



Was bringt Qualitätsmanagement in der Logistik?

Ein kleiner defekter Schalter bescherte dem US-Autohersteller Ford die inzwischen größte Rückrufaktion seiner Geschichte. Der Konzern musste in den USA rund 16 Millionen Fahrzeuge aus den Jahren 1992 bis 2003 zurückrufen, weil ein Geschwindigkeitsregler einen Brand auslösen könnte. Der vom US-Konzern Texas Instruments gelieferte Schalter kostete den Berichten zufolge lediglich rund 20 Dollar. Die Kosten für die gesamte Rückrufaktion dürfte wohl die Milliarden-Dollar-Grenze sprengen, qualitative Kosten wie zum Beispiel den Imageschaden ganz bei Seite gelassen.

Ein dramatisches Beispiel, welche Kosten durch mangelnde Qualität eines Produktes oder Dienstleistung verursacht werden können. Doch wie ist es um die Qualitätssicherung in der Logistik bestellt? Und warum ist diese so wichtig?

Wachsendes Qualitätsbewußtsein auf der Verbraucherseite und eine Marktsituation, die durch einen verschärften Wettbewerb auf der Anbieterseite gekennzeichnet ist, verlangen in zunehmenden Maße von Unternehmen, der Qualität ihrer Produkte bzw. Dienstleistungen den notwendigen Stellenwert zu verschaffen. Eine systematisch organisierte Qualitätssicherung, wie in der industriellen Produktion weit verbreitet, ist in der Logistik noch wenig bekannt. Objektive Bewertungsmaßstäbe fehlen bisher noch.

Die Logistik als Querschnittsfunktion in und zwischen Unternehmen ist für einen reibungslosen Prozessablauf verantwortlich, welcher sich vom Lieferantenmarkt über Produktion bis zum Kunden auf dem Käufermarkt erstreckt. Dieser Prozess ist geprägt durch die permanente Abfolge von externen und auch internen Kunde-Lieferant-Beziehungen. Die zu erbringende Qualität der Logistik wird durch die Interessen und Anforderungen des Kunden bestimmt. Diese gilt es, wirtschaftlich zu erfüllen, beispielsweise im Hinblick auf logistische Ziele wie Liefertreue oder -flexibilität.

Operative Voraussetzung ist eine logistikorientierte Prozessqualität, die auf Daten und den aus ihnen entstehenden Informationen basiert. Desweiteren muss ein Logistik-Qualitätsmanagement als strategische Zielsetzung im Unternehmen verankert sein. Daher ist es entscheidend, all jene, die operative Logistikprozesse tagtäglich ausführen, von der Notwendigkeit und dem Nutzen einer Logistik-Qualitätssicherung zu überzeugen. Genauso wie das Top-Management, denn um ein Logistik-Qualitätsmanagement langfristig zu implementieren, muss dieses von der Unternehmensspitze gefordert und gefördert werden.

Also, was bringt ein funktionierendes Qualitätsmanagement in der Logistik, worin liegt der Nutzen? Geringere Kosten, glücklichere Kunden, und vielleicht sogar zufriedener Mitarbeiter sind realistische Effekte! Jedoch kostet Qualitätsmanagement Zeit und Geld, um eingeführt und betrieben zu werden. Wer Früchte ernten will, muss eben zuerst die Saat ausbringen!

Herzlichst, Ihr
Alexander Kieslinger

Alexander Kieslinger ist Consultant bei x|vise innovative logistics GmbH in Lauterach