



Dashboard im Lager einführen: Führung durch Kennzahlen

Ob Sie es nun ein Dashboard nennen wollen, oder eine Kennzahlen-Übersicht: es geht darum, durch Kennzahlen Überblick zu schaffen. Das muss nicht besonders fancy sein. Allerdings aussagekräftig. Denn es geht um Transparenz.

Kennzahlen im Ersatzteillager: Mittel, um zu steuern

Für diese Transparenz gibt es eine Reihe von Empfängern. Jeder dieser Empfänger hat durchaus unterschiedliche Interessen:

- Operativ Verantwortliche wollen wissen, wo sie stehen. Sie wollen Trends erkennen. Es geht darum, an den richtigen Stellen gegensteuern zu können.
- Mitarbeiter würden gerne ihre Leistung in Kennzahlen wiedererkennen.
- die Mitarbeiter für die tagtägliche [Organisation](#) wollen das Lager steuern,
- Budget-Verantwortliche wollen sehen, was sie für ihr Geld bekommen. Außerdem, ob die Kosten womöglich aus dem Ruder laufen. Gleiches gilt erst Recht für die Auftraggeber outgesourcter Läger.
- Und schließlich sind Kunden daran interessiert, ob die Qualität passt.

Wie wäre es, wenn Sie mit Ihren Mitarbeitern den Aftersales pushen

Mit einem Strategie- und [Schulungs-Workshop](#) starten

Schon diese (nicht abschließende) Aufzählung weist auf die zeitliche Dimension hin. Manche Kennzahlen soll ein täglich veröffentlichtes Dashboard zeigen. Andere werden lediglich monatlich gebraucht. Wieder andere Kennzahlen können gemeinschaftlich genutzt werden. So ist es z.B. im Rahmen eines



[Bestandscontrollings](#) wichtig, dass sich Ersatzteillager und Materialdisposition über einheitliche Daten austauschen.

Einige dieser Kennzahlen sollten Sie mit Zielen hinterlegen. Sei es, als periodisch zu erreichende Dimension. Dann lohnt es auch, die Zielerreichung oder -abweichung durch eine Ampel farbig zu unterstreichen. Sei es, als Bestandteil der Ergebnis-Messung bei der [Optimierung des Ersatzteillagers](#). Dann liegt der zu erreichende Zielzustand in der Zukunft. Dabei kann es hilfreich sein, sich externer [Benchmarks](#) zu bedienen. Selbst, wenn diese zu Anfang utopisch wirken mögen.

Eine umfassende Darstellung von Lagerkennzahlen, die dann mit dem Fokus Lager-Konzeption einhergehen, finden Sie im [Beitrag "Ohne Lagerkennzahlen geht es nicht"](#).

Wie wäre es, wenn Sie endlich Transparenz im After Sales haben

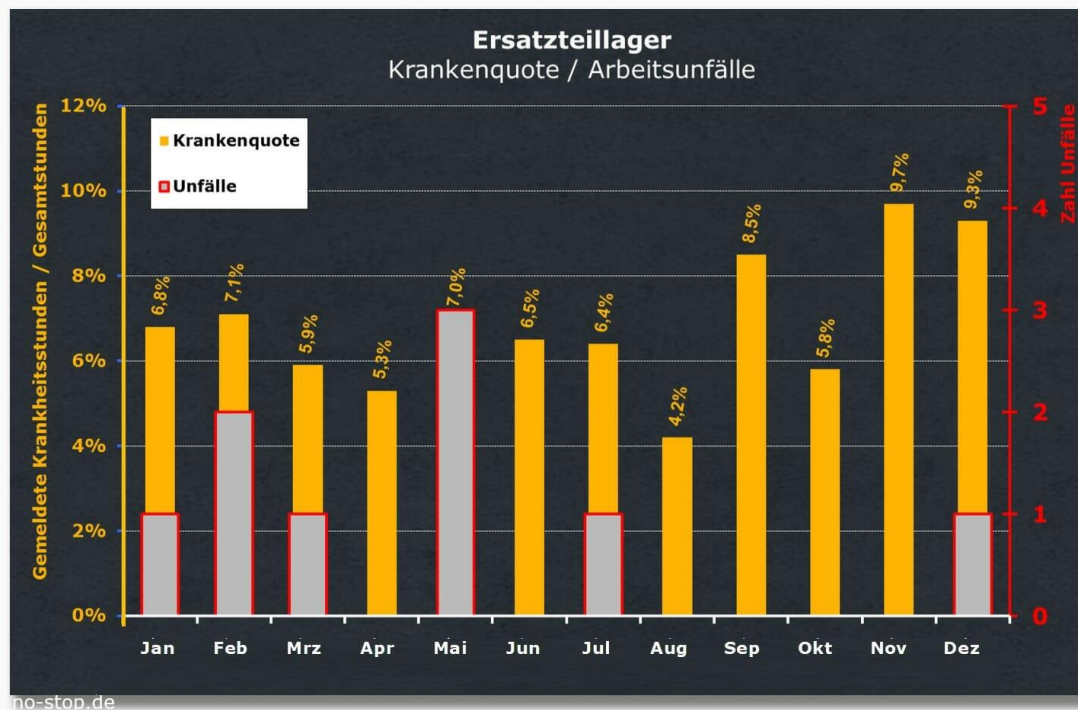
Durch einen Workshop "[Kennzahlen](#)" verschaffen Sie sich den Durchblick

Datenquellen: Wo kommen die Daten her?

Ursprung für die Masse der Daten sind die operativ genutzten EDV-Systeme. Dies können das ERP-System sein, die Lagerverwaltungssoftware, oder auch das Materialflusssystem. Andere Kennzahlen sind eher manuell festzuhalten. Krankenstand und Urlaubstage kommen aus der Personalabteilung. Kundenreklamationen werden vermutlich manuell festgehalten. Gerade letztgenannte Informationen sind häufig mühsam einzusammeln.

Demgegenüber lassen sich die Daten aus den EDV-Systemen durch geeignete Reports einfach generieren. Hier liegt der Aufwand in der Einrichtung. Häufig erlauben Report-Generatoren und Abfrage-Tools bereits die grafische Aufbereitung. Sofern die IT-Richtlinien es zulassen, kann auch [Excel](#) per ODBC unmittelbar Daten aus Datenbanken ziehen. Mit den seit Excel 2010 bestehenden kostenlosen [BI-Tools](#) ist dies noch einfacher geworden.

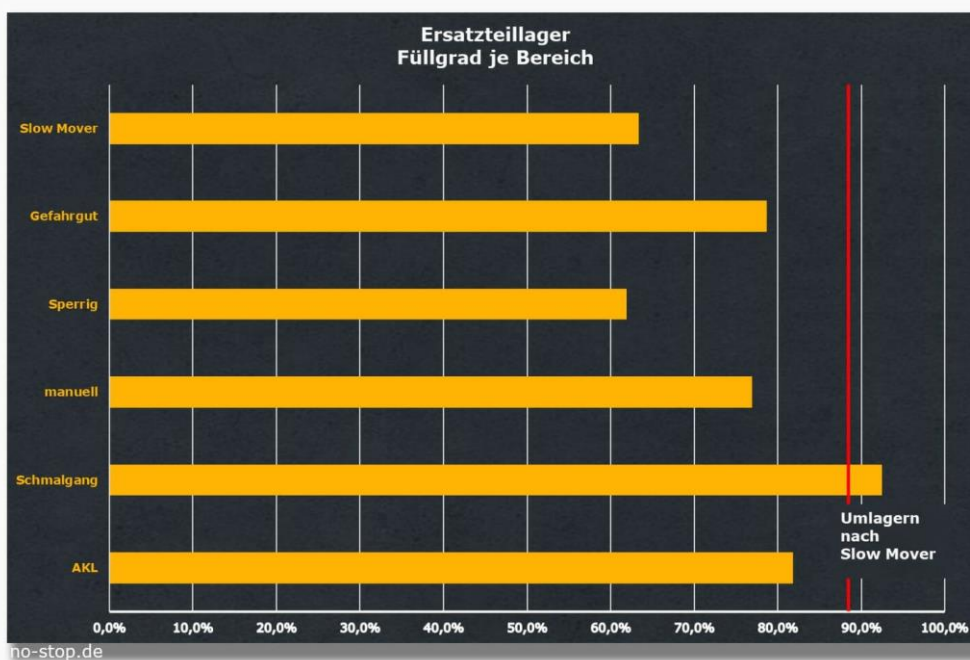
Aber auch auf Massendaten spezialisierte Programme, wie [Tableau](#), sind Mittel der Wahl. Weiterer Vorteil des unmittelbaren Zugriffs auf die Datenbanken: die Quelldaten sind dauerhaft vorhanden. Damit können auch nachträglich verknüpfte Key Performance Indicators (kpi) erzeugt werden.



Typische Vertreter für manuellen Aufschreibungen sind

- Kundenreklamationen,
- Zahl geleisteter Stunden,
- EDV-Ausfall,
- Ausfälle wegen Krankheit, Unfall, Streik.

Soll ein Dashboard wichtige Informationen für die operative Führung auf einen Blick darstellen, reicht oft schon eine Excel-Datei für die Datensammlung. Hier ein weiteres Beispiel, der Lagerfüllgrad:





Der erste Schritt: Jede Reise geht damit los

Wenn Sie noch bei Null stehen, sind die ersten Aufschreibungen über täglich ausgelieferte Positionen bereits ein Aha-Effekt. Halten Sie die nicht ausgelieferten Positionen einfach jeden Abend fest. Und schon haben Sie erste aussagefähige Daten. Ihr bisheriges Gefühl einer guten Leistung ist einer Kennzahl gewichen.

Warum konnten Sie nicht ausliefern? Auch das wird Ihnen kaum eine EDV-Datenbank liefern. Schreiben Sie es auf:

- EDV-Ausfall,
- Abholer nicht gekommen,
- Betriebsversammlung,
- Fördertechnik stehen geblieben.

Häufungen dieser Themen geben Aufschluss, wo Sie anpacken müssen.

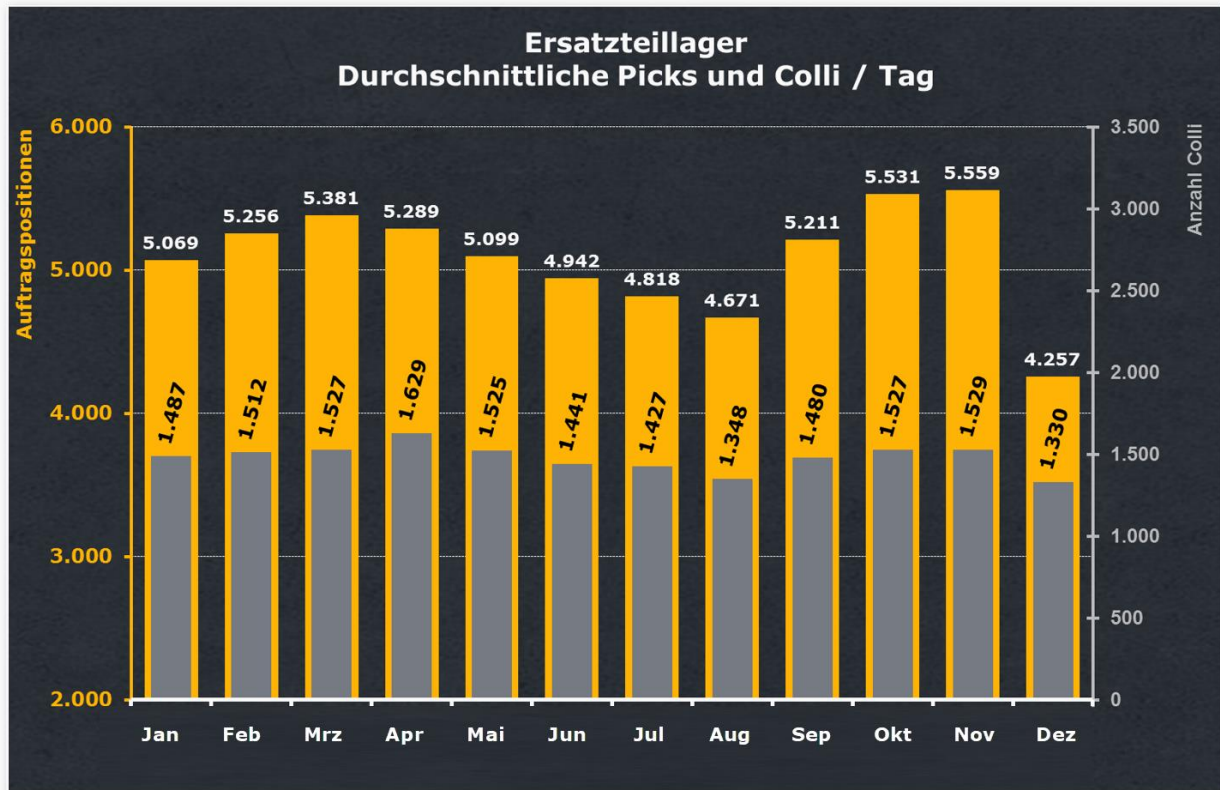
Look-and-Feel: wie darstellen?

Nett angerichtet schmeckt jedes Essen besser. Das gilt im übertragenen Sinn auch für ein Dashboard. Werden Kennzahlen ausgehängt, sollten sie einheitlich aussehen. Damit ist eine grafische Aufbereitung impliziert.

Wer will sich schon durch eine **Zahlen-Wüste** hangeln?

Gleiches gilt für Präsentationen aller Art. Oft kann man schon punkten, wenn alle [Elemente Ihrer Marke](#) sofort wiedererkannt werden. Das gilt insbesondere, wenn Ihre Kollegen mit den voreingestellten Microsoft-Farben Inhalte verkaufen. Sie kennen das: Calibri, kunterbunte Farben, haarfeine Achsen.

Ob Zahlen im Dashboard als zeitlicher Verlauf dargestellt werden, oder in der Gegenüberstellung verschiedener Lagerbereiche untereinander, hängt von der gewünschten Aussage ab. Sind Zielgrößen vereinbart, sollten Sie diese in der Grafik wiedergeben. Auch Benchmarks als hinterlegte Zielgrößen bringen Ansporn für Verbesserungsprojekte.



no-stop.de

Online Sichtbarkeit erzeugen

Anders sieht es aus, wenn im Sinne einer Führung mit Kennzahlen alles auf einen Blick sichtbar sein soll.

Anz kommissionierbarer LS/POS			Anz kommissionierter Pos. pro Stunde		
Prio	LS	Pos	Von	Bis	Pos
01	9	10		Früh	3403
02	152	461	14:30	14:59	279
04	221	827	15:00	15:59	759
	382	1298	16:00	16:59	483
			17:00	17:59	861
			18:00	18:59	181
				Spät	2563
				Ges	5966
Pos. Vortag			Pos. In		
6936			6954		
Großaufträge			0		

Eine Sonderform eines Dashboards stellt die Mitarbeiter-Information per Bildschirm dar. Quasi online erfahren Ihre Mitarbeiter den aktuellen Stand der Abarbeitung offener Aufträge. In der einfachsten Form reicht hierfür ein Großbildschirm an einem

ausgerangierten PC. Der PC greift alle paar Minuten per Excel unmittelbar auf Ihre Lager-Datenbanken zu.



Gerade im auf Geschwindigkeit ausgelegten Ersatzteillager dient diese Info der Motivation. Denn kurz vor der (letzten) Abholung ist es Antrieb, alle noch offenen Express-Positionen "rauszubringen".

Schließlich ist die Liefertreue die qualitativen Kenngröße im Ersatzteilgeschäft schlechthin.

Anders sieht es aus, wenn im Sinne einer Führung mit Kennzahlen alle Daten auf einem Bildschirm sichtbar sein sollen. Dann kann der Aufwand zur Darstellung von

- Kennzahlen,
- Grafiken,
- Ampeln

auf einem einzelnen Bildschirm mit merklichem Aufwand verbunden sein.

Technisch ungleich einfacher ist der Aufbau einer Kennzahlenwand mit Ausdrucken. Dann besteht zudem die Möglichkeit, mit Mitarbeitern Arbeitsergebnisse als Teil des Shopfloor-Managements zu diskutieren.

Nächste Schritte / Projekte können gerne handschriftlich notiert werden.

Doch es geht nicht nur um die Implementierung. Denn wenn das Dashboard nicht von eigenen Mitarbeitern gepflegt werden kann, wie steht es dann mit Ihrer Flexibilität? Darum ist es wichtig, eine Einführung durch Schulungen zu flankieren.



Sie wollen in Ihrem Ersatzteillager ein **Dashboard** einführen?

Greifen Sie auf die Erfahrung eines spezialisierten After Sales Service Beraters zu

Warum nehmen Sie nicht einfach unverbindlich und kostenlos **Kontakt** zu mir auf?

Denn als [Unternehmensberater](#) mit langer Historie zu Kennzahlen kann ich Sie bei der Einführung von kpi und deren Gestaltung unterstützen.



Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Am Hang 12
61476 Kronberg

"Nutze Deine Zeit, sie kommt nie wieder"-
Ivan Blatter



Andreas.Noll@no-stop.de



[+49 160 581 97 13](tel:+491605819713)