Darum ist Qualitätsmanagement auch in der Logistik notwendig

Hohe Retourenquoten und schlechte Wiederkäuferraten können das Ergebnis unzureichender Leistungen in der Logistik sein. Ein effizientes Qualitätsmanagement kann hier Abhilfe schaffen. Welche Grundlagen und Strategien sich als erfolgreich erwiesen haben, zeigen wir Ihnen in diesem Beitrag.

So setzten Sie ein effizientes Qualitätsmanagement für die Logistik auf.

Die Basis einer reibungslos funktionierenden Prozessoptimierung ist die systematische Erfassung von Qualitätsmängeln. In der Logistik eines Online-Shops und natürlich auch im klassischen Versandhandel kommen folgende Mängel häufiger vor. Eine Prüfung der eigenen Logistik-Qualität daher ist ratsam:

Packfehler: falsche Artikel werden einer Sendung beigelegt oder es fehlen Artikel aus der Bestellung des Kunden
fehlende Meldung von Systemfehlern: der Mitarbeiter in der Kommission erkennt, dass ein Artikel im falschen Lagerfach liegt, unterlässt aber eine Fehlermeldung
unsachgemäßer Umgang mit Waren: Bei der Lagerung, Kommissionierung oder beim Packen kann es zum Bruch oder Verunreinigung von Waren kommen
Fehler bei der Einlagerung: der Klassiker – der Artikel wird in das falsche Lagerfach gelegt
unsachgemäße Verpackung: erhöhte Gefahr von Transportschäden.
Inventurdifferenzen

Qualitätsmanagement fängt bei den Mitarbeitern an

Diese kleine Mängelliste zeigt, das Qualitätsmängel ihre Ursachen durchaus im eigenen Haus haben können. In erster Linie ist also das Ziel des Qualitätsmanagements, den Blick der Mitarbeiter in Lager und Versand für solche Mängel zu schärfen und sicherzustellendurch, dass durch das Verhalten am Arbeitsplatz diese Mängel vermieden werden.

Ein Beispiel: Retouren auf Grund unvollständiger oder falscher Sendungen nehmen signifikant zu. Um überhaupt einen ursächlichen Zusammenhang zwischen Retouren und Kommissionierung herstellen zu können, müssen Qualitätsinformationen, die sich aus Rücksendungen ergeben, natürlich in den Informationskreislauf des Shops einfließen.

Die Anzahl der Pickfehler nachhaltig zu reduzieren kann beispielsweise dadurch erreicht werden, dass der Pickzettel um ein auftragsbezogenes Kontrollelement ergänzt wird. Jeder Mitarbeiter in der Kommission bestätigt, dass er den Auftrag wie vorgegeben zusammengestellt hat. Wenn mit digitalen Picklisten gearbeitet wird, kann die Kontrollbestätigung über den Handheld-Scanner erfolgen. Wird auf Papier gearbeitet, zeichnet der Mitarbeiter mit Kürzel ab.

Mindestens genauso wichtig wie die Optimierung organisatorischer Abläufe, ist die Personalführung. Versandhandels-Experte Dr. Jan Thieme legt in seinem Standardwerk “Versandhandelsmanagement” besonderen Wert auf diese Feststellung:

> *“Neben denkbaren Maßnahmen zur Qualitätserfassung und Qualitätskontrolle, die Voraussetzungen des Qualitätsmanagements sind, kommen die Instrumente der Mitarbeiterführung und Motivation zum Tragen.”*

Um das Thema Qualitätsverbesserung auch in den Köpfen der Mitarbeiter zu verankern, empfiehlt er unter anderem:

Qualitätsbewusstsein schaffen, indem das Thema in der Mitarbeiterführung stets präsent ist
positive Verstärkung durch Lob und Anerkennung

Einbeziehen der Mitarbeiter in den Prozess der Qualitätsverbesserung, da diese mitunter die Detailabläufe der operativen Prozesse besser kennen und einschätzen können