

Dipl.-Wirtsch.-Ing. (FH)
Uwe Lehmann

Vortrag „Logistische Fehler“

DGQ Regionalkreis Berlin
16.05.2007

Logistische Fehler

Inhalt

- Definition und Aufgaben der Logistik
- Fehler in der Logistik
- Messung logistischer Fehler
- Maßnahmen zur Vermeidung

Logistische Fehler

Definition des Logistikbegriffs

Unter Logistik versteht man die Steuerung, Planung, Gestaltung, Durchführung und Kontrolle des Material- und Informationsflusses innerhalb einer Logistikkette.

Logistische Fehler sind demnach alle Störungen, die innerhalb des Material-, aber auch Informationsflusses der Logistikkette auftreten.

Logistische Fehler

Definition des Logistikbegriffs

Unterschied Lager – Logistik

- Das Lager ist nur ein Teil der Logistik
- Logistik betrachtet den gesamtheitlichen Fluss der Warenströme mit den dazugehörigen Informationen und Dokumenten

Logistische Fehler

Aufgaben der Logistik

1. die benötigten/angeforderten Produkte
2. zu dem geforderten Termin
3. in der gewünschten Menge
4. mit der vom Kunden erwarteten Güte
5. in der dafür vorgesehenen Verpackung
6. mit den notwendigen Informationen

anzuliefern

Logistische Fehler

Bedeutung der Logistik

Früher:

- Logistik wurde nicht als wertschöpfender Prozess betrachtet
- Das Lager war nur der Ort um Ware abzulegen
- “Einfache Tätigkeit“ → “einfache Mitarbeiter“
- Notwendiges Übel, mit dem das Unternehmen sich nicht beschäftigen möchte
- Stellung im Unternehmen gering

Heute:

- Umfassender Teil der Wertschöpfungskette
- Entscheidender Wettbewerbsvorteil
- Beeinflusst maßgeblich die Wettbewerbsfähigkeit
- Dient zur Senkung des gebundenen Kapitals
- Hoher Steuerungsaufwand notwendig
- Mitarbeiterportfolio zunehmend Hochqualifiziert

Logistische Fehler

Fehler, die in der Logistik auftreten können:

- Zu wenig geliefert
- Zu viel geliefert
- Falsche Ware
- Ware beschädigt
- Verpackung beschädigt
- Falsche Verpackung
- Ware nicht angekommen → z.B. Sendungsverlust
- Ware verspätet angekommen
- Sendung an falsche Anschrift geliefert
- Falsche/unvollständige Lieferpapiere

Logistische Fehler

Aufteilung der logistischen Fehler in 5 Gruppen:

- **Mengendifferenz**
 - mehr geliefert als auf den Lieferdokumenten avisiert
 - weniger geliefert als auf den Lieferdokumenten avisiert
- **Falschliefierung**
 - Ware und Lieferdokumente beziehen sich auf unterschiedliche Produkte und Verpackung
- **Transportschaden**
 - Sendung wurde beim Transport zum Kunden beschädigt
- **Dokumentenfehler**
 - Unterlagen fehlen oder sind fehlerhaft
- **Terminverzug**
 - Sendung nicht zum avisierten Termin angeliefert.
 - (Achtung: Ursache nicht nur logistischer Natur, daher werden hier nur avisierte Sendungen betrachtet)

Logistische Fehler

Wie können diese Fehler gemessen werden?

- Fehler absolut?
- pro Teilenummer?
- pro Sendung?
- pro Fall?
- ppm?
-??

Logistische Fehler

Betrachtung der Messung technischer Fehler:

- ppm
- Sigma
- Störungen pro Tag
- Yield

Logistische Fehler

Wie kann man die beschriebenen Probleme kompensieren und welche Methode der Messung eignet sich am Besten?

- Zur Vergleichbarkeit mit technischen Fehlern sollte eine gleichartige Bewertung gefunden werden.
- Technisch sind ppm bereits etabliert.
- Daher sollten für logistische Fehler ebenfalls ppm-Werte verwendet werden (sog. **lppm**)

Logistische Fehler

Probleme bei der Messung Logistischer Fehler in ppm:

- eine Sendung mit 1.000 falschen Schrauben zählt genauso wie eine Sendung mit 1.000 falschen Motoren
 - Aussagewert der fehlerhaften Menge ungenügend
- Technischer Output weitgehend automatisch, logistischer Output manuell beeinflusst
 - keine direkte Vergleichbarkeit
- Wie misst der Kunde?

Logistische Fehler

Regeln für die Bewertung logistischer Fehler:

1. Die fehlerhafte Menge je Teilenummer kann nicht mehr als 100 betragen
2. Eine verlorene Sendung zählt nur 1
3. Bei einer Mengendifferenz zählt nur die Differenz zur im Lieferschein aufgeführten Menge
4. Terminverzug wird wie eine verlorene Sendung bewertet
5. Falschlieferungen können den technischen ppm zugerechnet werden, da diese für den Kunden körperlich vorhanden sind, aber nicht die ordnungsgemäße Funktion aufweisen.
6. Fehlende/unvollständige Lieferpapiere wie auch falsche Verpackung zählen wie verlorene Sendungen

Logistische Fehler

Maßnahmen zur Vermeidung logistischer Fehler

→ logistische Fehler sind zu 95% manuell verursacht
("menschliche Fehler")

Daher:

1. höherer Automatisierungsgrad
2. regelmäßige Mitarbeiterschulungen
3. gezielte Einarbeitung
4. Sensibilisierung der Mitarbeiter auf die Auswirkung der Fehler
5. höhere Qualifizierung der Mitarbeiter

Logistische Fehler

Beispiel eines Modulkonzeptes zur Vermeidung logistischer Fehler

- 4 Säulen
 - Gesteuerte Einarbeitung mit Erfolgskontrolle
 - Laufende Schulungen
 - Unterstützung neuer Mitarbeiter durch “Paten“
 - Technische Unterstützung (z.B. Visualisierung, Gewichtskontrolle)
- 3 Schulungsmodule
 - Modul “Einarbeitung neuer Mitarbeiter“
 - Modul “laufende Fortbildung“
 - Modul “Patenschulung“