



## MEHR TRANSPARENZ IN DER SUPPLY CHAIN: STÖRUNGSKOSTEN BERECHNEN

### Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik IML

Joseph-von-Fraunhofer-Str. 2–4  
44227 Dortmund

Ansprechpartnerin

Dipl.-Logist. Stephanie Möde  
stephanie.moede@iml.fraunhofer.de  
Telefon +49 (0) 231 9743-316

[www.iml.fraunhofer.de](http://www.iml.fraunhofer.de)

Die Liefernetzwerke zwischen Konsumgüterindustrie und Handel sind komplex und unterliegen großen Schwankungen. Die täglichen logistischen Abläufe haben einen großen Einfluss auf die Leistungsfähigkeit und Kosten innerhalb des Liefernetzwerkes. Im hoch preissensiblen Umfeld der deutschen Konsumgüterindustrie sind dies entscheidende Wettbewerbsvorteile. Eine schlanke Lieferkette ohne doppelte Arbeitsschritte und Störungen entscheidet über die Güte der Prozesse und wird damit besonders in Zeiten starker Konkurrenz zu einem wichtigen Faktor. Daher gilt es auch nach der Integration neuer Handelspartner und nach Einführung neuer Prozesse die Abläufe permanent zu hinterfragen und gemeinsam mit den Handelspartnern zu optimieren. Die Bewertungsmethodik des Fraunhofer IML ermittelt und misst Störungen in den unternehmensübergreifenden Prozessen und zeigt Verbesserungspotenziale in der Zusammenarbeit auf.

---

### Ausgangssituation

---

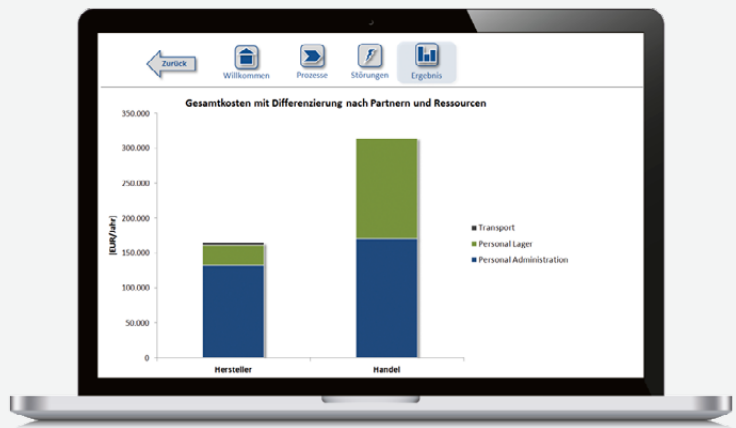
An welchen Stellen in der Lieferkette gibt es Reibungen, Missverständnisse und Fehler? Und wie viel kostet es, diese Störungen täglich zu beseitigen? Wer seine Lieferkette optimiert, wird zwangsläufig mit diesen Fragestellungen konfrontiert. Die alltäglichen Störungen sind häufig so kleine Ärgernisse, dass sie – einzeln betrachtet – keine Priorität besitzen. Entlang der Lieferkette summieren sie sich jedoch zu einem beträchtlichen Kostenberg auf. Nur wer die Störungskosten kennt, kann in der Optimierungsphase entscheiden, ob der Aufwand einer Prozessreorganisation im Verhältnis zu den Störungskosten steht.

---

### Bewusstsein über Störungskosten

---

In welchem Umfang Störungskosten anfallen können, zeigt sich, wenn die Bewer-



tungsmethodik des Fraunhofer IML mit Daten aus der Konsumgüterbranche angewandt wird. Bei Hersteller und Händler können insgesamt bis zu 30 € Störungskosten pro Lieferung anfallen. Dahinter verbergen sich beispielsweise Aufwendungen für die Behebung von Kommissionier- oder Stammdatenfehlern, aber auch Kosten, die für die Bearbeitung einer nachträglichen Bestelländerung oder einer falschen Ladeeinheitenzusammenstellung anfallen. Hochgerechnet auf das Liefernetzwerk eines Konsumgüterherstellers bedeutet dies Störungskosten von bis zu 0,5 Mio. € jährlich für Hersteller und Händler.

### Risikoanalyse zum Vorbild

Die dahinter liegende Bewertungsmethodik ist analog einer Risikobewertung aufgebaut.

Sie fokussiert unternehmensübergreifende Störungen und bewertet diese objektiv anhand der Störungshäufigkeit und der dadurch verursachten Kosten. Insgesamt sind über 30 Störungsarten (bspw. Stammdatenfehler, Bestellstornierungen, Rechnungsreklamationen) mit Prozess- und Kostendaten hinterlegt. Diese können bei Bedarf angepasst und erweitert werden.

### Potenziale erschließen – tägliche Prozesse hinterfragen

Um das Potenzial der Störungsanalyse zu erschließen, werden die unternehmensübergreifenden Bestell- und Lieferprozesse vom Konsumgüterhersteller bis zum Handelslager systematisch untersucht. Hierbei werden Störungen identifiziert, bewertet und anschließend zu Ursachengruppen

zusammengefasst. Die Aggregation von Störungen gleichen Auslösers ermöglicht, ganzheitliche Verbesserungsmaßnahmen zu erarbeiten und bereitet somit die Grundlage für eine objektive Entscheidung über Kosten und Nutzen der Prozessoptimierung.

Die Störungsanalyse reduziert Logistikkosten entlang der Lieferkette, steigert den Servicelevel und führt zu einem gemeinsamen Prozessverständnis bei Hersteller und Händler. Sie ist der erste Schritt zu einer schlanken Lieferkette mit transparenten Prozessen und hoher Wertschöpfung.

bis zu  
**30€**  
Störungskosten  
pro Lieferung

### Störungshäufigkeiten und -kosten am Beispiel der Konsumgüterindustrie

