

# INHALT

Impressum	2
Vorwort	4
Einleitung: Gute Karten mit Tequila	8
<b>Kapitel 1 Die Grundlage</b>	<b>15</b>
Ein Szenario ...	16
Grundgedanken in Sachen Wertschöpfung	22
• Die vier Wertefelder	22
• Ausgangssituation bestimmen	25
• Wertigkeit und Gewichtung festlegen	32
Das hohe Lied der Kundenorientierung	37
Ein gemeinsames Verständnis zur Planung	41
• Die Basisfestlegungen treffen	41
• Die Erfolgsfaktoren bestimmen	45
• Eine Risikobetrachtung durchführen	49
Ein Blick zurück	53
<b>Kapitel 2 Der Kern</b>	<b>55</b>
Die Basis: Referenzprozesse beschreiben	56
• Das „Logistikhaus“ gestalten	56
• Zuständigkeit und Verantwortung sicherstellen	66
Die prozessbezogenen KPIs	69
Modellierung der Referenzprozesse	77
• Das „Logistikhaus“ abbilden	77
• Zeitaufnahmen nach REFA Methode	80
• Werkzeuge in der Prozessanalytik	84
Prozessbezogene Fehlercodes	96
Ein Blick zurück	103
<b>Kapitel 3 Das Ziel</b>	<b>105</b>
Mit dem Rollout durchstarten	106
• Die neue Qualität der Angebotsabwicklung	110
• Steuerung mit gesteigerter Wertschöpfung	122
• Change Management	131
• Ein Blick zurück	135
<b>Kapitel 4 Der Weg</b>	
TEQUILA – was sonst!	137
Abkürzungsverzeichnis	143