

Wie Sie die wichtigsten KPIs für Ihr
Logistikunternehmen ermitteln.

Und 7 KPIs, die Sie sofort nutzen können.

Inhaltsübersicht

Technologische Entwicklungen bieten eine Informationsquelle	3
Die wichtigsten Elemente eines Dashboards für 3PL-Logistikdienstleister	3
Die richtigen Key Performance Indikatoren bestimmen	4
130 KPIs im Bereich des Logistikmanagements	5
Erkenntnisse aus der wissenschaftlichen Literatur kombiniert mit praktischen Erfahrungen	5
Die wichtigsten KPIs für Logistikdienstleister	5
1. Auslastungsgrad	5
2. Umschlagshäufigkeit	6
3. Vorlaufzeit	6
4. Vollständig und pünktlich ausgelieferter Auftrag	7
5. Bestandsgenauigkeit	7
6. Leistung pro Mitarbeiter	8
7. Finanzen	8
Visuelle Berichte mit Power BI	9

Technologische Entwicklungen bieten eine Quelle für Informationen

Mit dem Einzug der neuen Informationstechnologien werden die Prozesse in der Logistikbranche zunehmend automatisiert und dokumentiert. Von den Abläufen im Lager bis hin zum Transport der Waren. Aufgrund der wachsenden Datenmenge wird es jedoch immer schwieriger, die Leistung der Prozesse schnell abzubilden. Vielen Logistikdienstleistern mangelt es daher an einer (visuellen) Übersicht, in der die Ergebnisse kritischer Leistungsindikatoren sofort sichtbar sind. Es kostet viel Zeit, Daten mit wenig Aufwand zu extrahieren und zu interpretieren. Die Daten werden oft ad hoc erhoben und die Maßeinheiten sind nicht festgelegt. Wollen sie jedoch die Kontrolle behalten und ihre Strategie bei Bedarf anpassen, die Kosten langfristig unter Kontrolle halten oder sogar senken und die Qualität ihrer Dienstleistungen verbessern? Dann ist es wichtig, Einblick in die Leistung der internen Prozesse zu haben. Ein Dashboard, das die wichtigsten Key Performance Indikatoren (KPIs) enthält, kann eine Lösung bieten. Ein Instrument, das man mit dem Cockpit eines Flugzeugs vergleichen kann. Die verschiedenen Parameter geben direkt Auskunft und zeigen auf einen Blick, inwieweit die Ziele erreicht werden und welche noch etwas mehr Aufmerksamkeit brauchen. Aber was sind die richtigen KPIs für Ihr Unternehmen?

Die wichtigsten Elemente eines Dashboards für 3PL-Logistikdienstleister

Betrachtet man ein Dashboard als Werkzeug, so enthält es zwei wichtige Elemente: Leistungsindikatoren (KPIs) und die Benutzerfreundlichkeit des Werkzeugs. Die KPIs sind notwendig, um einem Dashboard Inhalt zu geben. Darüber hinaus ist die Benutzerfreundlichkeit entscheidend dafür, dass das Instrument tatsächlich genutzt werden kann - am besten organisationsweit.





Bestimmen Sie die richtigen Leistungsindikatoren

Zur Erstellung eines geeigneten Satzes von KPIs können die Balanced Scorecard (BSC) und das SCOR-Modell verwendet werden. Diese Modelle können Ihnen helfen, Leistungsindikatoren zu finden, die relevante Informationen für alle Geschäftsbereiche widerspiegeln.

Die Balanced Scorecard enthält vier Dimensionen mit jeweils unterschiedlichen Indikatoren, zu denen KPIs erstellt werden können. Im Zusammenhang mit der Lager- und/oder Transportverwaltung sind die folgenden Indikatoren für 3PL-Dienstleister interessant:

- Prozess:
 - Vorlaufzeit
 - Prozessqualität
- Kundenmarkt:
 - Exzellenter Service
 - Lieferzeiten
- Finanziell:
 - Verkaufsmargen

Das SCOR-Modell ist ein Modell, das speziell für Organisationen innerhalb der Lieferkette entwickelt wurde und daher ein hervorragendes Modell für 3PL-Dienstleister darstellt. Das Modell enthält neun KPIs, die in fünf Kategorien unterteilt sind: Zuverlässigkeit, Reaktionsfähigkeit, Flexibilität, Kosten und Vermögenswerte. Davon sind die folgenden KPIs für 3PL-Dienstleister interessant:

- Perfekte Auftragserfüllung: die Anzahl der korrekt ausgelieferten Aufträge in Prozent der Gesamtzahl der Aufträge (Zuverlässigkeit).
- Zykluszeit der Auftragsabwicklung: Summe aus Bearbeitungszeit und Wartezeit vom Zeitpunkt der Auftragserteilung bis zur Lieferung an den Kunden (Zulässigkeit).
- Kosten der verkauften Waren: eine Unterscheidung zwischen direkten Kosten (Material und Löhne für Mitarbeiter) und indirekten Kosten (Gemeinkosten) in Bezug auf das verkaufte Produkt. Dies könnte auch weiter in Kosten pro Prozess unterteilt werden.

130 KPIs im Bereich des Logistikmanagements

Neben den oben genannten (modellbasierten) KPIs werden in der Literatur noch viele weitere Leistungsindikatoren im Bereich der Logistikdienstleistungen genannt. Zum Beispiel werden in der Studie "Performance measurement and control in logistics service providing" von Krauth, Moonen, Popova & Schut (2005) etwa 130 KPIs für die Lagerverwaltung genannt. Die Forscher weisen u.a. auf die Bedeutung der IT für Logistikdienstleister hin. Denn sie kann durch eine bessere Koordination der Organisation einen positiven Einfluss auf die Marktleistung haben. Aus der Kundenperspektive sind jedoch nur drei Leistungsindikatoren relevant. Und zwar:

- Kosten: gemessen pro gelagertem Produkt
- Leistung: pünktliche und vollständige Lieferung der Waren
- Flexibilität: die Fähigkeit, Zu- und Abnahmen in der Anzahl der Waren aufzufangen

Die Kenntnis der wissenschaftlichen Literatur kombiniert mit praktischer Erfahrung

In der wissenschaftlichen Literatur werden viele KPIs benannt und erwähnt. Um herauszufinden, wie die aktuelle Situation bei den Kunden aussieht und an welchen Informationen sie sich orientieren wollen, hat Boltrics eine Feldforschung durchgeführt, um Informationen über die wichtigsten KPIs für Logistikdienstleister zu erhalten. Unternehmen wie Partner Logistics, Bakker Logistiek, Blokland Coldstores, AGRO Merchants und Goes Handling lieferten Input für die Zusammenstellung von KPIs, die als Input für das Dashboard verwendet werden können.



"Pro Kunde können wir sehen, was an diesem Tag eingefroren ist und den Kurs pro Woche. Man kann nach jedem Begriff suchen. Aber die Basis muss stimmen, sonst kann man sich nicht auf seine Daten verlassen."

AGRO-Mitarbeiter

Die wichtigsten KPIs für Logistikdienstleister

1. Belegungsgrad

Sowohl aus qualitativen als auch aus quantitativen Untersuchungen geht hervor, dass der KPI "Auslastungsgrad" selbstverständlich und perfekt anwendbar ist. Aufgrund der Verwendung von Paletten mit unterschiedlichen Abmessungen (z. B. Euro- und Blockpaletten) haben viele Logistikdienstleister Probleme, die Belegungsrate aufschlussreich zu machen. Schließlich kann man mehr Europaletten als Blockpaletten lagern.

Wenn man jedoch die verschiedenen Abmessungen aller Raumtypen in das Lager einbezieht, ist es dennoch möglich, einen Einblick in die Belegungsrate zu geben. Oder vergleichen Sie z. B. die Lademeter des Anhängers beim Transport. Sobald bekannt ist, wie viel Platz zur Verfügung steht, können Sie leicht berechnen, wie viele Paletten in diesen Platz passen sollten.

2. Umschlagshäufigkeit

Nachdem sie mehr Einblick in die tatsächliche Belegungsrate gewonnen haben, haben viele Logistikdienstleister den Wunsch, die Umschlagshäufigkeit besser abzubilden und einen Einblick in sie zu gewinnen. Sie misst in erster Linie die Haupttätigkeit von Logistikunternehmen und ist daher unverzichtbar. Bei schnell umschlagenden Produkten ist es wichtig, dass die Kosten für Empfangs- und Umschlagleistungen korrekt berechnet werden. Bei langfristigen Produkten hingegen ist es wichtiger, dass die Lagerkosten korrekt erfasst werden. Durch die Berechnung der Anzahl der Tage zwischen dem Eingangs- und dem Umschlagdatum kann die Umschlagshäufigkeit ermittelt werden. Es ist daher ratsam, eine Palette als Messeinheit zu nehmen. Die Aggregationsebene ist hier: Lager, Kunde und Kundenartikel.

3. Vorlaufzeit

Um die Tätigkeiten pro Mannstunde berechnen zu können, ist die Durchlaufzeit für über 40 % der Logistikdienstleister eine interessante Kennzahl. Insbesondere die Produktionszeit ist hier wichtig, aber auch der Eingangs- und Umschlagsprozess. Anhand der Durchlaufzeit erhalten Sie Einblick in die Dauer der internen Prozesse und damit die Möglichkeit, besser zu planen. Dadurch erhalten Sie mehr Kontrolle über die rechtzeitige Vorbereitung von Aufträgen. Die Durchlaufzeit lässt sich am besten messen, indem die Differenzen während der verschiedenen Scan-Momente berechnet werden. Zum Beispiel beim "Ausführen eines Auftrags": ein erster Scan wird zu Beginn des Auftrags durchgeführt, der zweite, sobald der Auftrag fertig ist, und ein dritter Scan, sobald der Auftrag für den Ausgangsprozess bereit ist.

4. Bestellung pünktlich und vollständig versenden

Der vierte KPI "Order Shipped Complete On Time" (OSCOT) ist insbesondere für Unternehmen, die mit dem Einzelhandel zusammenarbeiten, von Bedeutung und kann als wichtiger Indikator für deren Leistung herangezogen werden.

In der idealen Welt werden die Aufträge rechtzeitig und vollständig vorbereitet und dann verladen. Betrachtet man speziell die Lagerverwaltung, so ist der Prozess vor den Toren des Lagers ein interner (überschaubarer) Prozess, während der Transport einen (nicht überprüfbaren) externen Faktor darstellt. Der Endzeitpunkt für den Logistikdienstleister ist, sobald der Auftrag verladen ist. Dabei muss jedoch die Differenz zwischen erwarteter Ankunftszeit und tatsächlicher Ankunftszeit des Spediteurs berücksichtigt werden. Ein Auftrag kann erst abgemeldet werden, wenn er verladen ist. Der KPI OSCOT berechnet sich aus der Anzahl der korrekten Aufträge in Prozent der Gesamtzahl der Aufträge. Darüber hinaus spielt dieser KPI auch in der gesamten Logistikbranche eine immer größere Rolle. Denn mit Blick auf die Zukunft, in der die Bedeutung von Schnelligkeit und Effizienz weiter zunehmen wird, wird auch die Nachfrage nach einer pünktlichen und vollständigen Lieferung steigen und damit die Bedeutung von OSCOT.

5. Bestandsgenauigkeit

Die Bestandszuverlässigkeit steht im Einklang mit dem OSCOT und misst die Unterschiede zwischen dem tatsächlichen Bestand und dem im System registrierten Bestand. Mit anderen Worten: Sie zeigt an, ob der Bestand in Ordnung ist und ob das System zuverlässig ist. In der Literatur wird davon gesprochen, dass "die richtige Dienstleistung für den Kunden erbracht werden kann, wenn der Bestand zuverlässig ist".

"Wenn wir die OSCOT und die Bestandssicherheit im Griff haben, müssen sich unsere Kunden keine Sorgen mehr um die gelagerten Waren machen. Wir wissen genau, was wir auf Lager haben, sie verlieren keine Artikel und wir liefern pünktlich und vollständig." Partner Logistik





"Im Idealfall möchte man seine Zahlen auf dem Tisch haben, ohne dass es zu Problemen kommt. So können Sie die Ergebnisse für einen bestimmten Moment sehen, aber auch die Trendlinie. Nicht nur für einen einzelnen Tag, sondern auch für das Gesamtbild. So können Sie sich eine Norm setzen und sofort sehen, ob diese erfüllt wurde. Das ist es, worum es geht." Bakker Logistik

6. Leistung pro Mitarbeiter

Wie hoch ist die Anzahl der Kolli pro Kommissionierer und Stunde im Vergleich zur Normzeit oder die Anzahl der Palettenbewegungen pro Stunde und Gabelstapler? Durch die Messung der Produktivität wissen Sie genau, wie viele Pakete, Paletten oder Kartons Sie mit der aktuellen Belegung bearbeiten können. Dadurch kann auch die Anzahl der benötigten Ressourcen besser auf den tatsächlichen Arbeitsvorrat abgestimmt werden.

7. Finanzen

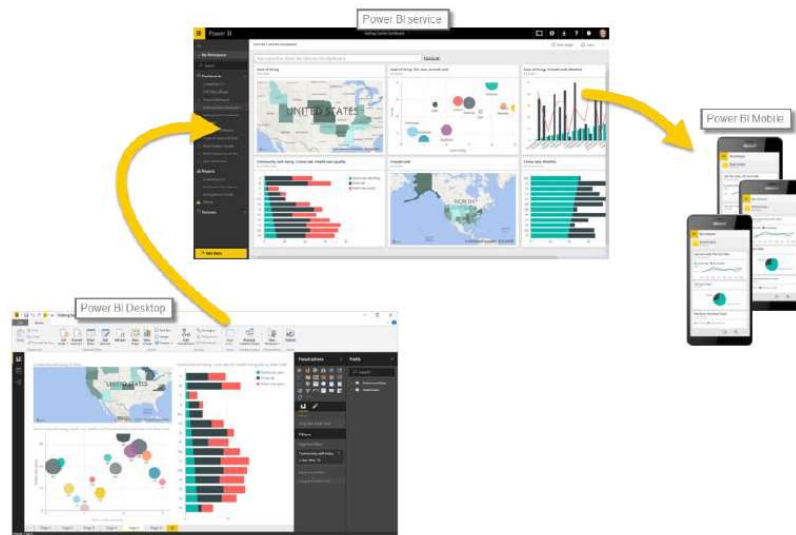
Wo liegen die Chancen in Bezug auf den Umsatz und was sind die "Verlierer"? Durch die Verknüpfung von Budgets mit Aktivitäten und Stunden kann der Umsatz leicht pro Aktivität, Zeitraum, Lager, Fahrer, Anhänger, LKW und/oder Kunde gemessen werden. So können Sie beispielsweise herausfinden, wer Ihre "Top-5-Kunden" sind oder wie hoch der durchschnittliche Umsatz pro LKW ist. Durch die Verknüpfung Ihrer Finanzverwaltung mit Ihrem WMS/TMS-System haben Sie die Möglichkeit, eine einzige Quelle der Wahrheit zu schaffen. Unsicherheiten über Zahlen - oder deren falsche Interpretation - können so vermieden werden. Dies hat den zusätzlichen Vorteil, dass der Finanzstatus nicht mehr in separaten Programmen, wie z.B. Excel, berechnet werden muss.

Visuelle Berichte mit Power BI

Sobald die wichtigsten KPIs festgelegt sind, lohnt es sich, diese Daten in aussagekräftige Analysen und übersichtliche visuelle Berichte umzuwandeln - sozusagen ein Dashboard für Ihr Unternehmen. Die vordefinierten Power BI-Datensätze und -Berichte von Boltrics können eine Lösung für diese Umwandlung bieten. Diese Datensätze und Berichte sind vollständig auf die Bedürfnisse von Logistikdienstleistern abgestimmt und bieten Entscheidungsträgern auf allen Ebenen Einblick in relevante Informationen. Jederzeit, an jedem Ort und über jedes Gerät. Dies wird Ihnen helfen, Ihre Ziele für die Zukunft besser zu erreichen.

Was ist Power BI?

Power BI ist ein Cloud-basierter Geschäftsanalysedienst, der die Visualisierung und Analyse Ihrer Geschäftsdaten schneller, einfacher und effizienter macht. Die Cloud ist der Online-Speicher für Daten, Software und Dateien, auf den Sie jederzeit Zugriff haben. Power BI hingegen hilft Ihnen, alle Daten Ihres Unternehmens zu vereinheitlichen, unabhängig davon, ob sie in der Cloud oder vor Ort gespeichert sind. Es hilft Ihnen, nicht zusammenhängende Daten - wie Software-Services und Anwendungen - in Schnittstellen umzuwandeln, die in kohärenten, visuellen Darstellungen und Einblicken zusammenarbeiten (Microsoft, 2016). Die Abbildung unten zeigt die Eingabe und Ausgabe von Power BI.





Power BI besteht aus drei Komponenten, die alle auf ihre eigene Weise angewendet werden können. Der Power BI Desktop dient zum Konfigurieren und Erstellen eines Berichts. Der Power BI Service zeigt die Publikation an, in der das Dashboard weiter angepasst werden kann. Und der Power BI Mobile ist eine App für Smartphones und Tablets, mit der eine aktuelle Darstellung des Dashboards angezeigt werden kann.

Power BI ist benutzerfreundlich, weil es viele Verbindungen zu allen möglichen Softwareprogrammen herstellen kann. Außerdem ist das Tool multifunktional, weil es auf verschiedene Weise genutzt werden kann - etwa für persönliche Berichte, aber auch als Analysewerkzeug zur Entscheidungsfindung - sei es für eine Projektgruppe, eine Abteilung oder sogar Ihr gesamtes Unternehmen. So kann der eine am Computer Berichte erstellen und ein anderer kann die Ergebnisse und Fortschritte jederzeit über sein Smartphone einsehen. Es gibt viele visuelle Darstellungen, die auf das Dashboard angewendet werden können. Zum Beispiel Graphen und Diagramme, die Daten in Power BI darstellen. Ein Dashboard lässt sich also ganz nach den eigenen Vorlieben einrichten. Hierbei erkennt man auch die Benutzerfreundlichkeit von Power BI.

Seit der Einführung von Power BI hat Microsoft sein BI-Tool kontinuierlich weiterentwickelt. Power BI Desktop wird zum Beispiel monatlich aktualisiert und der Power BI Service wöchentlich (Gartner, 2015). Das bedeutet, dass das Tool ständig verbessert wird, wodurch Power BI noch fortschrittlicher und damit leistungsfähiger wird.

Möchten Sie mehr erfahren?

Sprechen Sie uns unter 04101 – 80 99 200 an oder senden Sie uns eine Mail an info@profor-software.de

Ihr Partner für den Erfolg

profor ist ein Experte in der Logistikbranche mit einer nachgewiesenen Erfolgsbilanz bei der Unterstützung kleiner und mittlerer Unternehmen bei der Transformation mit den richtigen Technologielösungen. Wir sind spezialisiert auf 3PL- und Kühllogistik und helfen Ihnen gerne, die nächsten Schritte auf Ihrem Weg zum Erfolg zu gehen. Wir nehmen Ihnen den Ärger mit der Implementierung, den Upgrades und der routinemäßigen Wartung Ihrer Geschäftslösungen ab, damit Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können.

Beginnen Sie noch heute

- Erfahren Sie mehr über Geschäftslösungen, die von Microsoft unterstützt und von uns angepasst werden, auf www.profor-software.de
- Arbeiten Sie mit profor zusammen, um die Optionen und Komponenten zu erkunden, die am besten zu Ihrem Unternehmen passen, und testen Sie die Lösungen in einer Testphase.

Unsere Lösung

Die Erkenntnis, dass Logistikdienstleister unabhängig voneinander versuchen, das Rad neu zu erfinden, inspirierte Boltrics zur Entwicklung eines Branchenstandards. Eine Lösung, hinter der die gesamte Branche steht. Ein bewährter Standard, immer auf dem neuesten Stand der Technik - dank der Entwicklungskraft von Microsoft Dynamics NAV. Schnell, schlank und entschlossen von profor umgesetzt, genau nach Plan. Ohne zeitaufwändige Anpassungen.

