

*Gerald Winz*

*Methodik zur Verbesserung  
der logistischen Qualität*

*Ein Beitrag zum logistischen  
Qualitätsmanagement*

*Prof. Dr.-Ing. A. Kuhn  
Herausgeber*

*Verlag  
Praxiswissen  
GmbH*

Verlag



**P** Praxiswissen

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einführung</b> .....	1
1.1 Die Problemstellung.....	1
1.2 Die Behandlung des Themas in der Literatur.....	3
1.3 Ziel und Vorgehensweise der Arbeit.....	15
<b>2. Das gemeinsame Instrumentarium</b> .....	18
2.1 Die Bedeutung der Prozeßorientierung in der Logistik und im Qualitätsmanagement.....	18
2.2 Das Prozeßketteninstrumentarium.....	22
2.3 Der Service in der internen und externen Kunden-Lieferanten-Beziehung.....	30
<b>3. Die logistischen Qualitätsmerkmale</b> .....	35
3.1 Die externen logistischen Qualitätsmerkmale Service-Fähigkeit und Service-Treue.....	37
3.2 Das interne logistische Qualitätsmerkmal Service-Flexibilität.....	38
3.3 Das interne logistische Qualitätsmerkmal Prozeßfähigkeit.....	44
3.4 Das interne logistische Qualitätsmerkmal Prozeßeffizienz.....	50
3.6 Zusammenfassung.....	55
<b>4. Die Methode der Prozeßketten-FMEA</b> .....	59
4.1 Der Kundennutzen als das Kriterium zur Beurteilung der Prozesse.....	59
4.2 Die systematische Fehlersuche mit Hilfe der Prozeßketten-FMEA.....	65
4.3 Das Formblatt der Prozeßketten-FMEA.....	69
4.4 Eine Handlungsanleitung für die Prozeßketten-FMEA in vier Schritten.....	78
4.5 Kritik an der Prozeßketten-FMEA.....	88

<b>5. Die Mitarbeiter im logistischen Qualitätsmanagement .....</b>	<b>89</b>
5.1 Die Bedeutung der Motive und der Motivation auf das Arbeitsverhalten.....	89
5.2 Die intrinsische Motivation als Grundlage für die Leistungsmotivierung .....	93
5.3 Unternehmenskultur der Prozeßketten-FMEA .....	99
5.4 Die Operationalisierung von logistischen Qualitätszielen mittels Prozeßkette....	104
5.5 Die Bildung von Arbeitsgruppen und Problemlösungsteams mittels Prozeßkette .....	107
<b>6. Ergänzende Werkzeuge und Methoden .....</b>	<b>112</b>
6.1 Logistic Function Deployment und Potentialklassenbearbeitung.....	112
6.2 Simulation .....	117
6.3 Assistenzsysteme .....	120
6.4 Vernetzte Organisation .....	123
<b>7. Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>125</b>
<b>8. Verzeichnisse .....</b>	<b>128</b>
8.1 Literaturverzeichnis.....	128
8.2 Abbildungsverzeichnis .....	145
8.3 Abkürzungsverzeichnis .....	148