

*Die Forschungsarbeit beschreibt ein Vorgehen zur betriebspezifischen Instandhaltung eines Performance Management Systems (PMS), welches unter Berücksichtigung inhomogener logistischer Voraussetzungen das Management unterschiedlicher Betrachtungsobjekte unterstützt. Dabei wird in der Arbeit ein entsprechendes Rahmengerüst beschrieben, das am Beispiel des Managements der Distributionslogistik von Auslieferungsverkehr in Distributionsnetzwerken konkretisiert wird.*

*Befinden sich einzelne Betrachtungsobjekte in einem heterogenen Umfeld, ist die Interpretation und insbesondere die Bewertung zugehöriger Leistungskennzahlen nicht trivial. Unterschiedlich gut ausfallende Kennzahlen können einerseits durch tatsächliche Performanceunterschiede, andererseits durch inhomogene Rahmenbedingungen determiniert sein. Um dieser Problematik zu begegnen, werden Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge zwischen Leistungskennzahlen und relevanten Rahmenbedingungen beschrieben. Auf Basis der quantifizierten Abhängigkeitsverhältnisse wird eine kontextsensitive Interpretier- und Bewertbarkeit der Leistungskennzahlen ermöglicht. Diese erlaubt wiederum die Identifikation von Verbesserungspotenzialen. Im Falle valider Verbesserungspotenziale begleitet das PMS durch eine strukturierte Vorgehensweise zur Ableitung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen. Somit ist zusammenfassend ein PMS entwickelt worden, welches – angelehnt an Lean-Management-Methoden – einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in einem durch Heterogenität getriebenen und dadurch für den Anwender nicht einfach einsehbaren Umfeld unterstützt.*