

Laufrouen – Mensch oder System?

Bachelor Thesis 2020 – Vertiefung Operation Management

Die dynamische Planung der Laufrouen haben die Ziele dem Kunden den Zustellzeitpunkt vorgängig mitzuteilen, die Einarbeitungszeit neuer Mitarbeitenden zu verkürzen, die Qualität zu sichern und die Zustellkosten zu reduzieren. In diesem Projekt wurde einerseits identifiziert, warum die geplanten Laufrouen nicht eingehalten werden. Andererseits wurde definiert was seitens System und Mensch unternommen werden muss, um eine Einhaltung der Laufrouen zu erhöhen und gleichzeitig die kostengünstigste Zustellung zu erreichen.

Zustellpünktlichkeit liegt bei 58% bzw. 31%

Die Zustellpünktlichkeit liegt in der Abendzustellung schweizweit bei 58% (siehe Abb. 1). Die Varianz der einzelnen Standorte ist sehr gross. Mit den Erkenntnissen aus der Umfrage sowie den Datenauswertungen lässt sich feststellen, dass nur die organisatorische Pflicht Laufrouen einzuhalten, Feedback zu geben und die Planung anzupassen nicht ausreicht.

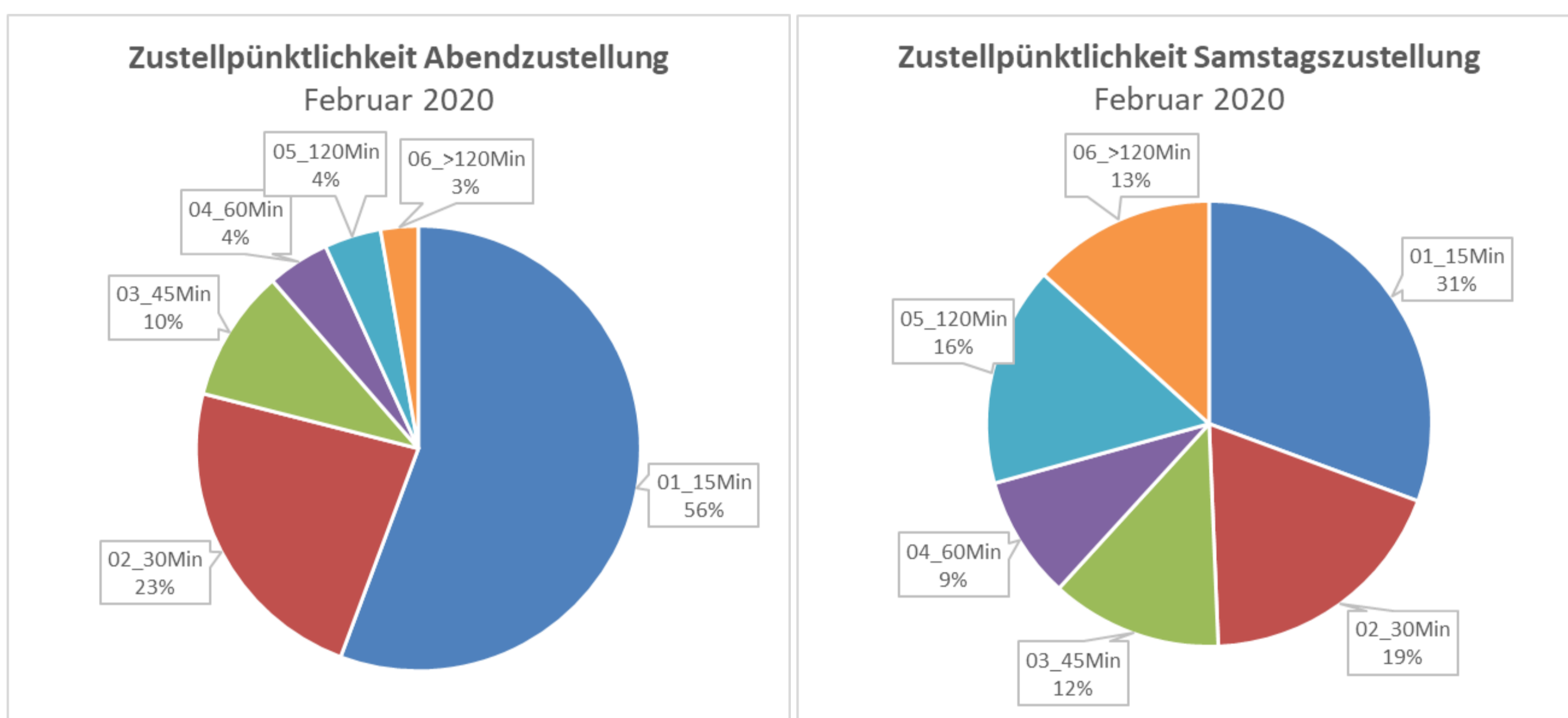


Abb. 1: Zustellpünktlichkeit Abend

Abb. 2: Zustellpünktlichkeit Samstag

In der Samstagszustellung ist die Zustellpünktlichkeit rund 50% (siehe Abb. 2) tiefer als am Abend. Der Unterschied zum Abend liegt an der grösseren Flexibilität der Mitarbeitenden durch den geringeren Anteil an zeitfenstergebundene Aufträge. Zudem gibt es keine offizielle Weisung die Laufrouen einzuhalten und somit auch keinen Prozess.

Qualitätssicherung mit Controlling Dashboard

Die Erkenntnisse aus der Analyse zeigen, dass die Zustellpünktlichkeit nur mit hohem Aufwand und in unzureichender Qualität ausgewertet werden kann. Die Auswertung der Zustellpünktlichkeit ist absolut relevant und zwingend notwendig, wenn diese langfristig und nachhaltig erhöht werden soll. Aus diesem Grund wurde ein komplett neues und geeignetes Instrument als Prototyp programmiert.

Das sogenannte Controlling Tool eröffnet die Möglichkeit, gezielt Verbesserungen in der Planung und der Ausführung anzustossen und entsprechende Massnahmen zur Erhöhung der Zustellpünktlichkeiten umzusetzen und Planungsqualität zu überprüfen.

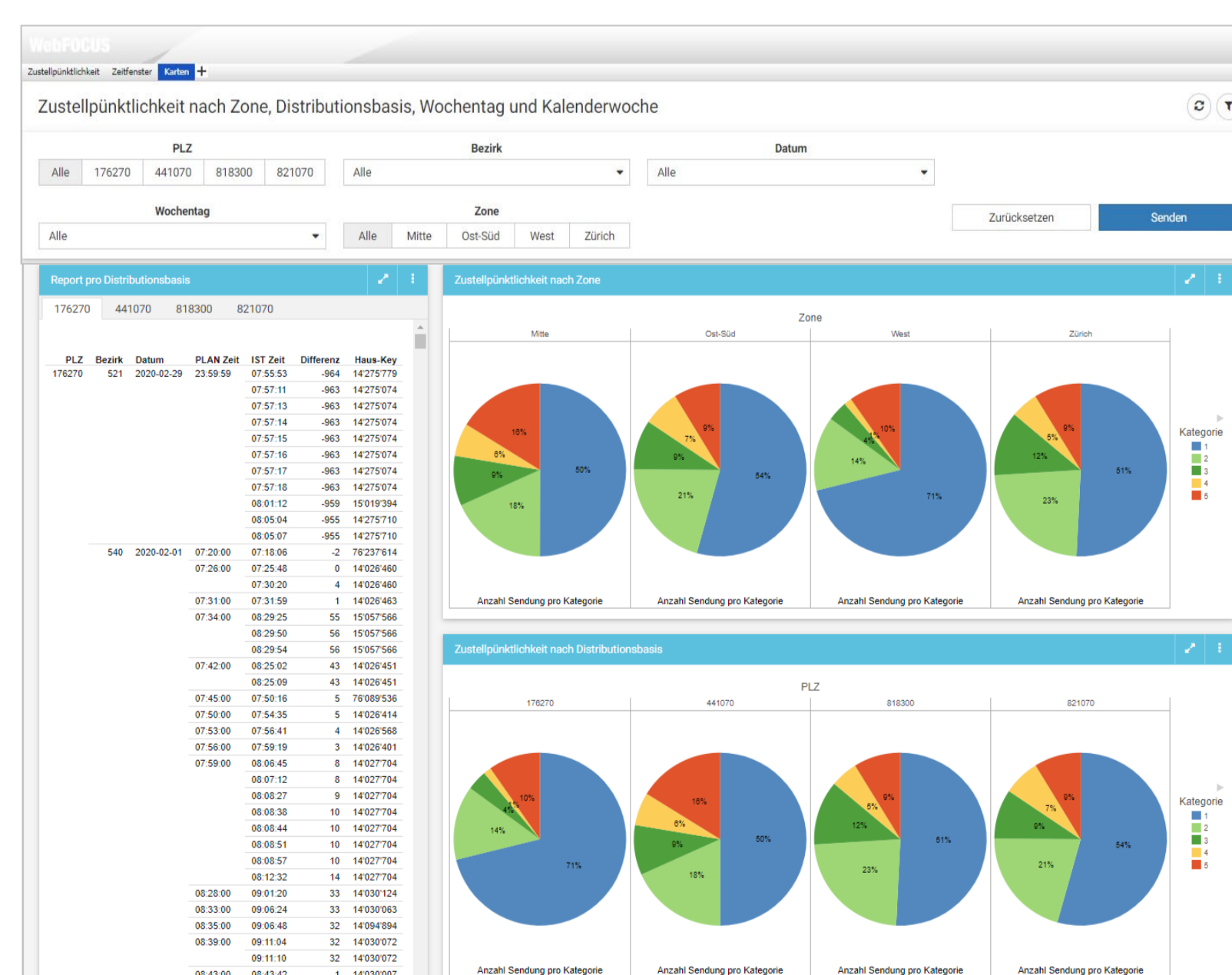


Abb. 3: Prototyp Controlling Tool

Steigerung der Zustellpünktlichkeit durch Führungsmechanismen

Um die Zustellpünktlich und auch die Effizienz langfristig und nachhaltig zu verbessern braucht es einen strukturierten und standardisierten Führungsmechanismus. Somit kann die konsequente Überprüfung der Zustellpünktlichkeit, die Identifikation der Schwachstellen und die Umsetzung entsprechender Massnahmen ständig überprüft und deren Umsetzung sicherstellt werden (siehe Abb. 4).

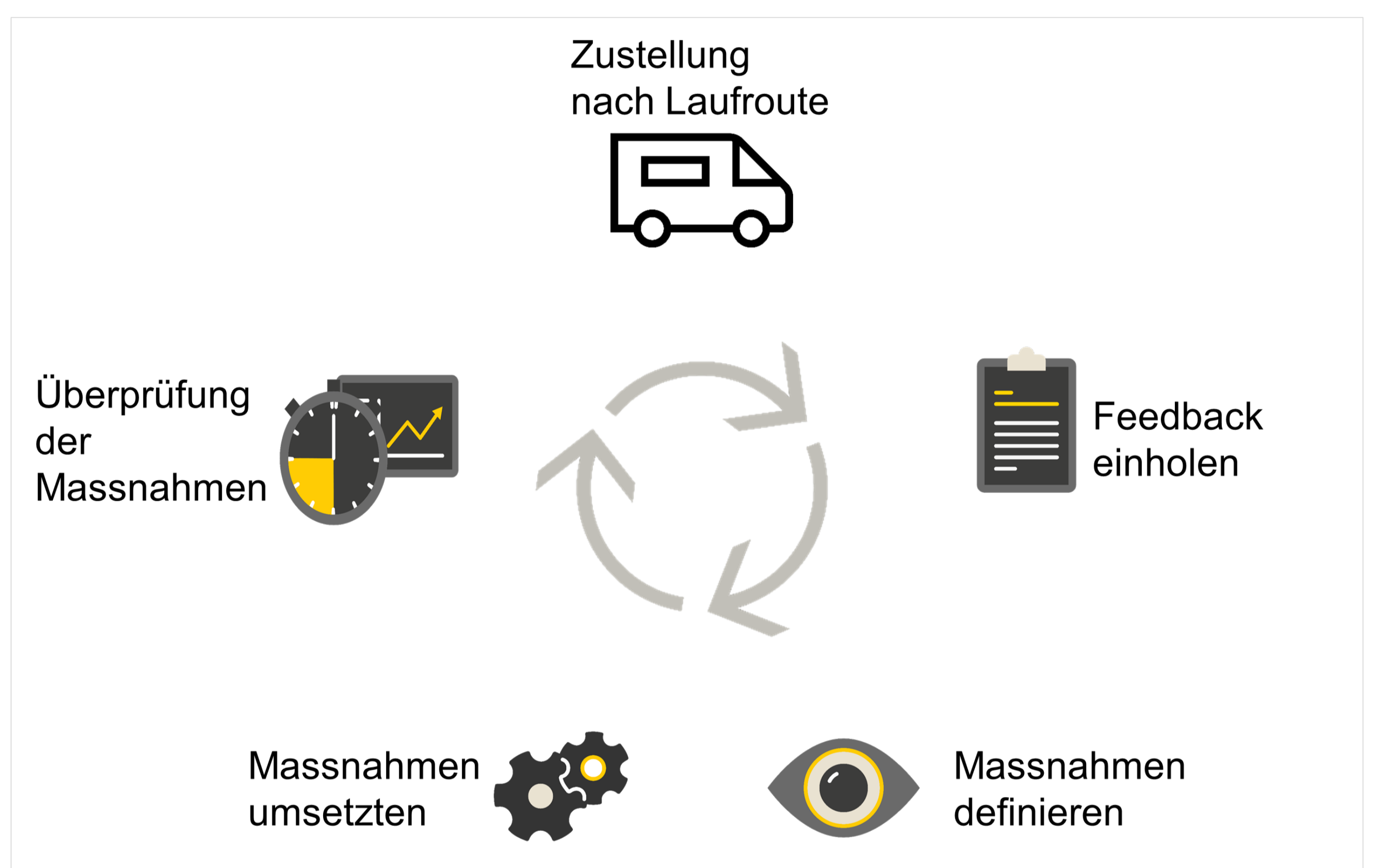


Abb. 4: Führungsmechanismus

Zur Erreichung der Ziele wurden neue Prozesse definiert und mit dem Einführungskonzept deren Umsetzung geplant. Mit einem Proof of Concept sollen die Auswirkungen der konsequenten Einhaltung der Laufrouen in der Tageszustellung analysiert werden.

Fazit

Mit der Einhaltung der Laufrouen können einerseits Wettbewerbsvorteile aufgrund eines neuen Angebots «Notifikation an den Kunden über den Zustellzeitpunkt» und zudem Kosteneinsparungen durch Reduktion der Kilometer und Arbeitsstunden erzielt werden. Die Dienstleistungsqualität wird nachhaltig erhöht und so langfristig sichergestellt.

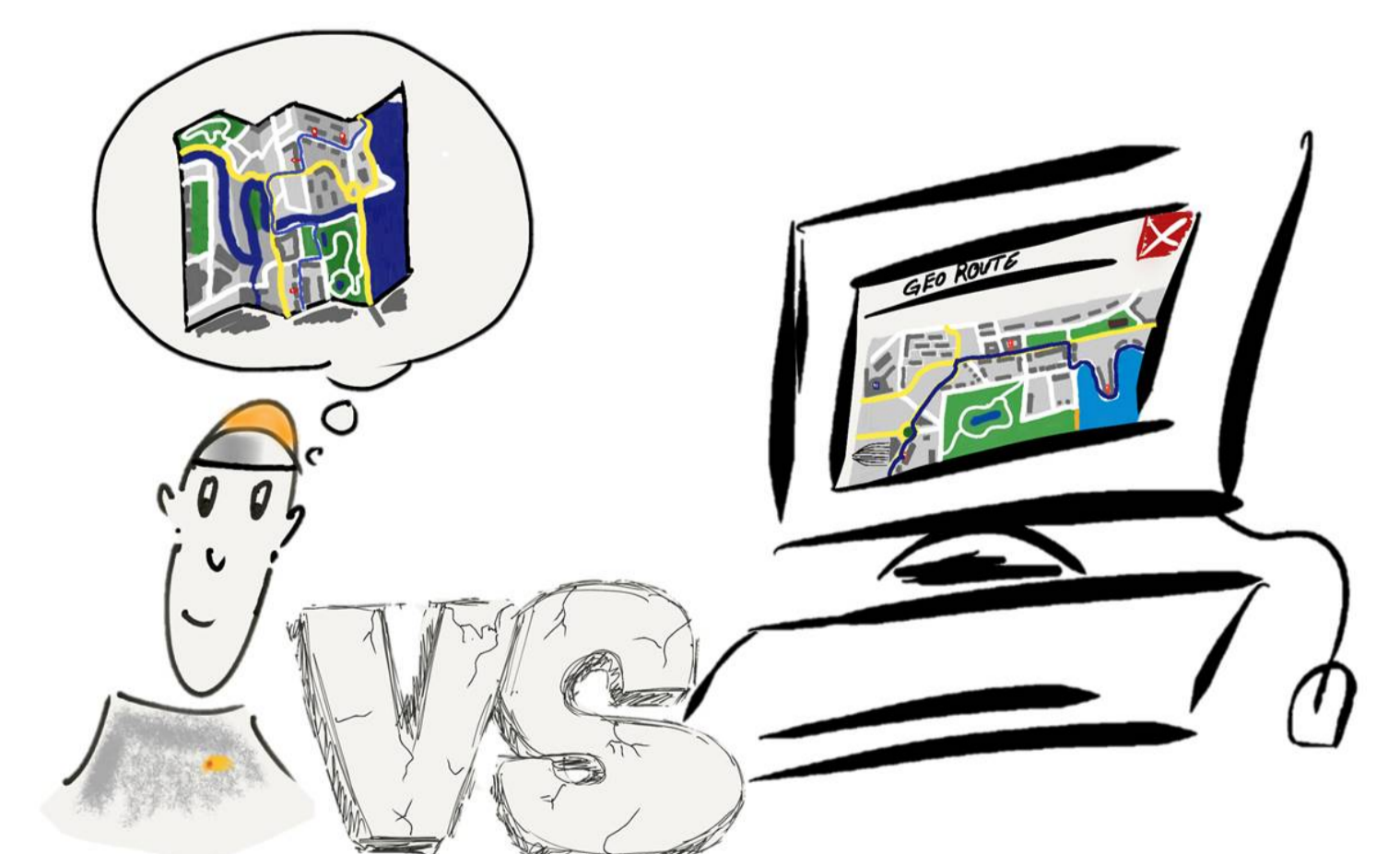


Abb. 5: Titelbild Projekt