

Inhaltsverzeichnis

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XI
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XIII
TABELLENVERZEICHNIS	XV
FORMELVERZEICHNIS	XVII
1 EINLEITUNG UND MOTIVATION	1
1.1 AUSGANGSSITUATION UND PROBLEMSTELLUNG	1
1.2 ZIELSETZUNG	6
1.3 DEFINITION DES UNTERSUCHUNGSBEREICHS	7
1.4 AUFBAU DER ARBEIT	8
1.5 FORSCHUNGSMETHODIK DER ARBEIT	9
2 GRUNDLAGEN VON WERKSTOFFHANDELSNETZEN MIT HYBRIDEN PRODUKTEN	11
2.1 HANDELSNETZE IM WERKSTOFFHANDEL	11
2.2 AUFTRAGSABWICKLUNGSPROZESS IM WERKSTOFFHANDEL MIT HYBRIDEN PRODUKTEN AM BEISPIEL DES STAHLHANDELS	18
2.2.1 <i>Stahlhandelsmarkt</i>	19
2.2.2 <i>Stahlhandelsnetzwerke</i>	21
2.3 HYBRIDE PRODUKTE	22
2.4 ANFORDERUNGEN AN SERVICEORIENTIERTE MANAGEMENTSYSTEME FÜR WERKSTOFFHANDELSNETZE MIT HYBRIDEN PRODUKTEN	24
2.4.1 <i>Definition Managementsystem</i>	24
2.4.2 <i>Konkretisierung der Forschungsziele</i>	27
2.4.3 <i>Aufbau Managementsystem zur serviceorientieren Logistikoptimierung</i>	30
3 GRUNDLAGEN SERVICEORIENTIERTER MANAGEMENTSYSTEME	33
3.1 DEFINITION UND MESSUNG DES LIEFERSERVICE IN WERKSTOFFHANDELSNETZEN	33
3.1.1 <i>Definition des Lieferservice</i>	33
3.1.2 <i>Methoden zur Messung des Lieferservice</i>	38
3.2 BEWERTUNG DES LIEFERSERVICES IN WERKSTOFFHANDELSNETZEN	41
3.3 FRÜHWARNUNG IN LOGISTISCHEN NETZWERKEN	46
3.3.1 <i>Supply Chain Event Management</i>	46
3.3.2 <i>Frühwarnsysteme</i>	48
3.4 IDENTIFIKATION VON URSACHEN EINES SCHLECHTEN LIEFERSERVICES IM HANDELSNETZWERK	56
3.4.1 <i>Methoden zur Identifikation von Schwachstellen</i>	60
3.4.2 <i>Dortmunder Prozesskettenmodell</i>	60
3.4.3 <i>Beschreibung von Maßnahmen</i>	64
3.5 EXPERTENINTERVIEWS ZUR IDENTIFIKATION VON HANDLUNGSOPTIONEN	67
3.6 KRITISCHE WÜRDIGUNG DES ERKENNTNISSTANDS UND ABLEITUNG DES HANDLUNGSBEDARFS	69
4 KONZEPTION EINES SERVICEORIENTIERTEN MANAGEMENTSYSTEMS	71
4.1 AUFBAU UND FUNKTIONSWEISE DES MANAGEMENTSYSTEMS	72
4.2 DEFINITION UND MESSUNG DES LIEFERSERVICES IM HANDELSNETZWERK FÜR ALLE NETZWERKINSTANZEN	73
4.3 BEWERTUNG DES LIEFERSERVICES	76
4.4 ERARBEITUNG EINER METHODE ZUM AUFZEIGEN VON URSACHEN IM HANDELSNETZ	80
4.4.1 <i>Ursachen im Vertriebsumfeld</i>	83

4.4.2	<i>Ursachen in der Logistik</i>	85
4.4.3	<i>Ursachen im Lager</i>	87
4.4.4	<i>Ursachen im Transportumfeld</i>	89
4.4.5	<i>Auftragsabwicklungsprozesse</i>	91
4.4.6	<i>Automatisiertes Aufzeigen der Ursachen</i>	94
4.5	IDENTIFIKATION UND AUSWAHL VON MAßNAHMEN ZUR VERBESSERUNG DES LIEFERSERVICES	96
4.5.1	<i>Vorgehensweise</i>	96
4.5.2	<i>Beschreibung der Maßnahmen</i>	98
4.5.3	<i>Übersicht der Maßnahmen</i>	101
4.6	KONZEPT EINES SYSTEMS ZUR FRÜHWARNUNG VOR NEGATIVEN ENTWICKLUNGEN DES LIEFERSERVICES	112
5	ANWENDUNG DES MANAGEMENTSYSTEMS	117
5.1	ENTWICKLUNG DER ALERTING-REPORTS	117
5.2	AGGREGATION DER DATEN	119
5.3	ANWENDUNG DES MANAGEMENTSYSTEMS	120
5.4	ANWENDERERFAHRUNG	127
6	RESÜMEE UND AUSBLICK	133
6.1	RESÜMEE	133
6.2	AUSBLICK	138
7	LITERATURVERZEICHNIS	141
	ANHANG	155
	ANHANG 1: FORMULIERUNG EINER LIEFERSERVICEPOLITIK	155
	ANHANG 2: GENERATIONEN VON FRÜHWARNSYSTEMEN	158
	ANHANG 3: METHODEN ZUR IDENTIFIKATION VON SCHWACHSTELLEN	160
	ANHANG 4: DURCHFÜHRUNG VON EXPERTENINTERVIEWS	165
	ANHANG 5: AUFNAHME VON URSACHEN IM WERKSTOFFHANDELSNETZ	170
	ANHANG 5.1: URSACHEN IM VERTRIEBSUMFELD	170
	ANHANG 5.2: URSACHEN IN LAGER/KOMMISSIONIERUNG	171
	ANHANG 5.3: URSACHEN IM TRANSPORTUMFELD	172
	ANHANG 5.4: URSACHEN IM BEREICH DER LOGISTIK	173
	ANHANG 6: EINORDNUNG DER BEOBACHTUNGSPUNKTE IN PROZESSUALEN ABLAUF	174
	ANHANG 7: DEFINITION DER URSACHEN	175
	ANHANG 8: LEITFADENBASIERTE BEFRAGUNG ZUR IDENTIFIKATION VON MAßNAHMEN	189
	ANHANG 9: LEITFADENBASIERTE BEFRAGUNG ZUR ANWENDERERFAHRUNG	190
	ANHANG 10: ISHIKAWA DIAGRAMM	191
	ANHANG 11: KONZEPTIONELLER AUFBAU DES MANAGEMENTSYSTEMS	192
	ANHANG 12: DEFINITION DER MAßNAHMEN	193
	ANHANG 13: VERSTÄRKENDE MAßNAHMENKOMBINATIONEN	279