

Service Levels Prozesse und Kosten im Griff

Definition, Implementierung
Erfolgsbeurteilung, Beispiele

René Rahm

© April 2010/Rahm

DR. ACÉL & PARTNER AG
Internationale Beratung für Logistik Management

Inhalt

- Eine typische Situation
- Ziel und Zweck von Service Levels
- Inhalte von Service Level – Vereinbarungen
- Implementierung
- Erfolgsbeurteilung und Optimierung
- Fazit

© April 2010/Rahm

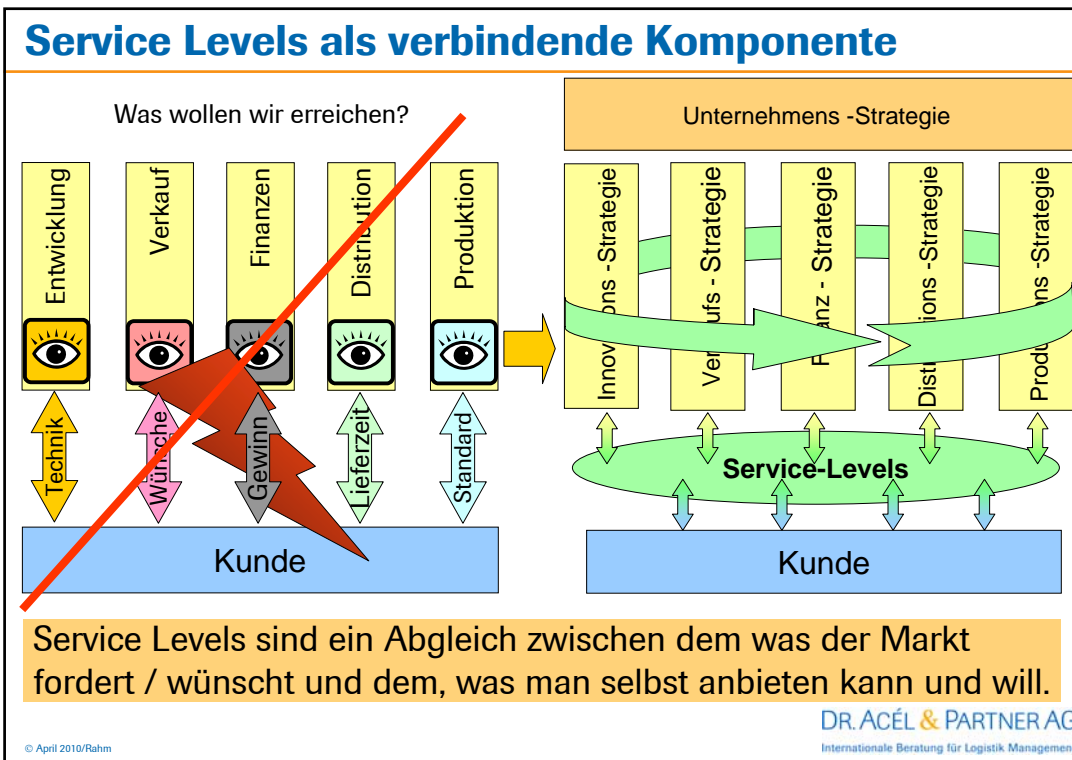
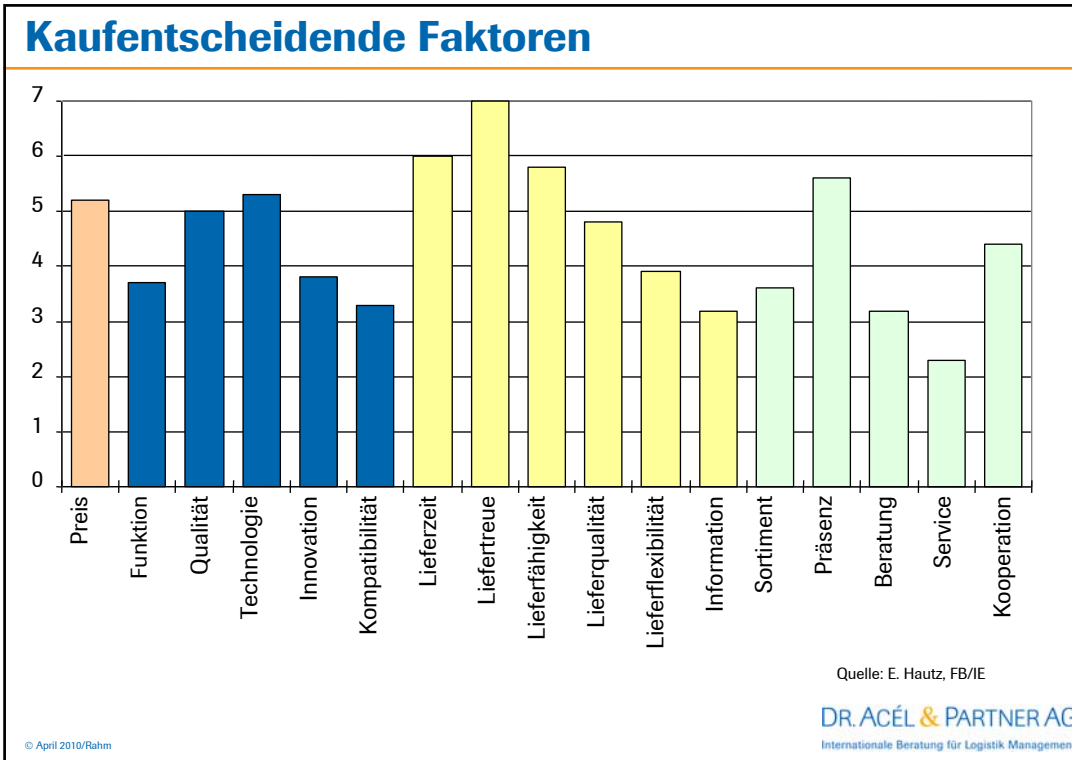
DR. ACÉL & PARTNER AG
Internationale Beratung für Logistik Management

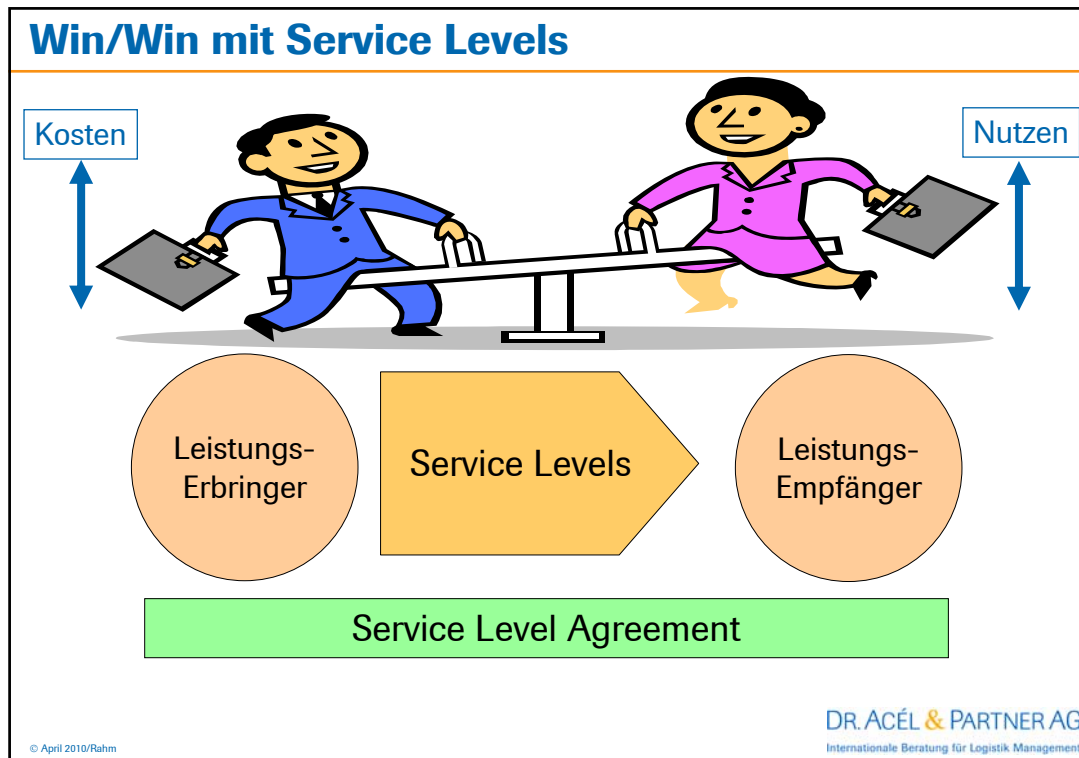
Das Top-Restaurant bietet Alles



Die Konsequenzen des Top-Angebots

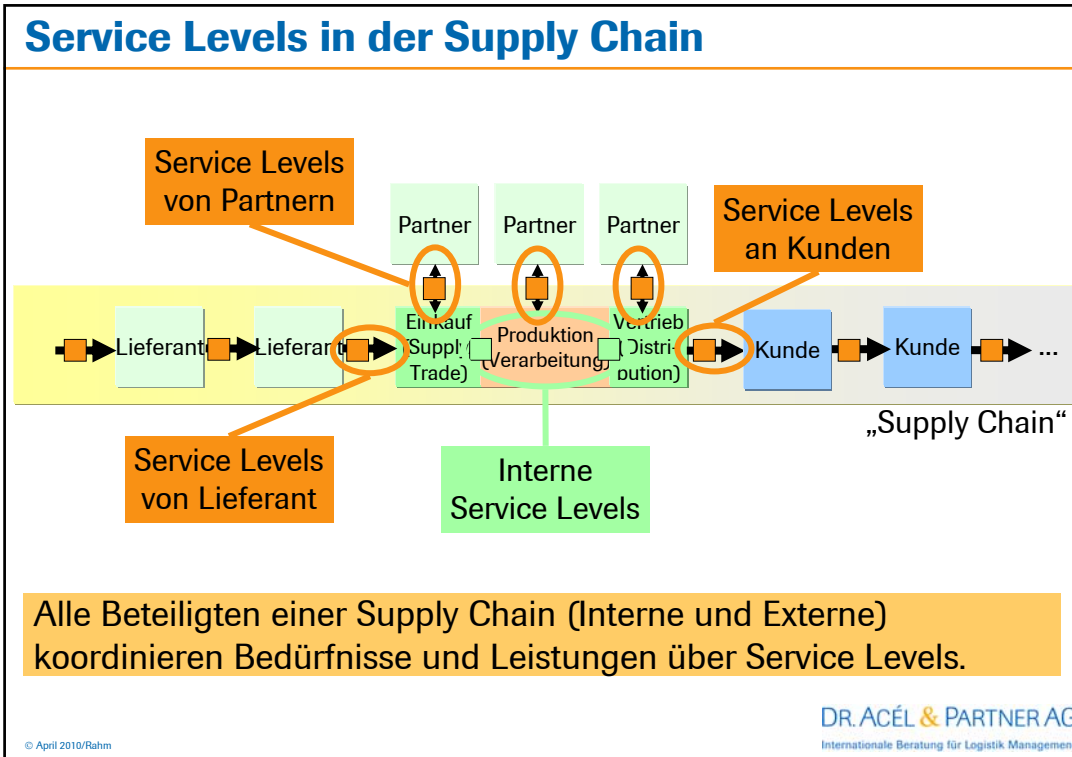






Was sind Service-Levels?

- Service Levels beschreiben die produktbegleitende Marktleistung einer Unternehmung wie zum Beispiel:
 - Lieferzeit
 - Liefergenauigkeit
 - Mengenabweichungen
 - Bestellstrukturen
 - ...
- Sie sollen möglichst homogen innerhalb eines Segmentes sein.
- Sie sollen in allen Bereichen bekannt sein und als Vorgabe zur Leistungserbringung dienen.



Service Vereinbarung (1)

• Warenverfügbarkeit	A-Artikel	95 % in 24h, ab Lager (max. 2 Wo-Bedarf) Rest in 15 Tagen
	B-Artikel	90 % in 15 Tagen Rest in 30 Tagen auf Anfrage
	C-Artikel	
• Lieferpräzision	95 % auf den Tag genau 3 % ± 1 Arbeitstag 2 % -3/+2 Arbeitstage	
• Mengenpräzision	< 20 Stück/Position	± 0 Stück
	20 - 50 Stück/Position	+0/-1 Stück
	> 50 Stück/Position	± 5 % Stück

© April 2010/Rahm

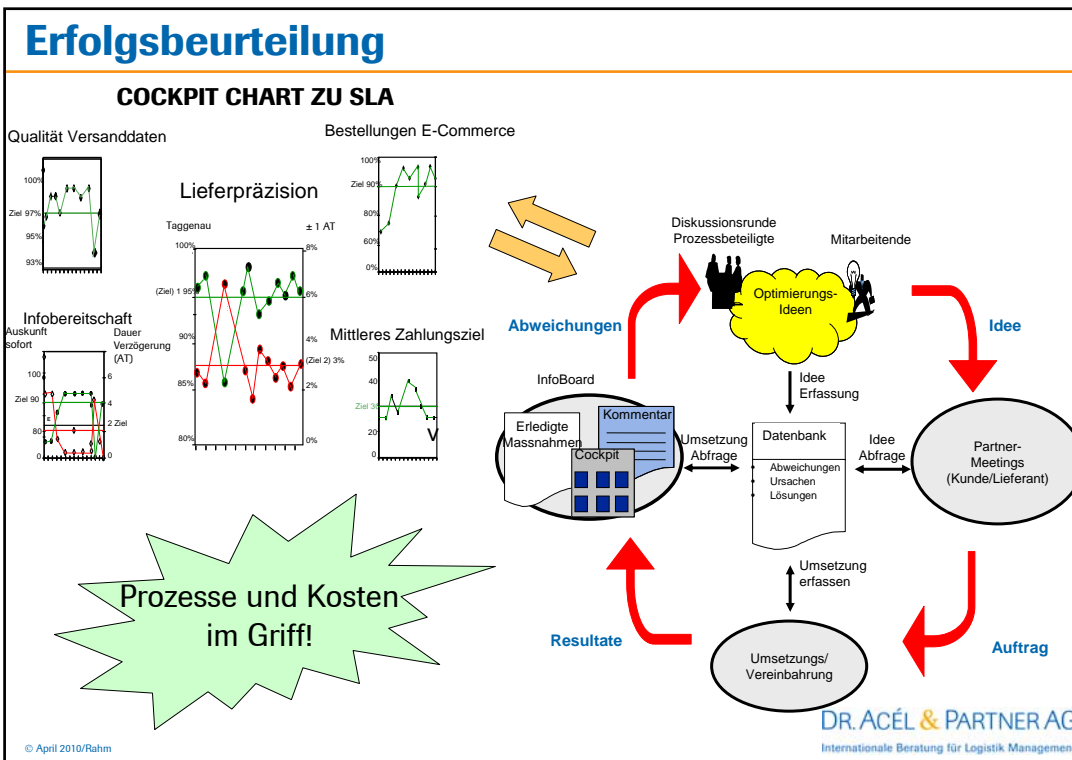
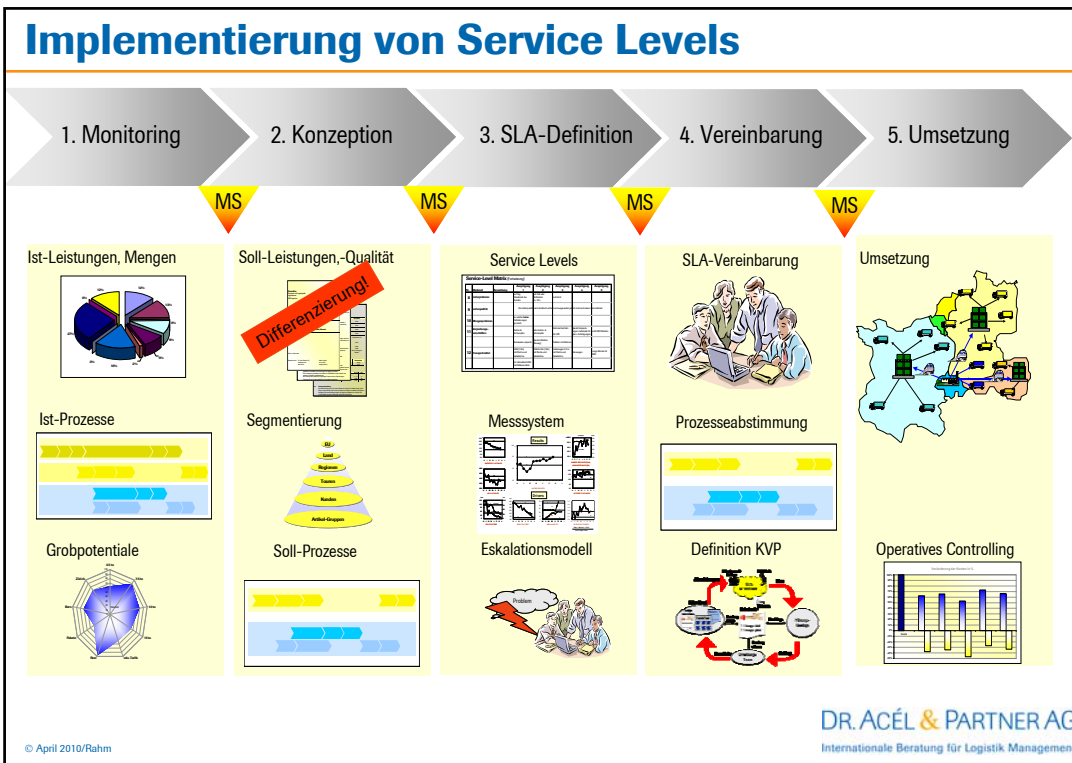
DR. ACÉL & PARTNER AG
Internationale Beratung für Logistik Management

Service Vereinbarung (2)

• Qualität	97 % der Lieferungen ohne jegliche Beanstandung 3 % max. 1 Position/Lieferung zu beanstanden
• Infobereitschaft	Auskunft 90 % sofort, Rest max. 2 Tage
• Admin. Zuverlässigkeit	97 % aller Versanddaten korrekt 85 % aller Akkreditive ohne Vorbehalt
• Bestellstruktur	90 % der Kundenbestellungen via E-Commerce 10 % via Telefon
• Zahlungskondition	Rechnung alle 2 Monate, zahlbar in 30 Tagen
• Produktänderungen	Artikel A + B nur nach Absprache Artikel C nach Vorankündigung (3 Mte)
• Zusatzleistungen	Spezialverpackung: + 1 AT Lieferzeit
• Preis	...

© April 2010/Rahm

DR. ACÉL & PARTNER AG
Internationale Beratung für Logistik Management



Fazit: Mit Service Levels zum gemeinsamen Erfolg



- Bedienung jederzeit **innert 2 Min.** ~~sofort~~ verfügbar
- ~~1~~ Bedienperson **max. 2**
- Bedienung spricht ~~schweizer~~ **deutsch**
- Kümmert sich um die Kinder der Gäste



- ~~50~~ **30** Menüs **jederzeit, 10 Menüs auf Vorbestellung**
- Fleisch, Vegetarisches, Fisch **freitags/samstags**
- Heimische und internationale Kost
- Exklusives und Preiswertes



- Zubereitungszeit ~~generell < 15 Min.~~ **Standards < 15 Min**
- **Spezialität < 30 Min**
- ~~Alles selbst verarbeitet~~ **Spezialitäten 100% Eigenherstellung**
- ~~Warme Küche 07.00 - 11 24.00 22~~



Änderung Menü

~~Beilagenänderung kostenlos~~
Tagesbeilagen kostenlos
 Weitere CHF 3.00 Zuschlag

Testen Sie die Service Levels der Brasserie Lipp ...
live beim anschliessenden Apéro!

DR. ACÉL & PARTNER AG
 Internationale Beratung für Logistik Management

© April 2010/Rahm

DR. ACÉL & PARTNER AG

Internationale Beratung für Logistik Management

Nachfolge Stiftung **BWI / ETH**

Aargauerstrasse 1 CH-8048 Zürich
 Tel. +41 44 447 20 60 Fax +41 44 447 20 69
 info@acel.ch www.acel.ch