

Thema: Prozess- und Schnittstellenanalyse für ein Luftfrachtunternehmen zur Entwicklung von Prozessabläufen und Handlungsempfehlungen zur Etablierung eines Hub Control Centers am Beispiel des DHL Hub Leipzig

Bearbeiter(in): Matthias Naupold

Art der Arbeit: Studienarbeit

Betreuer: Prof. Dr. rer. nat. habil. Karl Nachtigall (TU Dresden)
Ulrich Schauenberg
Dipl.-Ing. Carla Müller-Berthel (TU Dresden)

Tag der Abgabe: 30.06.2008

Kurzinhalt:

In dieser Studienarbeit erfolgt eine Prozessanalyse eines Luftfrachtunternehmens zur Entwicklung von Empfehlungen für die Konzeption eines Hub Control Centers unter Betrachtung des Verkehrsträgers Luftverkehr. Im Anschluss an eine Einführung in die Prozesse des Turn Around erfolgt, unter Verwendung von Paretoanalysen, eine Problemanalyse, welche aus den Unterschieden zwischen Gateway- und Hub-Betrieb eines Luftfrachtunternehmens die Notwendigkeit einer zentralen Prozessüberwachung durch ein Hub Control Center ableitet. Zur Darstellung der Turn Around Prozesse von Frachtflugzeugen, Frachtcontainern und Sendungen wurden Vorgangskettendiagramme der Prozess-ausführenden Abteilungen erstellt, welche um die Darstellung der Informationsflüsse der Prozess-überwachenden Abteilungen eines Hubs anhand von Schnittstellenmatrizen vervollständigt wurden. Unter Verwendung von definierten Prozesskennzahlen und einer Überprüfung der Prozesse anhand von Vor-Ort-Begehungen wurden Prozessschwachstellen am Beispiel des DHL Hub Leipzig ermittelt und mit den Schnittstellenmatrizen der bisherigen DHL-Kontrollzentren abgeglichen. Die Prozessanalyse findet ihren Abschluss in der Anwendung einer Frequenz-Relevanz-Analyse und einer Ursache-Wirkungsdarstellung in einem Ishikawa Diagramm. Die verschiedenen Analyseverfahren werden verwendet, um anhand der dadurch identifizierten Prozessschwachstellen den Informationsbedarf eines Hub Control Centers zu ermitteln, welcher zusammen mit Standardabfertigungsinformationen die Basis für Hauptaufgaben eines möglichen Hub Control Centers bildet. Diese Hauptaufgaben dienen zum Abschluss der Analyse dazu, die Vorgangskettendiagramme der prozess-ausführenden Abteilungen um Kontrollvorgänge zu erweitern. Die Studienarbeit schließt mit der Betrachtung von möglichen Auswirkungen durch den Aufbau eines Hub Control Centres ab und gibt Ausblicke auf weiteren Forschungsbedarf.

Postadresse (Briefe):
TU Dresden
Fakultät Verkehrswissenschaften
01062 Dresden

Postadresse (Pakete u. ä.):
TU Dresden
Fak. Verkehrswissenschaften
Helmholzstraße 10
01069 Dresden

Besucheradresse:
01069 Dresden
Hettnerstraße 1
Gerhart-Potthoff-Bau
Zimmer POT 104

Zu erreichen:
Straßenbahnlinie 3 und 8,
Regionalbus 352, 360 und 364:
Haltestelle Nürnberger Platz
Stadtbus 72 und 73, Regionalbus 333:
Haltestelle Technische Universität