

# Pünktlichkeit ist alles

Logistikdienstleister müssen termingerecht liefern. Wer ist der beste im Land?



Von Michael Dörfler

**HOHE ANFORDERUNGEN** werden an Logistikdienstleister gestellt. So soll die Lieferung zum vereinbarten Zeitpunkt und ohne Beschädigungen ankommen. Die Kunden wollen zudem per Track & Trace ständig über den Status der Lieferungen informiert werden. Für die Stückgutlogistik bedeutet das, sich ihren Kunden trotz einer weitgehend standardisierter Leistung immer noch besser als der Wettbewerb darzustellen. Aber klappt das auch in der Praxis? Die Erfahrungen der Kunden zeigen, dass es tatsächlich Unterschiede zwischen den Anbietern gibt. Welcher Logistiker bietet die beste Beratung und die höchste Kundenorientierung? Das herauszufinden hatte sich das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“ zur Aufgabe

gemacht. Sieger der Befragung ist System Alliance vor Cargoline und Dachser.

**Gehaltssprung geplant //** In der Studie zur Zufriedenheit mit Stückgutlogistikern wurden Versandleiter zu den sieben größten Netzwerkorganisationen befragt. Dabei ging es um Leistung, Kundenorientierung, Beratung und Konditionen der Anbieter. Um die termingerechte Lieferung dreht sich aus Sicht der Befragten alles. In diesem Punkt vergaben sie an die Anbieter die besten Bewertungen; den ersten Rang konnte sich dabei System Alliance sichern. 71 Prozent der Versandleiter gaben an, dass ihr Dienstleister pünktlich liefert. Für die Hälfte der Befragten ist Zuverlässigkeit eines der wichtigsten Kriterien in der Zusammenarbeit mit Dienstleistern. Bei 40 Prozent stehen Pünktlichkeit und Termintreue hoch im Kurs. Allerdings hat bereits

ein Drittel negative Erfahrungen dergestalt gemacht, dass Lieferungen nicht zeitgenau oder beschädigt eingetroffen waren. Besonders unzufrieden zeigten sich die Kunden mit den Konditionen ihrer Versanddienstleister; das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt für ein Drittel nicht. Dagegen steht die IT-Kompetenz der Logistikanbieter außer Frage, wenn sie aussagekräftige „Track & Trace“-Verfahren einsetzen. Den Gesamtsieg konnte sich System Alliance sichern. Cargoline kam auf Platz zwei, und Dachser steht in der Gunst der Kunden an dritter Stelle. Bei den Ergebnissen aus weiteren Kategorien stehen sechs der Logistikdienstleister mit der Bewertung „gut“ sehr nah beieinander. Nur ein Anbieter unterschritt diese Zielmarke knapp; geringe Unterschiede waren dabei entscheidend. Die drei Anbieter auf den vorderen Plätzen sicherten sich auch in den Teilberei-

## Wenige Unterschiede durch Standardisierung Logistikdienstleister mit guten Noten

	Gesamturteil		Leistung		Kundenorientierung		Beratung		Konditionen		Kompetenz		Weiterempfehlung		Wiederwahl	
	100%	25%	20%	20%	15%	10%	5%	5%								
	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte**	Rang
System Alliance	77,6	1	80,0	1	78,2	2	77,3	3	79,3	2	78,2	3	66,0	3	70,0	4
Cargoline	77,6	2	77,6	4	78,8	1	76,1	5	80,9	1	78,1	4	72,0	1	74,0	1
Dachser	76,5	3	78,4	2	76,6	5	76,2	4	75,7	3	79,7	1	66,0	3	74,0	1*
IDS Logistik	76,3	4	77,9	3	76,6	4	77,9	1	74,8	5	78,7	2	70,0	2	66,0	5
Deutsche Post DHL	75,8	5	76,5	5	76,7	3	77,3	2	75,0	4	76,4	7	66,0	3	74,0	1
DB Mobility Logistics	72,7	6	74,4	6	73,8	6	74,9	6	69,3	6	76,9	5	62,0	6	64,0	6
24 Plus Systemverkehre	69,5	7	70,2	7	71,2	7	72,0	7	69,0	7	76,5	6	52,0	7	54,0	7

100,0-80,0 Punkte = sehr gut; 79,9-70,0 Punkte = gut; 69,9-60,0 Punkte = befriedigend; 59,9-40,0 Punkte = ausreichend; 39,9-0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

\*\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Basis bildet der Net Promoter Score (NPS) bzw. der Wiederwahl-Index.

Quellen: DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG, Markt und Mittelstand 2013

chen die besten Bewertungen. Besonders abheben konnte sich System Alliance. Der Gesamtsieger bietet neben hoher Termintreue zuverlässige Lieferungen mit einer geringen Anzahl von Beschädigungen.

Die Mitarbeiter des Unternehmens gelten als zuverlässig, flexibel und glaubwürdig. Auch Cargoline hat seine Kunden mit Kundenorientierung überzeugt. Am besten sind die Konditionen. Kurze Bear-

beitungszeiten, Kompetenz und ein gutes Dienstleistungsangebot haben bei Dachser den Ausschlag für Rang drei gegeben. <<

michael.doerfler@marktmittelstand.de

## „Für viele eine Herausforderung“

Was Logistikdienstleister auszeichnet

**Markt und Mittelstand:** Herr Professor Liebetruh, was erwarten Firmenkunden von einem Logistikdienstleister?

**Professor Thomas Liebetruh:** Am wichtigsten ist den Kunden die Zuverlässigkeit der Logistikdienstleister. Sie dürfen die zugesagten Zeitfenster nicht zu früh und nicht zu spät erreichen. Das Massengeschäft ist sehr standardisiert, so dass nur Systemanbieter dieses gut leisten können.

**MuM:** Wie unterscheiden sich eigentlich die Dienstleister?

**Liebetruh:** In der Basisdienstleistung Stückgutverkehr differenzieren sich die Anbieter wenig. Wenn sie hier gut sind, dann haben sie Chancen, durch Mehrwertdienstleistungen höhere Margen zu erzielen, etwa in der Kontraktlogistik, bei der Produktionsversorgung.

**MuM:** Wie sind kleine Unternehmen aufgestellt?

**Liebetruh:** Sie kommen nur mit einem Netzwerk aus mehreren Unternehmen weiter. Allerdings müssen die Teilnehmer sich sehr gut koordinieren, wenn sie nach außen einheitlich auftreten. Das ist für viele noch eine Herausforderung.



Professor Thomas Liebetruh, Uni Regensburg

## Zur Studie

Von September bis Oktober 2013 führte das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Wirtschafts magazins „Markt und Mittelstand“ eine Untersuchung zur Zufriedenheit von deutschen Mittelständlern mit Logistikkooperationen durch. Telefonisch befragt wurden 175 Versandleiter nach ihren Erfahrungen im Hinblick auf Kundenorientierung, Leistung, Konditionen und Beratung. Auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung und zur Wiederwahl wurde ermittelt. Dabei stand im Vordergrund, welchen Gesamteindruck die Befragten von der Serviceorientierung der Dienstleister hatten. Die Dokumentation zur Studie kann gegen eine Schutzgebühr von 357 Euro hier bestellt werden: info@disq.de

ANZEIGE



# LKC.

## TRANSACTION

Ihre Partner bei Unternehmensverkauf, -übernahme, -nachfolge oder -beteiligung

„LKC hat in den letzten beiden Jahren Inhaber geführte Unternehmen insbesondere in den Bereichen Technologie und Kommunikationstechnik mit großem Erfolg beraten.“

Professor Kai Lucks, Vorsitzender des Bundesverbandes M&A



www.lkc-transaction.de