

# SERVICE LEVEL AGREEMENTS & KEY PERFORMANCE INDICATORS IN DER LOGISTIK

## ONLINE-ANMELDUNG: HIER



Fotolia – ©ake1150

### Referenten



Rechtsanwältin Anne Marhoffer-Beljuli  
Rechtsanwältin bei der  
Gimmler Rechtsanwalts-gesellschaft mbH  
Schwerpunktgebiete:

- Service Level Agreements mit Key Performance Indicators
- AGB für Transport und Logistik
- Vergütungsrecht
- Vertragschecks



Rechtsanwalt Karl-Heinz-Gimmler  
Geschäftsführender Gesellschafter der  
Gimmler Rechtsanwalts-gesellschaft mbH

- Spezialanwalt für Kontraktlogistik- und Logistik-Outsourcingrecht
- Fachanwalt für Transport- und Speditionsrecht
- Fachanwalt für Steuerrecht



gimmler

### Infobox

#### Wo?

Gimmler Logistik Stiftung gGmbH  
In den Sieben Morgen 1c I 56077 Koblenz  
Tel.: +49 (261) 134 9660  
E-Mail: info@gimmler-gruppe.com

#### Wann?

11. April 2019

Teilnahmegebühr: 630,00 € (zzgl. 7% MwSt.) inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung.

Bei Buchung bis zum 4. Januar 2019 erhalten Sie einen Frühbucherrabatt von 100,00 € netto.

Anmeldung HIER.

### Ablauf

09:00 – 10:45 Begrüßung / Einführung

- 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 – 12:30

- Darstellung der wesentlichen betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Grundlagen eines SLA/KPI-Systems u.a.:
  - Qualitätsmessung/-steuerung
  - Rahmenvertrag vs. Einzelvertrag
  - Abgrenzung von ähnlichen Regelungen
  - Ressourceneinsatz

12:30 – 13:30 Mittagspause

13:30 – 15:30

- Erarbeitung eines Best Practice SLA/KPI-Systems mit innovativen selbststeuernden Elementen, u.a.:
  - Gestaltung eines KPI-Systems
  - Dimensionierung von Bonus-Malus-Regelungen
  - Definition von Exitschwellen
  - Integration (teil)automatischer Change-Regelungen
- Bearbeitung eines typischen Schwerpunktfalles in Arbeitsgruppen

15:30 – 15:45 Kaffeepause

15:45 – 17:30

- Fortsetzung Best Practice SLA/KPI-System und Schwerpunktfall
- Anwendung von Verhandlungstechniken zur Argumentation von spezifischen SLA-/KPI-Regelungen im Zwei-Parteien-Spiel