

**ADMINISTRATIVE LOGISTIK:
Wie konnten wir das vergessen?**

Folkert W. Wierda, ORIGIN Information Technology Hamburg GmbH

Der Begriff *Logistik* stammt aus der Kriegskunde und beinhaltet die Problematik der Versorgung und des Nachschubes der Armee. Primär ist damit die Versorgung mit Waffen, Munition, Nahrung und eventuell Soldaten gemeint. Aber auch die Rolle der *Versorgung mit Nachrichten* über dieses Mittel ist in der Kriegskunde schon länger bekannt, wie von Clausewitz zeigt (Vom Kriege, I/6). In der heutigen wirtschaftlichen Form der Logistik bleibt unverständlicherweise das Interesse an dieser sogenannten *administrativen Logistik* im Hintergrund.

Für Nachrichten - Informationen würde man heute sagen - gelten ähnliche Aufgaben und Probleme wie für Produkte oder Teile und deren Verarbeitung. Wenn man ein Informationssystem (IS) auffaßt wie eine Abbildung des reellen Systems (RS), wird sogar bald klar, daß Engpässe im IS sofort zu Engpässen im RS führen werden. Das beste Beispiel für diese Behauptung ist der Container, der in 10 Tagen von Hamburg bis New York transportiert wird, aber erst nach 30 Tagen weiterverarbeitet werden kann, weil vorher die Transportdokumente noch nicht angekommen und verarbeitet waren.

In diesem Beitrag wird anhand einer praktischen Fallstudie bei einer Versicherungsgesellschaft erläutert, wie die administrative Logistik einer Organisation studiert und verbessert werden kann. In der Vorgehensweise werden Techniken der diskreten Ereignis-Simulation (DES) angewendet. Bekannte logistische Ziele, wie *Just-in-Time* und *Lean Production*, sind auch in der Verwaltung anzustreben und realisierbar.

Die Fallstudie zeigt eine pragmatische Anwendung einiger Methoden und Techniken aus dem Operations Research und schließt mit einem Plädoyer für das Verringern der Distanz, die - jedenfalls im deutschsprachigen Raum - zwischen Wissenschaft und Praxis besteht, ab.