

Simone Rechel

Service Level Agreements in der Kontraktlogistik

Steigerung der Servicequalität und Verbesserung
der Wirtschaftlichkeit in der Logistik

OPTIMUS

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Rechel, Simone:

Service Level Agreements in der Kontraktlogistik - Steigerung der Servicequalität und Verbesserung der Wirtschaftlichkeit in der Logistik
ISBN 978-3-86376-072-4



Als Masterarbeit an der Hochschule Ludwigshafen am Rhein,
Fachbereich III Dienstleistung und Consulting angenommen.
Betreuer: Karl-Heinz Gimmler



Veröffentlicht im Rahmen der Schriftenreihe LOGiSCIENCE® der Gimmler Logistik Stiftung gGmbH, Koblenz.

Alle Rechte vorbehalten

1. Auflage 2014

© Optimus Verlag, Göttingen

URL: www.optimus-verlag.de

Printed in Germany

Papier ist FSC zertifiziert (holzfrei, chlorfrei und säurefrei,
sowie alterungsbeständig nach ANSI 3948 und ISO 9706)

Titelfoto: Grieshaber Logistics Group AG, Bad Säckingen

Das Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes in Deutschland ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Vorwort

Verträge bilden Logistik ab.

Ein Vertrag in der Logistik ist immer ein mehr oder weniger gutes Abbild der Gedanken und geplanten Wirklichkeit der beteiligten Kooperationspartner. Ein solcher langfristiger Vertrag gibt den Parteien hierbei die unschätzbare Möglichkeit, ihren eigenen Rechtsrahmen für lange Jahre im Voraus festzulegen, ihr eigenes „rechtliches Universum“ zu schaffen. Inwieweit die Partner davon Gebrauch machen bleibt dabei natürlich ihnen überlassen. Sehr häufig werden zu allgemeine oder schlicht nicht passende Regelungen getroffen oder bestimmte notwendige Regelungen einfach übersehen. Teilweise werden sogar nur die sehr allgemeinen, teilweise grobschlächtigen gesetzlichen Bedingungen angewendet.

In den letzten Jahrzehnten hat sich hier eine langsame, aber stetige Entwicklung hin zu einer ausdifferenzierten, systematisierten und zunehmend wissenschaftlich untersuchten und abgesicherten Vorgehensweise ergeben. Trotzdem sind, wohin man blickt, zahllose Themen mit Vertragsrechtsrelevanz noch gar nicht oder nicht hinreichend untersucht und Lösungen zugeführt.

Die Schriftenreihe LOGiSCIENCE[®] zu Logistik und Vertragsrecht will Examenarbeiten - und zwar insbesondere Bachelor- und MBA-Arbeiten - fördern, die einen vertragsrechtlichen Bezug aufweisen. Der Fokus ist dabei bewusst auf die Kombination von betriebswirtschaftlichen, technischen oder verwandten Themenbereichen mit vertragsrelevanten rechtlichen Aspekten gelegt.

Das Beispiel der Masterarbeit von Frau Simone Rechel, MBA, mit dem Thema „Service Level Agreements in der Kontraktlogistik“ ist hierfür herausragend:

Es handelt sich um eine umfassende und wissenschaftlich sehr gut abgesicherte Untersuchung zu allgemeinen Anwendungs- und Akzeptanzfragen einerseits und andererseits zu speziellen Gestaltungsmöglichkeiten von Service Level Agreements in der Praxis. Die Arbeit liefert praktische Erkenntnisse für die optimierte Einbindung von Qualitäts- und spezifischen Rechtsfolgeregelungen in Logistikverträge.

Als erster Band ist die Arbeit von Frau Rechel damit kennzeichnend für die zukünftige Ausrichtung der Schriftenreihe. Sie will sowohl dem logistischen Praktiker als auch dem Juristen, der zu Einzelfragen vertiefte Erkenntnisse sucht, auf wissenschaftlich ansprechendem Niveau die Symbiose von Logistik und spezifischem Vertragsrecht nahe bringen.

Hierzu lässt sich nur das alte lateinische Wort „Prosit!“ zitieren: „Es möge nützen!“

Koblenz, im März 2014

Karl-Heinz Gimmler

Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	V
TABELLENVERZEICHNIS	IX
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XI
1 EINLEITUNG.....	1
1.1 Eingrenzung des Themas.....	1
1.2 Ziel der Arbeit.....	2
1.3 Aufbau und Vorgehensweise.....	2
2 DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT IN DER KONTRAKTLOGISTIK.....	5
2.1 Begriffsdefinitionen im Kontraktlogistikumfeld	5
2.1.1 Leistungsumfang der Kontraktlogistik.....	5
2.1.2 Abgrenzung von Logistik-Outsourcing und Kontraktlogistik	6
2.2 Marktvolumen des deutschen Kontraktlogistikmarktes	7
2.3 Motive und Barrieren für Kontraktlogistik-Outsourcing	8
2.3.1 Betrachtung aus Sicht der Verlagerer.....	8
2.3.2 Betrachtung aus Sicht der Logistikdienstleister.....	11
2.4 Bedeutung der Dienstleistungsqualität in der Kontraktlogistik.....	12
2.5 Abgrenzung Produkt- und Dienstleistungsqualität.....	13
2.6 GAP-Modell nach <i>Parasuraman, Zeithaml & Berry</i>	13
2.7 Besonderheiten der Dienstleistungsqualität in der Kontraktlogistik.....	16
2.8 Anforderungen an ein Instrument zur Steuerung der Dienstleistungsqualität.....	18

3 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLAs) IN DER KONTRAKTLOGISTIK.....	19
3.1 SLAs und Service Level Management (SLM).....	19
3.2 Rechtliche Betrachtung von SLAs in der Kontraktlogistik.....	22
3.3 Wichtige Bestandteile von SLAs.....	24
3.3.1 Key Performance Indicators (KPIs)	24
3.3.2 Definition von Messverfahren für die Ermittlung der KPIs	30
3.3.3 Regelungen über das Berichtswesen (Service Level Reporting)	31
3.3.4 Bonus-Malus-Regelungen	33
3.3.5 Eskalationsregelungen	35
3.3.6 Change-Klauseln über die Anpassung während der Vertragslaufzeit.....	36
3.3.7 Verpflichtung zur Durchführung regelmäßiger Review Meetings	37
3.3.8 Mitwirkungspflichten des Verladers	37
3.4 Quantifizierung des Nutzens von SLAs	39
4 EMPIRISCHE ANALYSE ZU SLAs IN DER KONTRAKTLOGISTIK	45
4.1 Verbreitung und Relevanz von SLAs aus Dienstleistersicht.....	45
4.2 Erhebungsdesign.....	45
4.2.1 Entscheidung für die Durchführung einer Online-Befragung.....	45
4.2.2 Auswahl der deutschen Kontraktlogistikunternehmen als Grundgesamtheit	47
4.2.3 Erarbeitung eines Fragebogens	48
4.3 Durchführung der Befragung	49
4.4 Datenaufbereitung und -analyse.....	50
4.4.1 Teilnehmerstruktur.....	51
4.4.2 Verbreitung von SLAs in der Kontraktlogistik	54
4.4.3 Motivation zur Vereinbarung von SLAs in der Kontraktlogistik...	57
4.4.4 Ausgestaltung und Bestandteile von SLAs in der Kontraktlogistik	58
4.4.5 SLAs als Mittel zur Sicherung der Dienstleistungsqualität	61

4.4.6 Aufwand- und Nutzenbetrachtung von SLAs.....	63
5 OPTIMIERUNGSANSÄTZE FÜR SLAS IN DER KONTRAKTLOGISTIK	67
5.1 Durch Eigeninitiative Vorteile erzielen	67
5.2 Durch differenzierte Ausgestaltung den Nutzen optimieren	70
5.3 Durch Standardisierung/Automatisierung den Aufwand minimieren ...	78
6 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK.....	81
6.1 Zusammenfassung zentraler Ergebnisse	81
6.2 Zukünftige Bedeutung von SLAs und Forschungsansätze.....	84
LITERATURVERZEICHNIS	87
ANHANG.....	87
A. Einladungsschreiben (Muster-E-Mail)	93
B. Erinnerungsschreiben (Muster E-Mail).....	94
C. Online-Fragebogen (www.qualtrics.com).....	94
D. Dankeschreiben (Muster-E-Mail)	103
E. Branchenspezifische KPIs am Beispiel der Transthermos GmbH.....	104
EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG	105