

*Kontraktlogistikgeschäfte haben oftmals sehr komplexe Strukturen und eine Vielzahl von unterschiedlichen Prozessen und Schnittstellen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung. Innerhalb der Prozessketten gibt es eine Vielzahl von Fehlermöglichkeiten, die in Fehlerfolgekosten münden können. In der vorliegenden Arbeit werden die einzelnen Phasen der Geschäftsbeziehung in Kontraktlogistikgeschäften auf Fehler, Fehlerfolgen und Fehlerfolgekosten untersucht.*

*Die Fehlerfolgekosten werden anhand eines Modells eines kontraktlogistischen Referenzgeschäftes ermittelt. Diese werden ins Verhältnis zu den zu erwartenden Gewinnmargenhöhen von Kontraktlogistikgeschäften gesetzt. Im Rahmen der Auswertung der Fehlerfolgekosten werden dann kritische Fehler und kritische Phasen im Rahmen der Geschäftsbeziehung herausgearbeitet.*

*Logistikdienstleister und speziell Kontraktlogistiker können mit der entwickelten Methodik eine Risikobewertung ihrer aktuellen und zukünftigen Geschäfte über alle Phasen der Geschäftsbeziehung vornehmen. Weiterhin bieten die Fehlerbeschreibungen eine Grundlage zur Entwicklung von Maßnahmen und Methoden zur Fehler- und Risikominimierung bzw. zur vollständigen Vermeidung von Fehlern und Risiken.*