

*Die Beteiligten der Luftfracht stehen wie viele andere Unternehmen vor den Herausforderungen des Megatrends ‚Digitalisierung‘. Flughäfen, Luftfrachtabfertiger, Luftverkehrsgesellschaften und Speditionen sind gemeinsam gefordert, die Zukunftsfähigkeit ihrer Rollen, Strukturen und Geschäftsmodelle innerhalb der Luftfrachttransportkette zu überprüfen und sich den Herausforderungen neuer Prozesse, Ansätze und Geschäftsmodelle zu stellen.*

*Die Idee marktgerechter, flexibler Service Level Agreements ist ein Ansatz, digitale Geschäftsmodelle an Luftfrachtstandorten zu etablieren. Im Fokus der Idee befindet sich der Luftfrachtabfertiger, der als Bindeglied zwischen den Akteuren die Schnittstelle zwischen den Landverkehren der Spediteure und den Flugverbindungen der Luftverkehrsgesellschaften bildet. Um einen reibungslosen Ablauf der Luftfrachtprozesse mit möglichst geringem Kommunikationsaufwand zu ermöglichen, vereinbaren Luftverkehrsgesellschaften pauschale, starre Service Level Agreements für die Anlieferung und Abholung von Luftfracht durch die Spediteure.*

*Mithilfe eines simulationsgestützten Modells zur Bewertung unterschiedlicher Service Level Agreements wird in dieser Arbeit untersucht, welche Effekte eine Flexibilisierung der Service Level Agreements auf die Personalkosten hat und wie sich diese Flexibilisierung auf die vor- und nachgelagerten Prozesse der Luftfrachttransportketten auswirkt. Am Beispiel des Praxisfalls ‚Fraport Cargo Services‘ wird gezeigt, dass marktgerechte, flexible Service Level Agreements einen Beitrag zu mitarbeiterfreundlichen sowie wirtschaftlicheren Schichtmodellen leisten und die Etablierung neuer Geschäftsmodelle auf Basis neuer Digitalisierungskonzepte unterstützen können.*