

Inhaltsverzeichnis

Entwicklung eines Performance Management Systems für die Distributionslogistik - Betrachtung von Auslieferverkehren in Distributionsnetzwerken

Vorwort und Danksagung	V
Inhaltsverzeichnis.....	VII
Abkürzungsverzeichnis	XI
1 Einleitung und Motivation	1
1.1 Ausgangssituation und Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzung und Forschungsfragen	3
1.3 Aufbau der Arbeit und methodisches Vorgehen.....	4
2 Stand der Technik.....	7
2.1 Einführung und begriffliche Grundlagen.....	7
2.1.1 Betriebliche Leistungsfähigkeit.....	7
2.1.2 Distributionsnetzwerke	10
2.1.3 Auftragsdurchlaufprozess im Auslieferverkehr	11
2.1.4 Management-Aufgaben zur Verbesserung der Distributionslogistik von Auslieferverkehren in Distributionsnetzwerken.....	12
2.1.5 Heterogenitätsinduzierte Komplexität.....	13
2.2 Grundlagen zur Erfassung, Bewertung und Verbesserung von Performance.....	15
2.2.1 Kennzahlen und Kennzahlensysteme.....	15
2.2.2 Performance Measurement Systeme	17
2.2.3 Methoden zur Verbesserung von Geschäftsprozessen	19
2.2.4 Assistenzsysteme zur Unterstützung der Erfassungs-, Bewertungs- und Verbesserungsaktivitäten	26
2.3 Charakterisierung von Standortfaktoren im Rahmen von Auslieferverkehren in Distributionsnetzwerken	28
2.3.1 In der Literatur diskutierte Standortfaktoren.....	28
2.3.2 Erhebungsverfahren zur Identifikation weiterer Standortfaktoren.....	29
2.4 Verfahren zur Erklärung von Ursache-Wirkungs-Beziehungen.....	33
2.4.1 Sensitivitätsmodell nach Vester	33
2.4.2 Statistische Analyse-Methoden.....	35
2.5 Ansätze zur Unterstützung eines Managements vor dem Hintergrund standortindividueller logistischer Voraussetzungen	45
2.5.1 Umgang mit standortindividuellen logistischen Voraussetzungen in Kennzahlensystemen.....	45
2.5.2 Umgang mit standortindividuellen logistischen Voraussetzungen in Benchmarking-Methoden.....	54

3	Bewertung des Stands der Technik und Ableitung Handlungsbedarf.....	63
4	Konzeptioneller Rahmen.....	75
4.1	Struktureller Rahmen des Performance Management Systems	75
4.2	Vorgehensmodell zur betriebsspezifischen Instanziierung des Performance Management Systems	79
4.3	Konzept zur Architektur des zu Grunde liegenden Assistenzsystems	80
5	Performance Management System zur Unterstützung des Managements heterogener Betrachtungsobjekte unter Berücksichtigung inhomogener Rahmenbedingungen am Beispiel der Betrachtung der Distributionslogistik von Auslieferverkehren in Distributionsnetzwerken.....	83
5.1	Vorgehen zur Gestaltung eines Modells zur kontextsensitiven Erfassung und Interpretation der Ist-Situation.....	83
5.1.1	Definition von TOP KPIs.....	83
5.1.2	Identifikation von Einflussnahmen	85
5.1.3	Modellgestützte Feinauswahl der Einflussnahmen und Aufbau entsprechender Regressionsmodelle.....	102
5.1.4	Darstellung der Kennzahlenberichte und Aufbau der Detailberichte.....	110
5.1.5	Entwickeltes erklärendes Kennzahlen-System in der Übersicht.....	115
5.2	Vorgehen zur Gestaltung eines Modells zur kontextsensitiven Bewertung der Ist-Situation und automatisierten Identifikation von Potenzialen	121
5.2.1	Kontextsensitive Bewertung von Kennzahlen	121
5.2.2	Definition von Observations-Kennzahlen.....	130
5.2.3	Definition von Grenzwerten.....	140
5.2.4	Aufbau einer Kommunikationsstruktur.....	143
5.3	Anwendung des PMS und Vorgehen zur kontinuierlichen Verbesserung.....	144
5.3.1	Situationserfassung – Vorgehen zur Priorisierung identifizierter Potenziale.....	146
5.3.2	Ursachenanalyse.....	160
5.3.3	Potenzialüberprüfung	164
5.3.4	Maßnahmenableitung.....	168
5.3.5	Potenzial-Ausgabemaske und zusammenfassende Darstellung des Vorgehens	171
5.3.6	Visual Assistance	173
6	Validierung des Performance Management Systems	183
6.1	Anwendungsbeispiel.....	183
6.1.1	Aufbau des Performance Management Systems	184
6.1.2	Kontextsensitive Interpretation und Bewertung der Standortperformance	194
6.1.3	Priorisierung und Verbesserung innerhalb der horizontalen Perspektive	197
6.1.4	Priorisierung und Verbesserung innerhalb der vertikalen Perspektive	200
6.2	Bewertung der Validierung.....	202
7	Zusammenfassung, kritische Reflexion und Ausblick.....	205

8	Literaturverzeichnis	217
	Abbildungsverzeichnis.....	229
	Tabellenverzeichnis.....	233
	Notationsverzeichnis	235
	Anhang	241