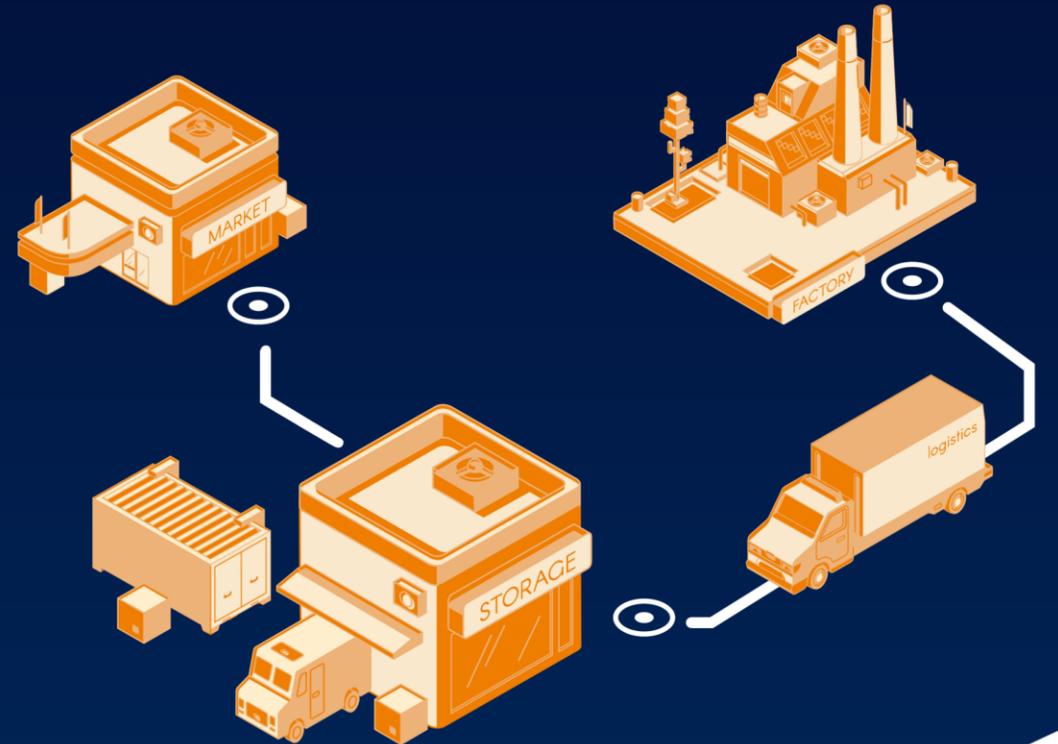




LOGIVISOR  
INSTITUTE

# Zufriedenheits-Studie Kontraktlogistik 2021 – Extrakt Teilnehmer



Das Netzwerk für Logistikverantwortliche  
aus Industrie und Handel.

## Erodiert die Zufriedenheit mit einem Outsourcing im Laufe der Zeit?

Marktbefragung in 2021 in Zusammenarbeit mit der WHU Otto Beisheim School of Management, Lehrstuhl für Logistik und Dienstleistungsmanagement



Prof. Dr. Carl Marcus  
Wallenburg, WHU



Kerstin Schneider,  
WHU



Stephan Meyer,  
LOGIVISOR Institute

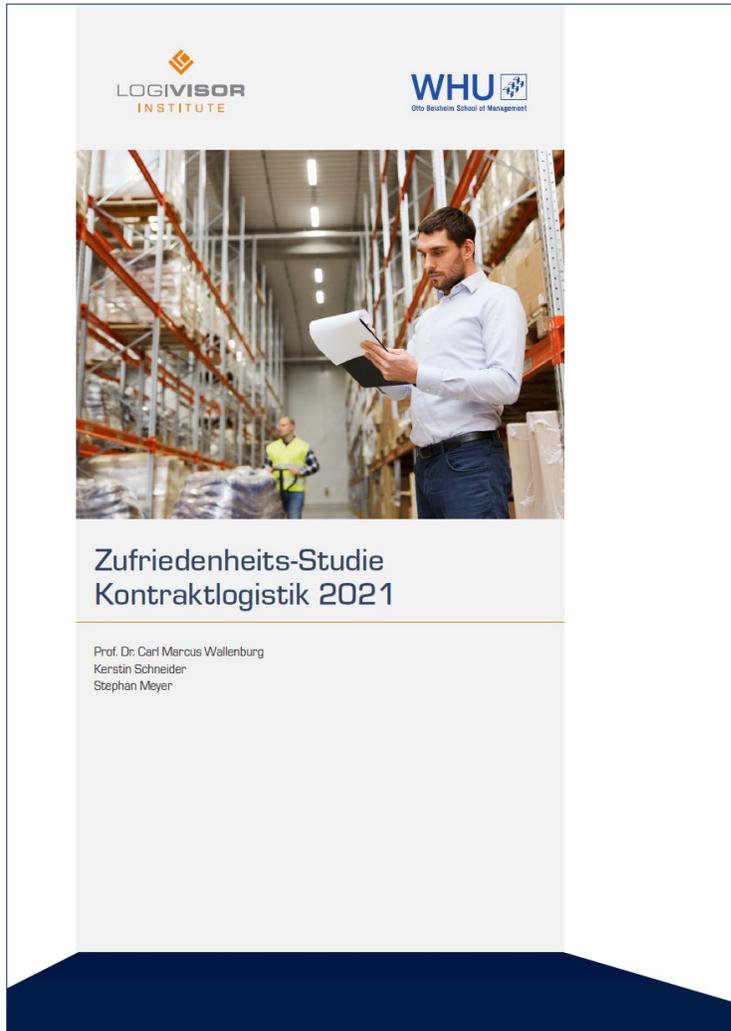


Der Fokus lag auf **deutschen Verladern** als Teilnehmer der Befragung. Dienstleister hatten die Chance an einer für sie zugeschnittenen Variante teilzunehmen.

### Inhaltlicher Fokus:

- Ist eine Erosion der Zufriedenheit erkennbar?
- Was sind Treiber von Zufriedenheit/ Unzufriedenheit?
- Was sind die Stellschrauben für eine verbesserte Zusammenarbeit?

## Die Vollversion steht Mitgliedern des LOGIVISOR Institute zur Verfügung.

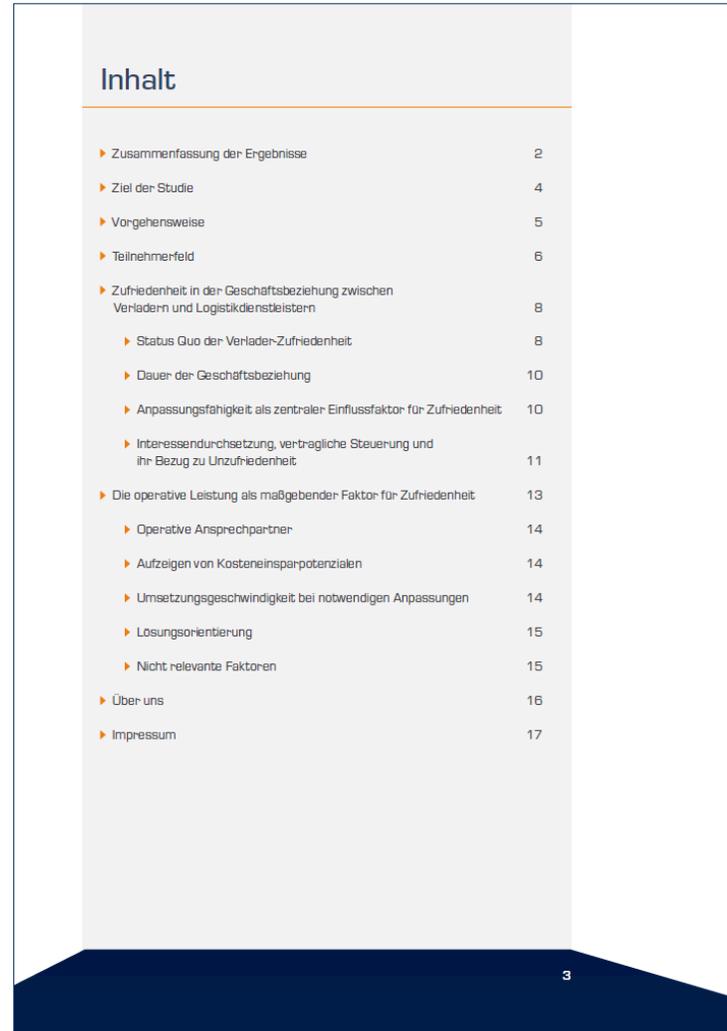


LOGIVISOR INSTITUTE

WHU  
Oto Beuth School of Management

Zufriedenheits-Studie  
Kontraktlogistik 2021

Prof. Dr. Carl Marcus Wallenburg  
Kerstin Schneider  
Stephan Meyer



### Inhalt

▶ Zusammenfassung der Ergebnisse	2
▶ Ziel der Studie	4
▶ Vorgehensweise	5
▶ Teilnehmerfeld	6
▶ Zufriedenheit in der Geschäftsbeziehung zwischen Verladern und Logistikdienstleistern	8
▶ Status Quo der Verlager-Zufriedenheit	8
▶ Dauer der Geschäftsbeziehung	10
▶ Anpassungsfähigkeit als zentraler Einflussfaktor für Zufriedenheit	10
▶ Interessendurchsetzung, vertragliche Steuerung und ihr Bezug zu Unzufriedenheit	11
▶ Die operative Leistung als maßgebender Faktor für Zufriedenheit	13
▶ Operative Ansprechpartner	14
▶ Aufzeigen von Kosteneinsparpotenzialen	14
▶ Umsetzungsgeschwindigkeit bei notwendigen Anpassungen	14
▶ Lösungsorientierung	15
▶ Nicht relevante Faktoren	15
▶ Über uns	16
▶ Impressum	17

Sie sind Logistikverantwortliche(r) eines Industrie- oder Handelsunternehmens und haben Interesse Mitglied des LOGIVISOR Institute zu werden?

Dann merken Sie sich auf unserer Website vor:

[www.logivisor-institute.com](http://www.logivisor-institute.com).

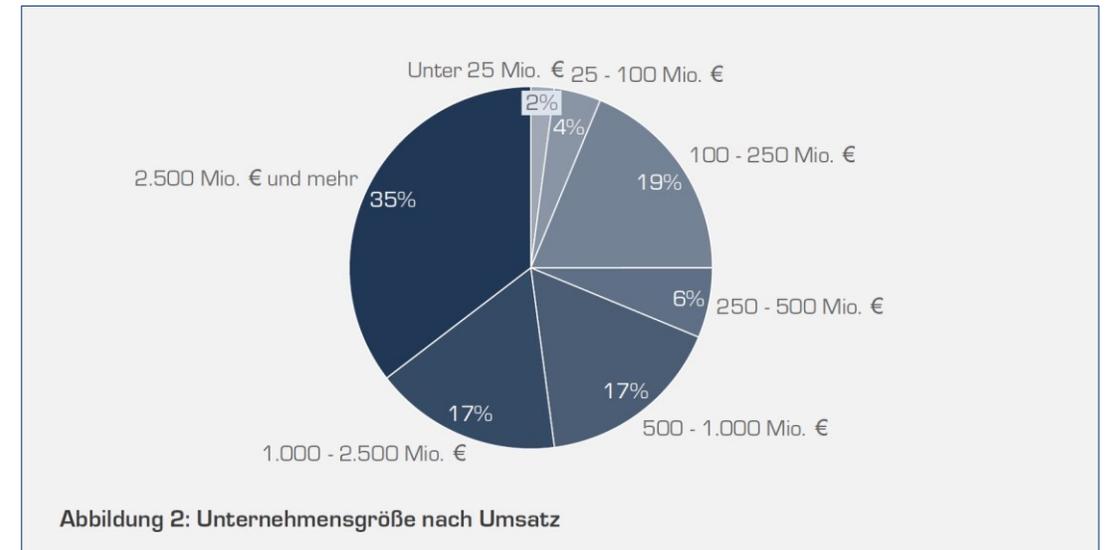
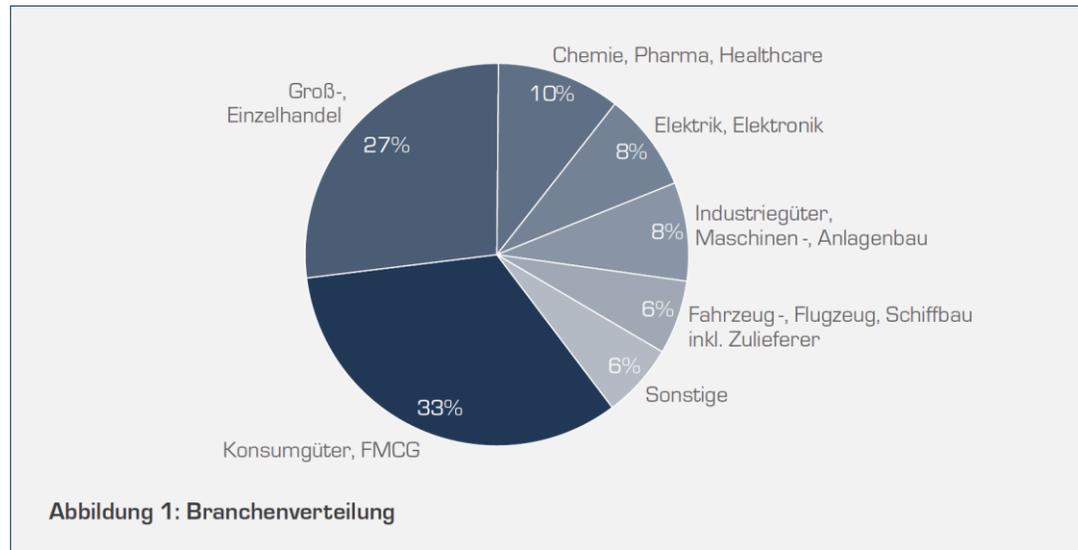
## Zufriedenheits-Studie Kontraktlogistik 2021 – Extrakt

### Vorgehen & Teilnehmerkreis

Online-Befragung (anonym) mit anschließender Auswertung durch die WHU

Referenz zu einzelnen Vertragsverhältnissen/ Geschäftsbeziehungen der Verlager

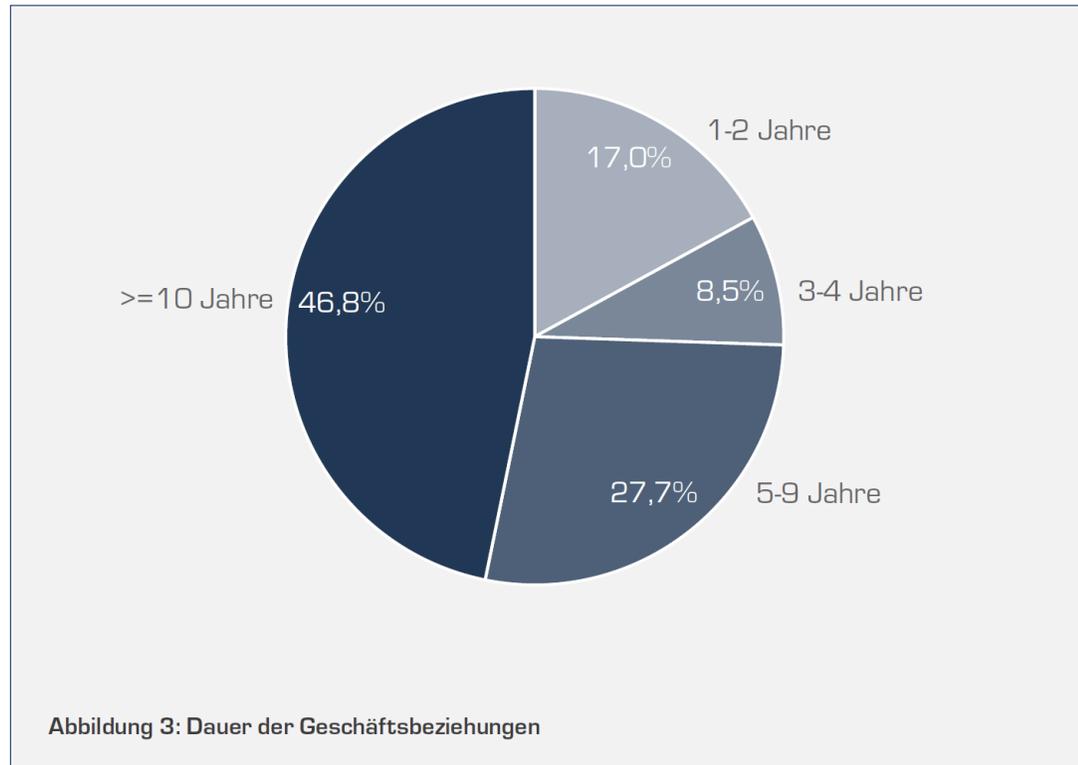
Breites Branchenspektrum mit vorwiegend großen Unternehmen (52% mit mehr als 1 Mrd. € Umsatz p.a.):



## Zufriedenheits-Studie Kontraktlogistik 2021 – Extrakt

### Überraschend lange Geschäftsbeziehung mit Logistikdienstleistern

75% arbeiten bisher mindestens 5 Jahre, 47% mindestens 10 Jahre (!) mit ihrem Dienstleister zusammen.



Vermutete **Positiv-Selektion** in der Befragung  
= unzufriedenstellende Beziehungen werden  
frühzeitig(er) beendet



# Zufriedenheits-Studie Kontraktlogistik 2021 – Extrakt

## Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Aussagen zur Zufriedenheit der Verlager mit ihrem Logistikdienstleister decken das volle Bewertungsspektrum ab und sind mit einer Durchschnittsbewertung von 4,2 von 7 Punkten weder besonders positiv noch negativ. **Dabei konnte ein schwacher Zusammenhang mit der Dauer der Geschäftsbeziehungen nachgewiesen werden.** Dieser ist darauf zurückzuführen, dass im Zeitverlauf eine Positiv-Selektion stattfindet, bei der Geschäftsbeziehungen mit unzureichender Leistung und besonders niedriger Zufriedenheit in der Regel nach und nach beendet werden.

Einen signifikanten Zufriedenheitsfaktor stellt in jedem Fall die **Anpassungsfähigkeit des Logistikdienstleisters** an sich verändernde Umstände des Verlager dar. Hierin spiegelt sich auch der hohe Veränderungsgrad der logistischen Anforderungen der Verlager über die Dauer der Zusammenarbeit wider.

**Treiber der Gesamtzufriedenheit ist maßgeblich, und wenig überraschend, wie zufrieden die Verlager mit der operativen Leistung der Dienstleister sind.** Maßnahmen zur Steigerung dieser operativen Zufriedenheit durch den Dienstleistungspartner können die Verfügbarkeit von operativen Ansprechpartnern, **aktives Aufzeigen von Einsparpotenzialen, die Umsetzungsgeschwindigkeit von Anpassungsmaßnahmen,** sowie eine starke Lösungsorientierung bei operativen Meinungsverschiedenheiten sein.

Die Ergebnisse der Studie tragen zu einem besseren Verständnis von Erfolgsfaktoren für die Zusammenarbeit in der Kontraktlogistik bei. **Basierend darauf können Entscheider gezielte Maßnahmen ergreifen, um die Geschäftsbeziehung zwischen Verlager und Logistikdienstleister aktiv zu verbessern und zum beiderseitigen Nutzen auszubauen.**

## Unsere Einordnung der Ergebnisse

1. Die **operative Performanz** muss „stimmen“ – sie ist die Pflichtübung!  
Nicht-Performanz führt zum Partnerwechsel.
2. **Proaktivität** der Dienstleister bei Veränderungen zahlt sich aus.
3. Die **Verlader** sind klar und **eindimensional auf Kosteneinsparungen** fokussiert.

Der Dienstleister bleibt in der Rolle des „Problemlösers“ und „Enablers“ für Kosteneinsparungen!

4. Die **vertraglichen Mittel** zur Interessenwahrung der Verlader scheinen selten realisiert zu sein.

Es besteht viel Potenzial, durch „smarte“ Logistikverträge eine faire Grundlage für die kontinuierliche Evolution der Logistik, aber auch der Geschäftsbeziehung an sich zu verankern!



## Über uns

### LOGIVISOR Institute GmbH

Die LOGIVISOR Institute GmbH konzentriert sich auf den Transfer von qualifiziertem Wissen im Bereich Outsourcing, Insourcing, Dienstleister-Wechsel, die Ausarbeitung von konkreten, praxistauglichen Inhalten und die Ermöglichung eines ungefilterten, vertraulichen Erfahrungsaustausches zwischen Entscheidern aus Industrie und Handel. Unser Ziel ist gemeinsam neue Standards für die Zusammenarbeit zwischen Verladern und Logistikdienstleistern zu erarbeiten – für mehr Zufriedenheit in deren Interaktion auf beiden Seiten.

### WHU – Otto Beisheim School of Management

Wissenschaftliche Hochschule für Unternehmensführung (WHU)

Die WHU – Otto Beisheim School of Management mit Sitz in Vallendar bei Koblenz und in Düsseldorf wurde 1984 auf eine Initiative der IHK Koblenz gegründet und gehört inzwischen zu den renommiertesten Wirtschaftshochschulen in Deutschland. Der direkte Praxisbezug in Lehre und Forschung ist dabei ein wichtiges Gestaltungsprinzip der Hochschule. Neben Bachelor- und Masterstudiengängen bietet die WHU verschiedene MBA- und Weiterbildungsprogramme.

### Lehrstuhl für Logistik und Dienstleistungsmanagement

Das Team des Lehrstuhls für Logistik und Dienstleistungsmanagement der WHU hat sich auf die Beantwortung aktueller und praxisorientierter Fragestellungen im Bereich der Logistik spezialisiert. Die Ergebnisse unserer Arbeit präsentieren wir regelmäßig auf Konferenzen und in renommierten internationalen Fachzeitschriften. Inhaber des Lehrstuhls ist Professor Wallenburg, der für seine Forschung unter anderem den Wissenschaftspreis der Bundesvereinigung Logistik (BVL) erhalten hat.

## Rechtliches

Alle Rechte, auch für die Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung der LOGIVISOR Institute GmbH oder der WHU – Otto Beisheim School of Management in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Alle Firmen- oder Produktnamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Firmen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen beruhen auf freiwilligen Angaben der partizipierenden Unternehmen. Wir übernehmen weder eine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der enthaltenen Informationen noch eine Haftung für eventuelle Schäden, die aus deren Nutzung entstehen könnten.

Selbstverständlich wurden sämtliche Daten vertraulich behandelt und im Ergebnisbericht anonymisiert.

Wir arbeiten nach den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes.

## Kontakt

LOGIVISOR Institute GmbH  
Oberanger 24  
80331 München

WHU – Otto Beisheim School of Management  
Lehrstuhl für Logistik und Dienstleistungsmanagement  
Erkrather Straße 224a  
40233 Düsseldorf