

# Service Level Agreements (SLAs) und Erfolgsfaktor Leistungsbeschreibung in der Logistik

## 30 November 2023, Koblenz

Die zehn wichtigsten „Dos und Don'ts“ zur optimierten Gestaltung von Service Level Agreements (SLAs) und Leistungsbeschreibungen in der Logistik – ein praxisorientierter Workshop speziell für Verantwortliche von Leistungsbeschreibungen und SLAs.

Fotolia – ©ake1150



### FAin Anne Marhoffer

- Fachanwältin für Transport- und Speditionsrecht
- Lehrbeauftragte an der Hochschule für Wirtschaft und Gesellschaft Ludwigshafen
- Spezialisiert auf Service Level Agreements mit KPI sowie Vertragsrecht in der Logistik



### FA Dr. Karl-Heinz Gimmler

- Spezialanwalt für Kontraktlogistik- und Logistik-Outsourcingrecht
- Fachanwalt für Transport- und Speditionsrecht sowie Steuerrecht
- Lehrbeauftragter an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg sowie an der Wirtschaftsuniversität Wien

### Infobox

#### Wo?

CONTEL Hotel Koblenz  
Pastor-Klein-Straße 19  
56073 Koblenz

In Kooperation mit Prof. Kummer,  
WU Wien

Tel +49 261 134 966-0  
Fax +49 261 134 966-99

#### Wann?

30. November 2023

Teilnahmegebühr: 690,00 € (zzgl. 7% MwSt.) inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung.

Anmeldung per E-Mail:

[Anmeldung HIER](#)



### Ablauf

#### Teil 1 SLA und KPI

9:00 – 10:45

- Darstellung der messbaren wirtschaftlichen Vorteile eines Best-Practice-SLA/KPI-Systems
- Häufige Fehlerquellen und Risiken anhand von Praxisbeispielen

10:45 – 11:00 Kaffeepause

11:00 bis 12:30

- Darstellung der wesentlichen betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Grundlagen eines SLA/KPI-Systems sowie Erarbeitung eines Best-Practice-SLA/KPI-Systems mit innovativen selbststeuernden Elementen

12:30 bis 13:30 Mittagspause

#### Teil 2 Leistungsbeschreibung

13:30 bis 15:30

- Einordnung der Leistungsbeschreibung in den Rahmenvertrag
- Typischer Aufbau und Inhalte von Leistungsbeschreibungen
- Neuer wesentlicher Bestandteil für fehlerfreie Leistungsbeschreibungen: RSI-Matrix ©

15:30 bis 15:45 Kaffeepause

15:45 bis 17:30

- Rechtscharakter und rechtliche Wirkung der Leistungsbeschreibung
- Optimierte Abbildung der Schnittstellen Logistik / Technik / IT
- Die 10 wichtigsten „Do's and Don'ts“ / Best-Practice-Gestaltungsmatrix