abgleichung, automatische Warnung bei fehlender Bestätigung, gecascadete Eskalation einige Tage vor Liefertermin und ein definiertes Airbag-Konzept für kritische Teile. Zudem bewährt sich die gemeinsame Kapazitätsanmeldung über mehrere Monate, insbesondere bei hochausgelasteten Zulieferern.

Lieferantenentwicklung statt nur Sanktion

Dauerhaft niedrige Werte erfordern Ursachenarbeit auf beiden Seiten: gemeinsame ProzessReviews, Vereinbarung fester Datenformate, gegebenenfalls eine Supplier-Co-Innovation-Initiative für Prozessverbesserungen oder die Einbindung in einen Supplier Day zur Leistungsrückmeldung. Bleibt die Entwicklung trotz Unterstützung aus, folgt in der Regel die schrittweise Umverteilung des Volumens.

Aktuelle Entwicklungen und digitale Umsetzung

Der Abrufprozess digitalisiert sich schnell: Portale, EDI-Standards und KI-gestützte Prognosen verändern, wie Abruf-Treue gemessen und erreicht wird.

Portale, EDI und automatisierte Auswertung

Häufig werden Abrufe heute über Lieferantenportale oder EDI-Nachrichten (etwa ORDERS/DLFORM-Formate) übermittelt und automatisch mit Wareneingangsdaten abgeglichen. Dashboards zeigen Treuewerte in Echtzeit, inklusive Ursachencodes und offener Eskalationen. Das reduziert Streit um Datenstände und verschiebt die Diskussion von der Datenermittlung zur Ursachenbeseitigung.

Prognosegestützte Abrufsteuerung

Verbrauchsbasierte und KI-gestützte Bedarfsprognosen erzeugen stabilere Abrufe und vermeiden abrupte Sprünge, die Lieferanten aus dem Takt bringen. Wichtig bleibt die Transparenz gegenüber dem Lieferanten: Änderungen im Abrufhorizont sollten in definierten Fenstern kommuniziert werden, damit deren Kapazitätsplanung funktioniert. Auch ein sauber gepflegtes Katalogmanagement für Standardmaterial entlastet den Abrufprozess, weil es Wiederholaufträge aus vorhandenen Stammdaten heraus reduziert.

Nachhaltigkeits- und Resilienzbezug

Abruf-Treue gewinnt auch im Kontext resilienter und nachhaltiger Lieferketten an Bedeutung: Kurze, verlässliche Wege reduzieren Nottransporte und damit Scope 2 Emissionen sowie Frachtemissionen auf der Transportebene. Zunehmend fragen Abnehmer auch die Zuverlässigkeit im Rahmen von Nachhaltigkeitsanforderungen wie Science Based Targets ab, da unzuverlässige Zulieferketten bei engen CO2-Zielen nicht kompensierbar sind.

Typische Kennzahlen

Lieferabruf-Treue (Positionstreue): > 97 %

Zielniveau für Serienlieferanten in der Praxis

Mengentreue: > 98 %

gelieferte Menge im Toleranzfenster zum abgerufenen Bedarf

Mittlere Terminabweichung: < 1 Tag

absoluter Wert, verspätet und vorzeitig zusammen betrachtet

Anteil unbestätigter Abrufe: < 2 %

Frühwarnindikator für Prozessprobleme im Abrufdatenfluss

Anteil Not-Eillieferungen: < 1 %

steigt bei sinkender Abruf-Treue meist zuerst an

Praxisbeispiel

Ein mittelständischer Maschinenbauer mit rund 60 Prozent Serienanteil stellte in der Montage wiederholt Fehlteile fest, obwohl die formale Liefertreue laut Reports über 90 Prozent lag. Eine Detailanalyse zeigte: Zahlreiche Abrufe wurden per E-Mail versendet und nie bestätigt, Teillieferungen wurden als vollständig gebucht, und der wichtigste Drehteillieferant meldete Kapazitätsengpässe erst nach dem Fehltermin. Der Einkaufsbereich einleitete eine strukturierte Korrektur.

- Umstellung aller Serienabrufe auf Lieferantenportal mit automatischem AB-Release-Abgleich und Bestätigungspflicht
- Vereinbarung klarer Toleranzfenster (Menge, Termin) im Rahmenvertrag mit dem Zulieferer inklusive Eskalationsstufen
- Monatliche Treueauswertung je Part-Number mit Ursachencodierung statt pauschaler Lieferantenstatistik
- Aufbau eines Risikoregisters für kritische Zukaufteile mit definierten Ersatzbezugsquellen

Fazit

Lieferabruf-Treue ist mehr als eine statistische Größe: Sie zeigt, ob die Zusammenarbeit im Rahmenvertrag verlässlich funktioniert oder ob Planungsunsicherheit entlang der Lieferkette in Beständen und Notmaßnahmen bezahlt wird. Entscheidend sind saubere Daten, vereinbarte Toleranzfenster und eine Auswertung, die Ursachen sichtbar macht statt nur Symptome zu zählen. Gleichmaßen wichtig ist die Selbstreflexion des Einkäufers, denn instabile Abrufe des Abnehmers verschlechtern die Werte ebenso. Wer die Kennzahl konsequent misst, vertraglich verankert und mit Lieferantenentwicklung kombiniert, erreicht in der Praxis nachhaltig stabile Werte im Bereich von 97 Prozent und mehr.

Häufige Fragen

Was bedeutet Lieferabruf-Treue genau?

Lieferabruf-Treue misst, wie genau ein Lieferant die in einem Abrufauftrag vereinbarten Mengen und Termine einhält. Sie wird typischerweise als Anteil termingerecht und mengengerecht erfüllter Abrufpositionen an allen Abrufpositionen eines Zeitraums berechnet. Toleranzfenster für Menge und Termin müssen vorher klar definiert sein.

Wie wird die Lieferabruf-Treue berechnet?

Üblich ist die Formel: treu erfüllte Abrufpositionen geteilt durch alle bewertbaren Abrufpositionen, multipliziert mit 100. Alternativ wird mengengewichtet gerechnet, also gelieferte Menge durch

abgerufene Menge. In der Praxis gelten Werte von typischerweise über 95 bis 98 Prozent als gutes Niveau für Serienlieferanten.

Ab wann ist eine Lieferabruf-Treue kritisch?

Kritisch wird es meist unterhalb von etwa 90 bis 95 Prozent, abhängig von Kritikalität des Materials und Sicherheitsbeständen. Wichtiger als der Absolutwert ist der Trend und die Ursachenverteilung: Häufige Terminverschiebungen bei eng getakteten Teilen stören die Fertigung stärker als gelegentliche Mengenabweichungen mit Puffer.

Welche Ursachen hat eine geringe Lieferabruf-Treue?

Häufig sind Kapazitätsengpässe beim Lieferanten, Vorproduktmängel, Qualitätsprobleme, Logistikstörungen oder unklare Abrufprozesse mit unbestätigten Abrufen. Auch der Abnehmer kann Ursache sein, etwa durch kurzfristige Mengenänderungen außerhalb der vereinbarten Bandbreiten. Deshalb sollte die Ursachenanalyse immer beide Seiten einbeziehen.

Wie lässt sich die Lieferabruf-Treue verbessern?

Wirksam sind automatisierte Abrufprozesse über Portale oder EDI, verbindliche Bestätigungspflichten, klare Toleranz- und Eskalationsregeln im Rahmenvertrag sowie gemeinsame Kapazitätsplanung über mehrere Monate. Ergänzend helfen Sicherheitszeiträume im Abrufhorizont und regelmäßige Lieferantengespräche mit Ursachencodierung. Kurzfristige Notlösungen wie Eillieferungen sollten dokumentiert und reduziert werden.

Ist Lieferabruf-Treue dasselbe wie Liefertreue?

Nein, die Begriffe werden oft synonym verwendet, sind aber nicht identisch. Liefertreue bewertet häufig nur das Einhalten von Lieferterminen einzelner Bestellungen. Die Lieferabruf-Treue bezieht sich speziell auf Abrufprozesse aus Rahmenverträgen und schließt die Mengentreue ein – eine pünktliche, aber zu kleine Teillieferung mindert die Abruf-Treue.