

Press Release... Nota de Prensa... Pressemitteilung... 12/2009

Mehr Cash, weniger Service birgt auch Gefahren

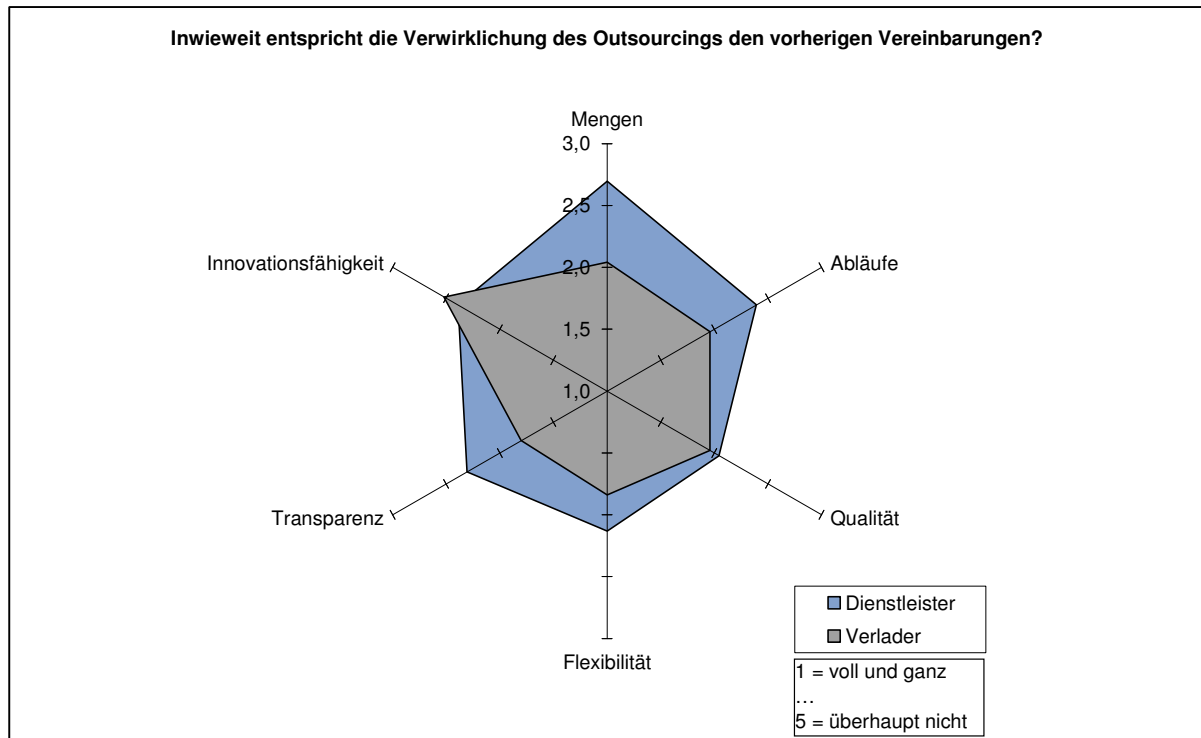
Frankfurt am Main, 15.12.2009. Nicht erfüllte gegenseitige Erwartungen von verladenden Unternehmen und Logistikdienstleistern sind laut Outsourcing-Studie 2009, herausgegeben von Miebach Consulting und der Deutschen Verkehrs Zeitung (DVZ), Ursache für tendenzielle Unzufriedenheit beider Partner in der Kontraktlogistik. Während Verlager oft Mängel bei der versprochenen oder erhofften Innovationsfähigkeit der Dienstleister sehen und deutlich mehr Initiative und Optimierungsvorschläge von Logistikdienstleistern erwarten (siehe Abb.1), sehen sich Dienstleister von der Kostenschraube eingezwängt. Dienstleister dagegen nehmen die Umsetzung von Outsourcing-Projekten deutlich negativer wahr als Verlager. Mengen und Abläufe entsprechen in den Augen der Kontraktlogistiker häufig nicht dem erwarteten Umfang, so die Klage. Auch die Einschätzungen des Services und Erfolges einer Logistikdienstleistung weichen oft stark voneinander ab. Die unterschiedliche Wahrnehmung ist laut Studie eine Ursache für die häufige Anpassung von Verträgen. Dazu Dr. Klaus-Peter Jung von Miebach Consulting: „Verlager tragen oft hohe, vielleicht zu hohe Erwartungen im Service an die Dienstleister heran, die diese mit den schmalen Budgets einfach nicht erfüllen können.“

Wie kommt es zu solch unterschiedlichen Erwartungen? Ein wichtiger Grund liegt aus Sicht der befragten in den Veränderungen des Marktes und der wirtschaftlichen Lage der Kunden. Konkret: Verlager sind selten bereit, zusätzliche Serviceleistungen zu bezahlen, denn der Kostendruck nimmt stetig zu. Dienstleister müssen sich der steigenden Preissensibilität des Kunden anpassen. Folge: Die Forderung nach Ausweitung von Serviceleistungen und Innovationskraft bei der Projektgestaltung kann oft kaum erfüllt werden. Ohnehin gelten als Hauptgrund für eine Outsourcing-Entscheidung seit langem Kosten- und Investitionsvorteile, nach dem Motto „Cash is King“. Chancen der Serviceverbesserungen durch den Dienstleister treten davor häufig in den Hintergrund. „Eine mögliche Sackgasse“, warnt Jung: „Innovation und Ideenreichtum treiben den Service entscheidend voran. Bei anhaltendem Trend besteht die Gefahr, dass sich Prozesse in der Supply Chain insgesamt verschlechtern. Das Prinzip mehr Cash, weniger Service birgt auch Gefahren.“

Weitere Ergebnisse der seit 1998 im Zweijahresrhythmus durchgeführten Outsourcing-Studie: Die Konzentration auf die Transport-, Umschlag- und Lagerprozesse bestimmt weiter das Leistungsbild der Dienstleister. Auch die vertragliche Vereinbarung von umfassenden Service-Level-Vereinbarungen und Bonus-Malus-Regelungen findet weiterhin nur bei einer geringeren Zahl der Verträge statt. Die Pricing-Struktur in Logistikverträgen ist auch 2009 weiterhin vor allem durch Vielfalt gekennzeichnet. Ein voll variables Vergütungssystem, bevorzugte Variante der Verlager, hat sich nicht durchgesetzt. Abschließende Einschätzung der Autoren: Es bleibe abzuwarten, wie sich die Outsourcing-Beziehungen zwischen Verladern und Dienstleistern weiterentwickelt. Anpassungen in der

Preisstruktur seien ein wünschenswertes Ziel. Dies bedeute mehr Innovations-Spielraum für das Serviceangebot der Logistikdienstleister. Die Studie kann unter jung@miebach.com kostenlos angefordert werden.

Abbildungen: Abb. 1 Unzufriedenheit mit der Innovationsfähigkeit der Dienstleister



Pressekontakt:

Dr. Volker Krobisch
 Tel.: 069-27 39 92-0
 Mobil: +49 172 6261968
 Miebach Consulting
 E-Mail: krobisch@miebach.com