



**Z**entrum  
**T**ransportwirtschaft  
**L**ogistik  
Schulungs und BeratungsGmbH

---

**7.4. 14:00-17:55**  
**8.4. 14:00-17:55**  
**Online**

---



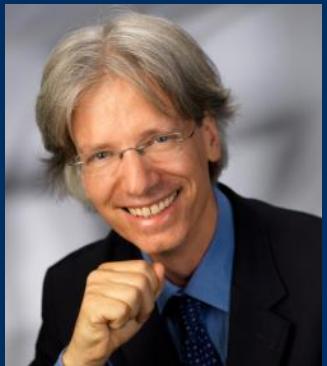
BUNDESVERBAND MATERIALWIRTSCHAFT, EINKAUF  
UND LOGISTIK IN ÖSTERREICH

*Interaktives  
Online Seminar*

# Erfolgsfaktor Leistungsbeschreibung

## Service Level Agreements (SLA) & Key Performance Indicators (KPIs)





**Univ.-Prof. Dr.  
Sebastian Kummer**  
seit 2001 Vorstand des  
Instituts für Transportwirtschaft  
und Logistik, WU Wien und  
Geschäftsführender  
Gesellschafter der ZTL GmbH

## **Intensiv Seminar: Vergütung • Leistungsbeschreibung ▪ Service Level Agreements (SLA) ▪ Key Performance Indicators (KPIs)**

Liebe Freunde und Partner,

Die Leistungsbeschreibung ist einer der Kernpunkte für Erfolg oder Misserfolg von logistischen Projekten. Fehlende bzw. nicht messbare Leistungsqualität ist für Dienstleister und Auftraggeber in der Logistik riskant und teuer! Mit optimierten SLA-/KPI-Regelungen hingegen können alle Beteiligten Fehlerkosten einsparen und zusätzliche Erlöse erwirtschaften. Im Seminar die wesentlichen Fragen der Leistungsbeschreibung diskutiert wie z.B. „Welche Erfolgsgrundsätze für die dynamische Leistungsbeschreibung gibt es? Was ist eine Auftraggeber- All in-Klausel?“

Am zweiten Tag lernen sie die wesentliche betriebswirtschaftliche und rechtliche Grundlagen eines SLA/KPI-Systems kennen. Wir zeigen messbare wirtschaftliche Vorteile eines Best Practice SLA/KPI-Systems auf und diskutieren Häufige Fehlerquellen sowie Risiken anhand von Praxisbeispielen. Das Seminar schließt ab mit der interaktiven Erarbeitung eines Best Practice SLA/KPI-Systems mit innovativen selbststeuernden Elementen, u.a.

Der Kurs ist Teil unser 6-tägigen Zertifikatskurs Tender- und Vertragsmanager: Transport und Logistik. TeilnehmerInnen aller 3 Seminare (Seminarbesuche aus der Vergangenheit können angerechnet werden) erhalten ein Zertifikat „Tender- und Vertragsmanager Transport und Logistik“, das bestätigt, dass Sie einen Kurs im Umfang von 4 ECTS Punkten erfolgreich abgeschlossen haben. Außerdem erhalten Sie einen Vorzugspreis.

Ich würde mich freuen, Sie auf dem Essential-Kompaktkurs begrüßen zu können.

*Univ.-Prof. Dr. Sebastian Kummer,  
Vorstand des Instituts für Transportwirtschaft und Logistik, WU Wien  
Geschäftsführender Gesellschafter der ZTL GmbH*

# Online-Praxis-Seminar

## Erfolgsfaktor Leistungsbeschreibung

7.4. 14:00-17:55 Online

---

14:00 Vorstellung, Fragestellungen, Erwartungen

14:10 Leistungsbeschreibungen

- Einordnung der Leistungsbeschreibung in den Rahmenvertrag
- Typischer Aufbau und Inhalte von Leistungsbeschreibungen
- Rechtscharakter und rechtliche Wirkung der Leistungsbeschreibung

Optimierte Abbildung der Schnittstellen Logistik / Technik / IT

16:00 Kaffeepause

16:15 Die 10 wichtigsten „Dos and Don’ts“ /Best Practice-Gestaltungsmatrix

Bearbeitung einer Leistungsbeschreibung in Arbeitsgruppen

*Rechtsanwalt Karl-Heinz-Gimmler*

*Rechtsanwältin Anne Marhoffer-Beljuli*

17:55 Ende der Veranstaltung

# Online-Praxis-Seminar

## Service Level Agreements (SLA) & Key Performance Indicators (KPIs)

8.4. 14:00-17:55 Online

---

14:00 Vorstellung, Fragestellungen, Erwartungen

14:10 SLA in Transportwirtschaft und Logik

- Messbare wirtschaftliche Vorteile eines Best Practice SLA/KPI-Systems
- Häufige Fehlerquellen und Risiken anhand von Praxisbeispielen

Wesentliche betriebswirtschaftliche und rechtliche Grundlagen eines SLA/KPI-Systems

- Qualitätsmessung/-steuerung,
- Rahmenvertrag vs. Einzelvertrag,
- Abgrenzung von ähnlichen Regelungen
- Ressourceneinsatz

16:00 Kaffeepause

16:15 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

*Rechtsanwalt Karl-Heinz-Gimmler*

*Rechtsanwältin Anne Marhoffer-Beljuli*

17:55 Ende der Veranstaltung

# Erfolgsfaktor Leistungsbeschreibung

## Service Level Agreements (SLA) & Key Performance Indicators (KPIs)

Hiermit melde ich

**Name:**

---

**Unternehmen:**

---

**Straße:**

---

**PLZ Stadt:**

---

**E-Mail:**

---

**Mitglied:**

BVL  BMÖ

- Mich an zum 2 Tages Online Seminar am 7. und 8.4. Erfolgsfaktor Leistungsbeschreibung – Service Level Agreements (SLA) & Key Performance Indicators (KPIs)**  
Teilnahmegebühr: 450,- € + 20 % USt. (BVL, ÖVG und BMÖ Mitglieder zahlen 370,- € + 20 % USt.)
- Mich an zum Online Seminar am 7.4. Erfolgsfaktor Leistungsbeschreibung –**  
Teilnahmegebühr: 250,- € + 20 % USt. (BVL, ÖVG und BMÖ Mitglieder zahlen 200,- € + 20 % USt.)
- Mich an zum Online Seminar am 8.4. Service Level Agreements (SLA) & Key Performance Indicators (KPIs)**  
Teilnahmegebühr: 250,- € + 20 % USt. (BVL, ÖVG und BMÖ Mitglieder zahlen 200,- € + 20 % USt.)

Ihre Anmeldung senden Sie bitte per E-Mail an [office@ztl.at](mailto:office@ztl.at). Eine telefonische Anmeldung ist unter der Telefonnummer +43 (0)676 8213 4610 möglich.

Bitte überweisen Sie den Betrag auf das ZTL-Konto: AT142011100002445476 bei der Erste Bank, BLZ 20111, BIC: GIBAATWW

Eine Stornierung der Anmeldung ist bis 3 Tage vor Seminarbeginn kostenlos möglich. Danach ist die volle Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich können Sie auch eine/n andere/n Teilnehmer/in melden.

# Das Online-Seminar für Auftraggeber

## Nie wieder Geld verschenken!

### Die Durchsetzung ersatzfähiger Schäden in Transport und Logistik



**RA Karl-Heinz Gimmler ist:**

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

Er berät führende Logistikdienstleister und Verlader bei der Vorbereitung und Gestaltung von Logistikverträgen sowie bei Vertragsverhandlungen. Neben seiner Tätigkeit als leitender Anwalt der Gimmler Rechtsanwaltsgesellschaft mbH ist er Dozent für Vertragsrecht bei BVL Seminare und bei ZTL Wien. Außerdem ist er Lehrbeauftragter an der HS Ludwigshafen und ab dem Wintersemester 2021 wieder an der WU Wien. Insgesamt hat er über 1030 Seminar- und Workshop-Tagen im Bereich des Logistik- und Transportrechts.



**Rechtsanwältin Anne Marhoffer-Beljuli ist** Rechtsanwältin bei der Gimmler Rechtsanwaltsgesellschaft mbH  
Ihre Schwerpunktgebiete sind :

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



**Univ.-Prof. Dr. Sebastian Kummer** ist seit 2001 Vorstand des Instituts für Transportwirtschaft und Logistik, WU Wien. Gemeinsam mit seinem Team führt er zahlreiche Forschungs- und Praxisprojekte für Industrie- und Handelsunternehmen ebenso wie für Transport- und Logistikdienstleister durch. Seine Publikationsliste umfasst mehr als 200 Veröffentlichungen, darunter führende Lehrbücher. Professor Kummer hat sich lange Jahre mit Vergütungssystemen für Transport und Logistik beschäftigt.