

Die Qualität logistischer Leistungen ist in zunehmendem Maße zu einem Erfolgsfaktor für Unternehmen geworden. Wesentliche Gründe hierfür sind die Internationalisierung der Märkte, eine gestiegene Variantenvielfalt der Produkte und die damit verbundene Reduzierung der Produktentwicklungszeiten sowie die Konzentration der Unternehmen auf ihre Kernkompetenzen.

Diese Arbeit ist ein Beitrag zur Steigerung der Logistikqualität. Durch ein prozeßorientiertes Qualitätsmanagement in der Logistik, das sich als ein Baustein in moderne Total Quality Management-Konzepte integrieren läßt, werden Strukturen und Abläufe so ausgerichtet, daß Qualität letztendlich kein Zufallsprodukt ist. Aufbauend auf einer detaillierten Analyse der Anforderungen an ein Qualitätsmanagement in der Logistik sowie der Potentiale der bestehenden Qualitätssicherungsinstrumente wird eine Systematik erarbeitet, die sich insbesondere durch folgende Schwerpunkte auszeichnet:

- durch Prozeßorientierung kann ein logistisches Qualitätsmanagement beginnend mit einzelnen Prozeßketten sukzessive auf das komplette Unternehmen ausgedehnt werden
- die Analyse und Visualisierung der Prozesse sorgt für Transparenz und ist damit bereits ein erster Schritt, um potentielle Schwachstellen zu erkennen und zu beseitigen
- die Ermittlung von Qualitätskenngrößen ermöglicht eine dynamische Anpassung des Prozeßregelungsaufwands und unterstützt den kontinuierlichen Verbesserungsprozeß
- die Zuverlässigkeit logistischer Systeme wird durch ein präventiv ausgerichtetes Qualitätsmanagement gesteigert
- die wesentlichen Instrumente der Qualitätssicherung (QFD, FMEA, ...) sind in die Systematik integriert
- Selbstorganisation der Prozesse und Einführung von Kunden-Lieferanten-Beziehungen entlang der Prozeßkette

Im praktischen Teil dieser Arbeit wird ein Leitfaden für die Anwendung dieser Systematik entwickelt. Anhand eines Beispiels wird anschließend sowohl die Nutzung dieses Leitfadens als auch die Anwendung der einzelnen Elemente der Systematik verdeutlicht.

Eine abschließende Bewertung dieser Systematik zeigt, daß mittelfristig Qualitätskosteneinsparungen durch eine Veränderung der Qualitätskostenstruktur erreicht werden können. Darüber hinaus kann ein Unternehmen durch eine hohe Logistikqualität eine positive Differenzierung gegenüber Wettbewerbern und damit verbunden eine Stabilisierung bzw. Ausweitung des Unternehmenserfolgs erzielen.