



# AGORA

Marco Polo Common Learning Project  
Intermodal Terminals

## Kennzahlen und Benchmark für KV-Terminals

AGORA-Seminar Wien, 02.03.2010

### Agenda

- Zielsetzungen einer einheitlichen Kennzahlensystematik im Terminalbereich
- IST-Situation
- Lösungsansätze

**Zielsetzungen**

- Erarbeitung eines standardisierten Kennzahlen-Satzes über mehrere Terminalbetreiber hinweg.
- Definition eines beispielhaften Benchmarking-Prozesses zwischen einzelnen Terminalbetreibern inkl. der notwendigen Rahmenbedingungen.
- Schaffung einer einheitlichen Basis für eigene Qualitätseinstufungen der Standorte und eine einheitliche Darstellung nach Außen.

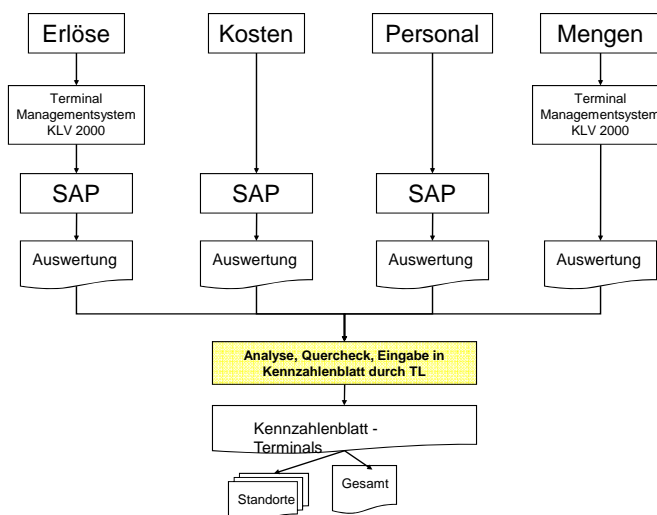
**Vision**

- Ein einheitlicher Raster der Key Performance Indicators (KPI's) eines KV-Terminals.
- Strukturierter und planmäßiger Vergleich der Standorte untereinander im Sinne eines gelebten TQM-Prozesses.

**Rahmenbedingungen**

- Möglichst praktikabel und aussagekräftig (Qualität geht vor Quantität)
- Übergreifender Ansatz (nicht ausschließlich betriebswirtschaftliche Ausrichtung)
- Nachvollziehbarkeit, Vergleichbarkeit
- Commitment über die gemeinsamen „Spielregeln“ und Vertraulichkeit

**Beispiel Kennzahlensystem RCA**



**Prozess**

