

FACHHOCHSCHULE DES BFI WIEN
BACHELORSTUDIENGANG
LOGISTIK UND TRANSPORTMANAGEMENT

BACHELORARBEIT

SELF STORAGE: ZUKUNFTSPERSPEKTIVEN IM BUSINESS-TO-BUSINESS

BEREICH

Fachbereich: **SCM/L**
Eingereicht von: **Anna Schraifer**
Personenkennzeichen: **1510391087**
BegutachterIn: **Mag. Wolfram Groschopf**

Erhalter: Fachhochschule des BFI Wien GmbH
Wohlmutterstrasse 22
1020 Wien

Wien, 28.06.2017

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere,

dass ich die Regeln des wissenschaftlichen Arbeitens eingehalten habe, insbesondere, dass ich die Bachelorarbeit selbständig verfasst und mich anderer als der im beigefügten Literaturverzeichnis angegebenen Quellen nicht bedient habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus Veröffentlichungen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht. Ich versichere weiters, dass ich diese Bachelorarbeit bisher weder im Inland noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Mir ist bewusst, dass auch nach positiver Beurteilung der Bachelorarbeit die Aufdeckung eines Verstoßes gegen die Regeln des wissenschaftlichen Arbeitens (insbesondere bei Vorliegen eines Plagiats) die Einleitung eines Verfahrens zur Nichtigerklärung der Beurteilung sowie des akademischen Grades zur Folge hat.

Wien, den 28.06.2017

Schraifer

Ort, Datum

Unterschrift



Einverständniserklärung

Mit meiner Unterschrift räume ich der FH des BFI Wien GmbH das weltweite, zeitlich und örtlich unbegrenzte Nutzungsrecht ein, meine Bachelorarbeit auf einer Internetplattform zur Verfügung zu stellen (iSd § 18a UrhG) und für Lernzwecke zu vervielfältigen.

Ich bin weiters damit einverstanden, dass meine Bachelorarbeit von der FH des BFI Wien GmbH bei Prämierungsveranstaltungen bzw. –bewerben nach Rücksprache mit dem/der VerfasserIn bzw. den VerfasserInnen eingereicht wird.

Wien, den 28.06.2017

Schraifer

Ort, Datum

Unterschrift des Verfassers/der Verfasserin

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
Abbildungsverzeichnis	3
Abkürzungsverzeichnis	4
Abstract	5
1 Einleitung	6
1.1 Problemstellung.....	6
1.2 Forschungsfragen	8
1.3 Methodische Vorgehensweise	9
2 Die Rolle der Lagerhaltung entlang der Supply Chain	11
2.1 Begriffe.....	11
2.2 Einführung in SCM	11
2.3 Lagersysteme.....	12
2.4 Lagerhaltung	14
2.5 Preisgestaltung und seine Rolle in der Supply Chain.....	15
3 Definition und Herkunft von Self Storage	17
3.1 Grundlagen des Self Storage	17
3.2 Self Storage Arten	17
3.2.1 Indoor-Lager.....	17
3.2.2 Outdoor-Lager.....	18
3.3 Marktentwicklungen in Deutschland und Österreich.....	18
3.4 Angebotene Produkte und Services	19
3.4.1 Core Services.....	19
3.4.2 Value added Services	19
3.4.3 Custom Services	20
3.5 Preisgestaltung.....	21
4 KundenInnenanforderungen an Self Storage AnbieterInnen	23
4.1 Typen der KundenInnen in Österreich im B2B-Bereich.....	23
4.2 Arten der Lagernutzung aus der Kundensicht	23

4.3	Zusätzliche KundenInnenwünsche.....	24
5	KundenInnensegmentierung aus Sicht der Self Storage AnbieterInnen.....	25
5.1	Mögliche KundenInnengruppen im B2B-Bereich.....	25
5.1.1	Gliederung nach Einlagedauer.....	25
5.1.2	Gliederung nach Zugriffshäufigkeit.....	25
5.2	Zahlungsbereitschaft der KundenInnen im B2B-Bereich.....	26
5.3	Marketingstrategien.....	26
6	Fallstudie SCHIRTEC AG.....	27
6.1	Einleitung und Abgrenzung des Falles.....	27
6.2	Lageroutsourcing: Gründe aus der Firmensicht.....	27
6.3	Prozesse der Distribution.....	28
6.3.1	Von Produktion bis zur Distribution.....	28
6.3.2	Von Distribution zum KundenIn.....	29
6.4	Ersparungen des Unternehmens.....	29
7	Conclusio.....	31
8	Literaturverzeichnis.....	33

Abbildungsverzeichnis

Nr.	Bezeichnung	Seite
Abbildung 1:	Differenzierung der Lagersysteme.....	13
Abbildung 2:	Lagerfunktionen	14
Abbildung 3:	Premium Self Storage Anlagen in Deutschland	18
Abbildung 4:	Betrachtungsfokus der Fallstudie.....	27

Abkürzungsverzeichnis

B2B	Business-to-Business
KMU	Klein- und Mittelunternehmen
SC	Supply Chain
SCM	Supply Chain Management

Abstract

With the growing prices in urban area and with the increasing need for flexibility paired with attractive pricing, self-storage as a trend begins to emerge itself in Europe. Which is interesting – given the fact that the idea is not exactly new and is a long established service in US.

So why now? What are the circumstances enabling the trend, what are its drivers? Those are exactly some of the topic the author will take a closer look at on following pages.

While the customers come from both – private and business field – a lot of the criteria which makes the service attractive to them are the same. The author will focus mainly on the B2B-market, look at its emergence in Europe, review pricing and marketing strategies applied to those customers by vendors and try to project the market development in the future. It is a new business model compared with classical warehouses for rent, offering to customers not only the classic but also plenty of additional value added services, which seem to adapt and mature together with the business model itself.

Speaking of business model development the author will be focusing mainly on DACH region and on main providers in it: MyPlace and StoreMe, starting with a history of the service development, looking at the service from both customer and supplier angles and also take a deep dive with a case study illustrating the road of a small size company from classical warehouse renting to self-storage approach.

While classical sources as literature and even internet entries are rare due to the novelty of the service in Europe, the author tried to make up for it with own research, interviews on both customer and vendor side and a case study.

1 Einleitung

1.1 Problemstellung

Wer ist heutzutage mit dem Platzmangel nicht vertraut? Diejenigen, die in den Ballungszentren und Großstädten leben, können wachsende Bevölkerung und die steigenden Mietpreise beobachten. Heutzutage bietet nicht jedes Haus oder Wohnung ein Kellerabteil. Auch wenn diese zur Verfügung stehen, sind sie für die aufbewahrungsnötigen Güter meistens zu klein, zu feucht oder zu kalt.¹

So ist das auch mit Büroflächen. Die Mietpreise in Ballungszentren und in Großstädten weisen eine steigende Tendenz auf. Diese teure Fläche als Lager zu benutzen ist das, was über den üblichen Lebensstandard hinausgeht und das, was viele Menschen und Unternehmen sich nicht leisten können und wollen.²

Zu den Gründen wie Platzmangel oder fehlende Sicherheit kommen auch andere Gründe alternative Lagermöglichkeiten zu suchen, wie z.B. der wachsende Bedarf an Flexibilität, die heutzutage eine wichtige Rolle spielt.³ Auch solche Unternehmen wie Ebay-Händler, Pop-up-Stores und Messeteams haben einen schwankenden Bedarf an Lagerkapazität.⁴

Im Zuge von kurzfristigeren Lieferterminen suchen einige Logistikunternehmen verstärkt Flächen in den Städten. So hat etwa Amazon für seinen Lieferdienst Prime Now in München 2700 Quadratmeter in bester Citylage gemietet. Zwar werden ausgediente Bürohäuser vor allem in Wohnimmobilien umgebaut, im Erdgeschoss könnten aber durchaus logistische Nutzungskonzepte wie innerstädtischen Hubs für die letzte Meile oder für Self Storage umgesetzt werden.⁵

Die Bedürfnisse des Unternehmens in Bezug auf Lagerungsmöglichkeiten sind unterschiedlich. Nicht immer ist das Geld für die eigene Lagerhalle da – es bindet schließlich Kapital, das man – vor allem wenn man ein Kleinunternehmen ist – nicht immer hat oder von Kreditinstituten geliehen bekommt. Auch würde die eigene La-

¹Vgl. Anna Holterhus(2012), S.3.

²Vgl. www.renditelager.de (2017), online

³Vgl. Anna Holterhus(2012), S.5.

⁴Vgl. www.selfstorage-verband.de(2016), online

⁵Vgl. www.test.de(2014), online

gerhalte die Flexibilität des Unternehmens einschränken – wo einer der entscheidenden Faktoren heute doch die Standortanpassung ist – man ist mitunter gezwungen den Standort zu ändern, um z.B. besser durch Kunden erreichbar zu sein oder aufgrund anderer wichtiger strategischer Überlegungen wie z.B. logistische Bedingungen.

Aber selbst wenn das Geld da wäre, ist es aufgrund der verschärften Marktsituation und permanentem Kostendruck nicht unbedingt vorteilhaft eigene Lagermöglichkeiten zu errichten. Diese Möglichkeit ist an einen Ort gebunden bzw. nur sehr schwer unter wirtschaftlichen Überlegungen änderbar (Baugenehmigungen stehen immer nur für einen bestimmten Ort fest).⁶

Die Unternehmen, die langfristig bestehen wollen, müssen eine agile Strategie verfolgen – die alteingefahrenen Wege in der Produktionslogistik und der Materiallogistik sind da nicht mehr brauchbar. Jede Kapitalbindung verschlechtert grundsätzlich die Konkurrenzfähigkeit des Unternehmens, und nimmt ihm die Möglichkeit auf die Marktbedingungen, die sich immer schneller ändern, kurzfristig reagieren zu können. Daher ist es wichtig, durch verschiedene Neueinführungen die Lagerhaltungskosten weitgehend zu minimieren und konsequent zu überwachen.⁷

Aus oben benannten Gründen ist Self Storage zum Trend geworden. Und dies nicht nur bei Privatkunden. Die gewerblichen Kunden werden immer mehr: Kanzleien, Unternehmer und Arztpraxen lagern aus Platzmangel in den Büros zunehmend Akten aus, Online-Händler bringen ihre Ware, große Umzugsunternehmen mieten wiederum für ihre Kunden an.⁸ Das heißt die Self Storage AnbieterInnen gewinnen verschiedene gewerbliche KundenInnen und es wird nicht weniger. Auch die soziale Kompetenz darf hier nicht fehlen, trotz der Tatsache, dass es sich um die Selbstlagerung geht.⁹ An der Stelle wird die Autorin dieser Trend untersuchen, um die Potenziale und Perspektiven zu erleuchten.

⁶ Vgl. www.logistik-news24.de(2016), online

⁷ Vgl. Bjorn Wehner(2004), S. 2.

⁸ Vgl. www.tagesspiegel.de(2014), online

⁹ Vgl. Gewinn(2017), S. 55ff.

1.2 Forschungsfragen

Durch die oben gestellte Problemstellung resultieren folgende Forschungsfragen:

- 1) Welche Anforderungen stellen die KundenInnen an Self Storage-Plattformen?
 - a) Basisanforderungen: Core Services
 - b) Erweiterte Anforderungen: Value added/Premium Services
- 2) Nach welchen Kriterien kann man die KundenInnengruppen segmentieren?
 - a) Welche Ansätze verfolgen Self Storage Unternehmen?
- 3) Welche speziellen Maßnahmen werden für Business-KundenInnen angewandt?
 - a) Welche Strategien sind beim Pricing zu erkennen?
 - b) Wie sehen die Besonderheiten im Marketing-Bereich aus?

1.3 Methodische Vorgehensweise

Die Basis der Literaturanalyse für diese Bachelorarbeit bildet die themenbezogene Fachliteratur. Diese besteht aus Fachzeitschriften, aktuellen Zeitungsartikeln und vor allem Onlinequellen - im speziellen von Fachverbänden.¹⁰ Dabei ist jedoch zu beachten, dass es sich bei diesen Daten um Ergebnisse von Daten aus dem In- und Ausland handelt.

Aufgrund der ausgearbeiteten Theorie und qualitativen Forschung können Rückschlüsse auf die zukünftige Potenziale der Self Storage-Plattformen im B2B-Bereich in Österreich gezogen werden. Darüber hinaus wird gezeigt, welche Nützlichkeit und Schwachstellen zurzeit in Österreich in Bezug auf dieses Thema bestehen.

Für die empirische Forschung bieten sich quantitative und qualitative Methoden. Quantitative Methoden zielen grundsätzlich auf die Ergebnisse, die die numerische Darstellung empirischer Sachverhalte anstreben. Dies ist nur dann möglich, wenn die Problemstellung gut untersucht ist. Die qualitativen Methoden dagegen zeichnen sich durch wesentlich größere inhaltliche und methodische Flexibilität aus und eignen sich für neuen, unbekannteren und komplexen Situationen.¹¹

Im Hinblick auf dieses Thema ist eine qualitative Forschung von Vorteil.¹² Des Weiteren sind leitfadengestützte Interviews von KundenInnen und LogistikexpertenInnen unterstützend für die Beantwortung von Forschungsfragen.¹³ ExpertenInnen sind Personen, die aufgrund der Erfahrung über bereichsspezifisches Wissen und Können verfügen. Das Gespräch wird per Leitfaden strukturiert, um möglichst viele Aspekte der Forschungsfrage abzudecken.¹⁴

Um die Weiterentwicklung anhand realer Beispiele zu demonstrieren wird zusätzlich eine Fallstudie angewendet.¹⁵ Eine Fallstudie beschreibt eine betriebliche Situation, die ein Entscheidungsproblem aufweist. Anhand der beschriebenen Gegebenheiten (Fakten, Meinungen und Erwartungen) entwickelt der/die AutorIn Lösungsvorschläge für anstehende Probleme. Die Autorin wendet zur Lösung der Fallstudie sein/ihr bereits gelerntes Wissen an. Durch die Anwendung des vorhandenen Wissens in einer

¹⁰Vgl. Haslehner u.a.(2014) S. 34.

¹¹Vgl. Haslehner u.a.(2014) S. 75.

¹²Vgl. Haslehner u.a.(2014) S. 68.

¹³Vgl. Gläser/Laudel (2010) S. 11.

¹⁴Vgl. Haslehner u.a.(2014) S. 89 ff.

¹⁵Vgl. Haslehner u.a.(2014) S. 96.

Fallstudie wird bei der Autorin neues Metawissen generiert- Wissen darüber, wie sich anderes Wissen anwenden lässt.¹⁶

¹⁶Vgl. Lasch/Schulte(2011) S. 5.

2 Die Rolle der Lagerhaltung entlang der Supply Chain

Es ist am Anfang wichtig, die Begrifflichkeiten zu definieren und die Gewichtung der Lagerhaltung entlang der SC zu setzen.

2.1 Begriffe

SCM ist "die flussorientierte Gestaltung und Koordination der relevanten Teile der Wertschöpfungskette von mindestens zwei rechtlich selbständigen Unternehmen".¹⁷

Intralogistik "umfasst die Organisation, Steuerung, Durchführung und Optimierung des innerbetrieblichen Materialflusses, der Informationsströme sowie des Warenumschlages in Industrie, Handel und öffentlichen Einrichtungen".¹⁸

Outsourcing ist die langfristige Auslagerung von Unternehmensteilen. Damit ist gemeint, dass bestimmte Leistungen, die früher von dem Unternehmen selbst erstellt waren, kritisch betrachtet werden und geprüft wird, ob es vorteilhaft wäre, diese extern zu vergeben.¹⁹

2.2 Einführung in SCM

Eine strategische Netzwerkgestaltung benötigt kosteneffektive Auslegung und Gestaltung des gesamten Logistiknetzwerkes. Die Ausrichtung an den SCM-Strategien eines Unternehmers und daraus abgeleitete Ziele des SC-Netzes werden hierbei erfolgt. Eine zentrale Problemstellung - abgeleitet von der strategischen Netzwerkgestaltung - ist die Beurteilung von Investitionsvorgaben, wie der Aufbau neuer Distributionszentren.²⁰ Somit ist die Intralogistik keinesfalls der bloße "Leistungserbringer" eines SCM. Operativ muss im SCM die Lieferfähigkeit zum optimalen Preis gewährleistet werden, das bedeutet, dass das ganze Netzwerk über verschiedene Standorte und Distributionskanäle ständig am Laufen gehalten wird.

Die großen Einflussfaktoren einer Distributionsstrategie, die die Intralogistik eines Standortes beeinflussen, sind die Themen Personal, Infrastruktur und Bestände.

Transporte sind fast immer fremdvergeben, sehr transparent und kostenseitig gut optimiert, da sie oft neu an zahlreiche Anbieter auf dem Markt ausgeschrieben wer-

¹⁷ Weber u.a.(2003), S. 10.

¹⁸ Arnold(2006), S. 1.

¹⁹ Bruch(1998), S. 2.

²⁰ Vgl. Schulte(2013), S. 543.

den. Intransparent scheinen immer noch die Prozesse im Lager: die Outsourcing-Quote steigt nur sehr langsam. Oft sind Unternehmen nicht in der Lage, ihre eigenen Lagerkosten in aussagekräftigen Kennzahlen zu formulieren, so ist die Leistung multidimensional und nicht so leicht vergleichbar wie Transporte.²¹

Heutzutage stehen viele Unternehmen vor einer Entscheidung: Einerseits möchten sie selbst das Lager betreiben um hohe Abhängigkeit von Logistikpartner zu vermeiden und Flexibilität beizubehalten, andererseits - das verfügbare Kapital in die neuen Produkte und in die neuen Maschinen, anstatt in Regale, Stapler und Beton zu investieren.

Der Traum eines jeden Geschäftsführers ist ein "atmendes" Lager, welches sich beliebig erweitern lässt und gleichzeitig einen schnellen Rückbau erlaubt.²²

2.3 Lagersysteme

Wenn man die mögliche Aufgabenstellungen und Besonderheiten bei der Lagerung und Förderung von Stückgütern betrachtet, bilden diesen große Vielzahl systematischer Umsetzungen heraus, um diese Aufgaben effektiv erbringen zu können. Hier werden die gängigsten technischen Lösungen zur Lagerung von Gütern als Basis für effiziente Steuerung und Verwaltung mit Hilfe von Warehouse Managementsystemen vorgestellt.²³

Eine systematische Vorgehensweise ist von Vorteil, wenn man Lagersysteme richtig bewerten und auswählen möchte. Die grundlegenden Differenzierungen für verschiedene Lagersysteme sind in der Abbildung 1 aufgeführt.

²¹ Vgl. Arnold(2006), S. 22

²² Vgl. www.logistik-outsourcing.org(2017), online

²³ Vgl. Hompel/Schmidt(2008), S. 73

Merkmal	Ausprägungsformen	Beschreibung	gängige Zielsetzungen
Lagertechnik	Bodenlagerung	Ladegut wird unmittelbar auf dem Boden gelagert, ggf. gestapelt	große Mengen weniger Artikel kostengünstig lagern
	Regallagerung	Ladegut wird in Regalen gelagert, zumeist auf einem Ladehilfsmittel.	Direktzugriff auf große Artikelanzahl, hohe Flächennutzung
Lagerform	Blocklagerung	Lagergüter werden unmittelbar über-, hinter und nebeneinander gelagert.	hohe Raumnutzung und geringe Bedienwege
	Zeilenlagerung	Ladegüter werden über- und hintereinander gelagert; zwischen Regalflächen bestehen Bedienwege.	Direktzugriff auf größere Artikelanzahl
Lagerort	Statisches Lagersystem	Ladegut verbleibt zwischen Ein- und Auslagerung am selben Ort, d.h. es führt keine Ortsveränderung durch	kostengünstige Lagertechnik, geringe Beanspruchung des Lagergutes
	Dynamisches Lagersystem	Ladeeinheiten werden nach der Einlagerung bewegt. Ein-/Auslagerung am selben Ort ist dennoch möglich	geringe Bedienwege, Direktzugriff trotz hoher Volumennutzung

Abbildung 1: Differenzierung der Lagersysteme²⁴

Zu den verschiedenen Lagersystemen kommen die unterschiedlichen Lagerarten dazu. Man unterscheidet zwischen 3 Grundtypen von Lägern.

- Ein **Vorratslager bzw. ein Beschaffungslager** bietet Ausgleich von Bedarfschwankungen. Die Hauptfunktion ist die Bereitstellung ausreichender Lagerfassungsvermögen von der in der Produktion eingesetzter Bestände. Eine Ein- bzw. Auslagerung erfolgt unregelmäßig. Hier wird die Ware selten umgeschlagen.
- Ein **Pufferlager bzw. ein Umschlagslager** dient der Zeitüberbrückung zwischen 2 Arbeitsfolgen. Das Hauptziel von Umschlaglagern ist die Erzielung einer hohen Umschlagsleistung, somit erfolgt eine Ein- bzw. Auslagerung eher regelmäßig.
- Bei den **Verteillägern bzw. Distributionslagern** erfolgt die Veränderung der Zusammensetzung von der Ladeinheit zwischen Zu- und Abgang (Aufbrechen). Diese dienen primär als Auflösungs- und Sammelpunkt, an dem die Produkte entsprechend den Kundenwünschen zusammengestellt werden. Diese nennt man Kommissionierung. Dabei wird die regelmäßige Ein- und Auslagerung durchgeführt.²⁵

²⁴ Hompel/Schmidt(2008), S. 74, Tabelle 3.1

²⁵ Vgl. Bichler/Krohn(2001), S. 189

2.4 Lagerhaltung

Die grundlegende Aufgabe eines Lagers besteht in der wirtschaftlichen Abstimmung unterschiedlich dimensionierter Güterströme.²⁶

Obwohl mit dem Stichwort Lagerhaltung aufgrund der damit verbundenen Kosten und der vermeintlich wertschöpfungslosen Zeitüberbrückung oft negative Eigenschaften verbunden werden, ist die Lagerhaltung in den meisten Bereichen unumgänglich. Die Besonderheit der Lagerhaltung besteht darin, dass es sich dabei um einen geplanten Prozess der Zeit- und Zustandsüberbrückung handelt.²⁷ Die Lagerhaltung nimmt eine wichtige Rolle im Unternehmen ein, um die Kapitalbindung zu kompensieren. Dabei können mehrere Funktionen erfüllt werden.

In Rahmen dieser Bachelorarbeit werden 5 möglichen Funktionen dargestellt:

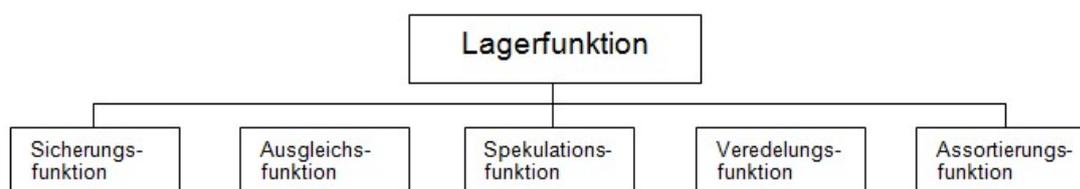


Abbildung 2: Lagerfunktionen²⁸

Die Sicherungsfunktion schützt das Unternehmen von unvorhersehbaren Lieferschwankungen. Hier werden Lieferschwierigkeiten, Transportprobleme und Produktionsengpässe berücksichtigt.²⁹

Bei einer Ausgleichsfunktion wird die zeitliche Dimension betrachtet. Hier geht es um einen zeitlichen Ausgleich zwischen der Anlieferung und dem Bedarf in der Produktion.

²⁶ Vgl. Schulte(2013), S. 243.

²⁷ Vgl. Jünemann/Schmidt(1999), S. 27

²⁸ Vgl. Schulte(2013), S. 244.

²⁹ Vgl. Schulte(2013), S. 246 ff.

Die Spekulationsfunktion findet man zum Beispiel bei den Unternehmen des Mineralölsektors. Hier können Unternehmen einen Gewinn generieren, indem sie zum günstigen Preis einkaufen um später teurer an ihre Kunden zu verkaufen.

Bei der Veredelungsfunktion geht es um die Erhöhung der Qualität der Produkte durch Lagerung. Bekannte Beispiele hierfür sind Wein- und Käselagerung.

Die Assortierungsfunktion spielt eine wichtige Rolle gerade bei Handelsunternehmen. Hier wird die Bildung eines Sortiments aus einzelnen Produkten durchgeführt. Gerade diese Funktion der Lagerhaltung wird von Self Storage KundenInnen in B2B-Bereich am meisten gebraucht.^{30, 31}

Trotz fortschrittlicher Entwicklung können Industrie und Handel heutzutage auf das Lager nicht verzichten. Schließlich kann man nicht alle Produkte sofort zu dem Zeitpunkt herstellen und der weiterverarbeitender Stufe zur Verfügung stellen, zu dem sie gebraucht wird. Heutzutage leben wir in der globalen Welt, wo Halbfertigprodukte und Fertigprodukte auf verschiedenen Kontinenten hergestellt oder verteilt werden. Klar muss man feststellen, dass Puffer oder Läger sowohl in der Vergangenheit, als auch in Gegenwart und Zukunft gebraucht werden.³²

2.5 Preisgestaltung und seine Rolle in der Supply Chain

Um die Wettbewerbsstrategie eines Unternehmers am Markt zu erreichen, braucht man eine bessere Balance zwischen Reaktionsfähigkeit und Effizienz in der SC. Hierbei wird betrachtet, wie das Unternehmen die SC Performance hinsichtlich der Reaktionsfähigkeit und Effizienz verbessern kann. Folgende logistische und funktionsübergreifende Einflussfaktoren der SC Performance müssen untersucht werden: Standorte, Bestände, Transport, Information, Beschaffung und Preisgestaltung. Auf den letzten Faktor wird hier näher eingegangen.

Preisgestaltung bestimmt den Betrag, der das Unternehmen für seine Waren und Dienstleistungen von KundenInnen bekommt - für die Waren und Dienstleistungen, die ihm in der Lieferkette zur Verfügung stellen. Das Unternehmen kann Preisstrategien optimieren, um Effizienz und Reaktionsfähigkeit zu verbessern. Somit kann man die Reaktionsfähigkeit denjenigen KundenInnen anbieten, die diese als Priorität setzen. Die KundenInnen, die als Ziel geringe Kosten für Waren oder Dienstleistungen

³⁰ Vgl. Anlage C, Mallow, J.

³¹ Vgl. Anlage D, Schirinian, R.

³² Vgl. Arnold(2006), S. 167

einplanen und der Reaktionsfähigkeit keinen großen Wert beimessen, legen den Wert auf Effizienz.³³

³³ Vgl. Chopra/Meindl(2014), S. 74 ff.

3 Definition und Herkunft von Self Storage

3.1 Grundlagen des Self Storage

Historisch wird festgehalten, dass es schon vor 3000 Jahren eine Art der Self Storage Lagerung in China existiert hat. Das moderne Konzept, das man heute kennt, hat seine Anfänge in 1960 Jahren in USA. Mit Self Storage ist die selbständige Einlagerung von Privat- oder Firmengegenständen in den angemieteten Lagerabteilen gemeint. Die letzten befinden sich meistens in den Lagerhallen, Garagenkomplexen und ähnlichen Gebäuden, die von einem Self Storage Unternehmen betrieben werden. Ein Grund, warum ein solches Konzept erfolgreich am Markt ist und stetig an Bedeutung gewinnt, ist das Prinzip der mobilen Gesellschaft. Job- und Wohnsitzflexibilität aus privater Sicht - wie temporärer Aufenthalt im Ausland - und Flexibilität an Verlegung an andere Firmenstandorte aus der geschäftlichen Sicht, fordern mehr Platz für die Gütereinlagerung.³⁴

3.2 Self Storage Arten

In diesem Kapitel werden 2 unterschiedliche Möglichkeiten der Einlagerung bei Self Storage erleuchtet, die in Europa am häufigsten vorkommen.

3.2.1 Indoor-Lager

Hier erfolgt die Selbstlagerung in Form von Lagerabteilen, wie die Lagerungserfahrung zu Hause oder im Büro. Dies ist jedem bekannt und ist etwa vergleichbar mit der Einlagerung in dem begehbaren Kleiderschrank oder im Keller. Die Türen von den ausgeführten Lagerabteilen befinden sich innerhalb eines Gebäudes. Diese Art von der Selbsteinlagerung ist mehr in urbanen Räumen gefragt, weil die Abteile meistens kleiner, trockener und sicherer sind. Der Grund dafür ist, dass diese Einrichtungen videoüberwacht und mit digitalen Zutrittskontrollen versehen sind. Die oben beschriebenen Abteile bieten mehr Flexibilität, weil die Wände nach Bedarf nach vorne oder nach hinten verschoben werden können. Somit besteht die Möglichkeit die Abteilgröße nach Kundenwunsch zu verändern, wenn hierfür die Kapazitäten bestehen.³⁵

³⁴ Vgl. selbstlagerbox.de(2017), online.

³⁵ Vgl. Anlage B, Lovrek, N.

3.2.2 Outdoor-Lager

Wenn man über Self Storage redet, assoziieren viele Menschen den Begriff mit Garagenreihe, die alle nebeneinander gebaut sind. Der Outdoor-Lager ist vor allem sinnvoll, wenn man viele beziehungsweise große Gegenstände einlagert. Oft kann man mit dem Auto direkt zum Lagerabteil fahren, um die Abladung beziehungsweise die Abholung von Waren effektiver zu gestalten.³⁶

3.3 Marktentwicklungen in Deutschland und Österreich

Das Wachstum des Self Storages in Deutschland in den letzten 10 Jahren ist erheblich. Als die Normung DIN EN 15696 in 2009 eingeführt wurde, wurden 47 Premium Self Storage Anlagen in Deutschland gezählt. Seitdem ist dieser Trend stark gewachsen und wir beobachten heute die doppelte Zahl der Premium Self Storage Anlagen.

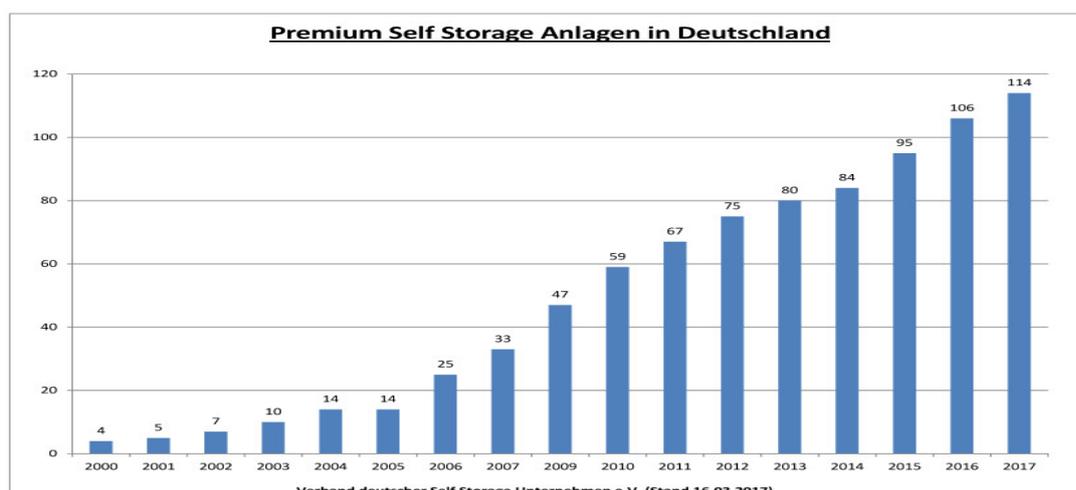


Abbildung 3: Premium Self Storage Anlagen in Deutschland³⁷

Derzeit (Stand 03/2017) sind 114 Premium Self Storage Anlagen in Deutschland vorhanden, die die Anforderungen der europäischen Industrienorm (Self Storage DIN EN 15696) erfüllen. Wenn man andere europäische Länder anschaut, wie Großbritannien (1022), Frankreich (336) oder Holland (282), weist Deutschland mit nur 114 Premium Einrichtungen sogar einen enormen Entwicklungspotenzial auf. Laut Recherche des europäischen Verbandes FEDESSA sind 2600 Einrichtungen mit 7,5 Millionen m² in Europa angesiedelt. Der europäische Markt ist in 2015 insgesamt um 7,1% gewachsen im Vergleich zum Jahr 2014, in dem nur 4,6% Wachstum stattfand.

³⁶ Vgl. storage.com(2017), online

³⁷ selfstorage-verband.de(2017), online

Der Anteil der deutschen Self Storage Standorte am europäischen Gesamtvolumen beträgt nur 5,5% im Vergleich zu Großbritannien, die mit 40% der europäischen Gesamtvolumen den Löwenanteil stellt. Der Self Storage Verband in Deutschland schätzt das Potenzial des Self Storage Marktes in Deutschland auf insgesamt 300 bis 400 Premium Einrichtungen ein, ohne dass es hierbei zu einer Marktsättigung führen könnte und auf weiteres Wachstum in der Branche.³⁸ Die Investition in Self Storage Standorte scheint sich zu lohnen, nun ist ein Durchhaltevermögen notwendig.³⁹

In Österreich gibt es um 20 Self Storage Standorte. Die Self Storage Plattformen in Österreich sind auch wie in Deutschland ein Spätstarter. Der Anfang war sehr schwer, weil angenommen wurde, dass dieser Dienst sich nicht durchsetzen würde bzw. nicht benötigt wird. Das Lageroutsourcing-Gedanke im deutschsprachigem Raum ist immer noch schwach ausgeprägt. PrivatkundInnen stellen mit 70% die Mehrheit der Nutzer des Services. Nur 30% der Fläche wird von gewerblichen Nutzern gemietet.⁴⁰

3.4 Angebotene Produkte und Services

3.4.1 Core Services

Self Storage Plattformen wie MyPlace und StoreMe und andere Anbieter bieten individuelle maßgeschneiderte Lösungen für die Aufbewahrung von Gütern – teilweise beginnend bereits mit Lagerabteilen ab 1m². Diese sind sowohl für Privatkunden als auch für die Gewerbekunden geeignet. Es gibt mehrere Standardgrößen, für die sich der Kunde entscheiden kann.

3.4.2 Value added Services

Nicht nur klassische Aufbewahrung bei Self Storage wird angeboten – es kamen auch neue Services dazu. "Home Service" oder "rollender Lagerraum" sind jetzt neu und bieten den Kunden eine kostenlose Anlieferung/Abholung der Box. Die Voraussetzung beinhaltet eine Mindestmietdauer von 6 Monaten. Der Kunde räumt den einlagerungsnotwendigen Gütern in die Box ein. Die Box wird bei MyPlace in 12. Wien eingelagert, wo der Kunde von 06:00 Uhr früh bis zu 22:00 Uhr abends auf die Box

³⁸ Vgl. selfstorage-verband.de(2017), online

³⁹ Vgl. Gerhardus(2012), online

⁴⁰ Vgl. Novotny(2017), online

zugreifen kann.⁴¹ Ähnlich wie die Mietboxen von dem Unternehmen StoreMe, die auch angeliefert und abgeholt werden. Hier kann der/die KundIn nicht beliebig auf die aufbewahrte Güter zugreifen, weil sie in einem großen Logistikkager gelagert werden und nur auf Anfrage angeliefert werden können. Die Mietboxen eignen sich perfekt für die Lagerung von kleinen Waren wie Bücher oder Akten.⁴² Bestimmte Akten unterliegen nämlich gesetzlichen Bestimmungen, die je nach Aktenart verschiedene Aufbewahrungszeiträume vorsehen.

Zusätzlich bieten die Self Storage Unternehmen wie MyPlace und StoreMe große Reihe von Zusatzservices. Die eingelagerte Ware muss versichert sein. Dabei ist es dem Kunden überlassen, ob er die Ware mit seiner eigenen Versicherung abdecken lässt oder eine Versicherung über Self Storage Unternehmen abschließen lässt.⁴³ Die Self Storage AnbieterInnen versuchen den Umzugsprozess bzw. Einlagerung für die KundenInnen effizienter zu gestalten und bieten auch Transporte an. Dies ist durch die KooperationspartnerInnen möglich, die qualitative Dienstleistungen anbieten.

Hier werden auch die Verpackungshilfsmaterialien angeboten.

3.4.3 Custom Services

Um am Markt erfolgreich zu sein, sind heute fast alle Dienstleister gezwungen, den KundenInnen maßgeschneiderte Lösungen anzubieten. Dies betrifft auch die Self Storage Anbieter. Dabei haben die KundenInnen zusammen mit Self Storage Unternehmen die Möglichkeit, gemeinsam dedizierte und maßgeschneiderte Dienstleistungen zu erarbeiten. Vor allem gewerbliche Kunden haben für die aufbewahrte Ware oft zusätzliche Anforderungen. Zum Beispiel benötigen WeinhändlerInnen bestimmte Temperaturen für ihren Wein, Tischler - frostsicheren und trockenen Lager für Ihr Möbel etc..⁴⁴ Während der Öffnungszeiten nach vorheriger Vereinbarung bietet man die Paketannahme beziehungsweise die Paketabholung in der Abwesenheit von KundenInnen.

⁴¹ Vgl. MyPlace.at(2017), online

⁴² Vgl. Anlage A, Hornyik, M.

⁴³ Vgl. Anlage B, Lovrek, N.

⁴⁴ Vgl. Anlage A, Hornyik, M.

3.5 Preisgestaltung

Der Preis der Dienstleistung ist einer der wichtigsten Faktoren für die Kunden, die sich eine Möglichkeit der Einlagerung bei Self Storage näher anschauen. Die Preisgestaltung lässt sich von verschiedenen Faktoren beeinflussen. Wenn man die Stadt Wien als Beispiel nimmt, sieht man deutlich, dass der Preis für Mietflächen eindeutig von der Lage bestimmt wird und somit von Bezirk zu Bezirk teilweise stark variieren kann. Die Zentrumslage auch wie bei den Mietwohnungen ist begehrt und somit auch teurer. Die teuersten Self Storage Abteile von MyPlace und StoreMe befinden sich zentral im 19. Wiener Bezirk in der Heiligenstädterstraße 62 beziehungsweise im 20. Wiener Bezirk in der Brigittagasse 5. Hier werden dem/der KundenIn für ca. 4 m² bis zu 170 Euro monatlich verrechnet.⁴⁵ Im Vergleich zu den Innenbezirken weisen die Außenbezirke eine sinkende Preistendenz bei den Self Storage AnbieterInnen. Die KundenInnen zahlen hier für den selben Volumen um 45% weniger.⁴⁶ Noch günstiger werden die Self Storage Abteile außerhalb der Großstadt Wien angeboten. Es ist wichtig zu erwähnen, dass auch das Volumen von Abteilen eine große Rolle spielt, da diese verschiedene Höhe besitzen. Für gleiche Flächen werden unterschiedliche Raumhöhen angeboten, die von 1,2 bis 2,2 Meter variieren können, die auch unterschiedlich preislich bewertet werden.⁴⁷ Nicht nur Lage nach Bezirken und Nähe zum Stadtzentrum spielt eine Rolle, sondern auch die Lage innerhalb der Self Storage Filiale selbst. Somit werden bestimmte Abteile günstiger angeboten – teilweise wegen ihrer Bauweise (wie zum Beispiel Dachschrägen oder mehreckige beziehungsweise runde Bauform der Abteile) oder wegen der ungünstigen Lage innerhalb der Filiale (zum Beispiel, lange Wege vom/zum Eingang, Kellergeschoß, keine direkte Autofahrt zum Abteil).

Ein anderer Einflussfaktor ist die Größe des Abteils. Je größer die Abteile desto geringer in der Regel ist der Preis pro m². Wenn man einen Vergleich in demselben Standort heranzieht, kommt man darauf, dass zwischen 4 m² und 20 m² vermietungsmöglichen Abteilgrößen die Preise pro m² bei den letzten um 33% niedriger sind.

Länge der Anmietung ist ein weiterer Faktor. Longterm-Veträge bekommen dabei bessere Konditionen gegenüber kürzeren Mietvarianten. Im Business-to-Business

⁴⁵ Vgl. StoreMe(2017), online

⁴⁶ Vgl. MyPlace(2017), online

⁴⁷ Vgl. StoreMe(2017), online

Bereich wird hierbei oft individuell verhandelt – es gibt nicht unbedingt fixe Staffeln. Die Self Storage Anbieter sind an längeren Verträgen interessiert – nicht zuletzt wegen besserer Planbarkeit – und unterbreiten ihren potentiellen Kunden gezielte Angebote. Das Unternehmen Myplace bietet den KundenInnen 15% Rabatt unter der Voraussetzung, dass die die Jahresmiete im Voraus einzahlen.⁴⁸ Dies ist Win-win-Situation: der/die Self Storage AnbieterIn bekommt liquide Mittel im Voraus und bindet den/die KundenIn für Mindestlaufzeit der Miete auf 12 Monate, der/die KundenIn seiner/ihrerseits bekommt einen Preisnachlass in Höhe von 15% auf den Jahrespreis, was bei dem aktuellen Zinsniveau eine spürbare finanzielle Erleichterung mit sich bringt.⁴⁹

⁴⁸ Vgl. Anlage B, Lovrek, N.

⁴⁹ Vgl. Anlage C, Mallow, J.

4 KundenInnenanforderungen an Self Storage AnbieterInnen

4.1 Typen der KundenInnen in Österreich im B2B-Bereich

30% aller Self Storage KundenInnen sind KundenInnen im B2B-Bereich. Dabei handelt es sich um KundenInnen aus verschiedenen Bereichen: von HandwerkerInnen bis Ebay-VerkäuferInnen, von Rechtsanwaltskanzleien bis Startup-UnternehmerInnen. Hier wird versucht die Schnittmenge aus verschiedenen Kunden, die sich aufgrund von Merkmalen (Branche, Auftreten am Markt, usw.) ähneln, prototypisch zu einem Kundentyp zusammenzufassen. Es lassen sich mindestens 2 Kundentypen in B2B-Bereich herausfiltern:

- Zu dem ersten Kundentyp zählen diejenigen GeschäftskundenInnen, die mindestens 1 Mal in der Woche den Zugriff auf die eingelagerten Güter brauchen. Dazu zählen die KMUs im Handelbereich, wie Amazon- und EbayhändlerInnen, PharmavertreterInnen, HandwerkerInnen.
- Die GeschäftskundenInnen, die seltener als 1 Mal in der Woche den Zugriff auf die eingelagerten Güter bei den Self Storage Filialen brauchen, werden als zweiter Kundentyp identifiziert. Auch hier lassen sich die GeschäftskundenInnen definieren, die eine Zielgruppe bilden. Hierbei handelt es sich oft um Ärztepraxen, Rechtsanwaltskanzleien, Buchhaltungsbüros.

4.2 Arten der Lagernutzung aus der Kundensicht

Die Arten der Lagernutzung der Self Storage Abteilen sind genau so verschieden, wie die Kundentypen. Die Kundschaft des ersten Typs nutzen die Self Storage Abteile meistens als Distributionslager.⁵⁰ Die Ware wird hier kommissioniert, umgeschlagen, sortiert, belabelt, geprüft, verpackt etc. und auf den KundenInnenwunsch zusammengestellt. Hier werden auch die Retouren gelagert. Somit erfolgt regelmäßige Ein- und Auslagerung der Ware. Dies führt zum häufigen Umschlag. Die GeschäftskundenInnen des zweiten Typs verwenden die Self Storage Lagerfläche eher als Art eines Beschaffungslagers, indem sie ihre Akten, Ordner und Kartonagen mit Dokumentation aufbewahren. Im Vergleich zum Distributionslager, erfolgt hier Ein- und Auslagerung eher unregelmäßig, daher mit seltenem Umschlag.

⁵⁰ Vgl. Anlage C, Mallow, J.

4.3 Zusätzliche KundenInnenwünsche

Jeder/jede KundIn stellt verschiedene Anforderungen an Self Storage Lagerung dar –der/die einer/eine brauch weniger, der/die andere- mehr. Hier handelt es sich, zum Beispiel, um Öffnungszeiten der Self Storage Filialen, die für KundenInnen erweitert werden müssen, um bestimmte Temperaturen, die innerhalb eines Abteiles gehalten werden sollen und weiteres. Die Self Storage AnbieterInnen versuchen sämtliche KundenInnenwünsche zu befriedigen, wo es nur geht. Nun gelingt es den Self Storage AnbieterInnen nicht immer alle KundenInnenwünsche mangels technischen Gegebenheiten bzw. wirtschaftlichen Aspekten zu erfüllen.^{51 52}

⁵¹ Vgl. Anlage B, Lovrek, N.

⁵² Vgl. Anlage A, Hornyik, M.

5 KundenInnensegmentierung aus Sicht der Self Storage AnbieterInnen

5.1 Mögliche KundenInnengruppen im B2B-Bereich

Hier werden mögliche KundenInnengruppen im B2B-Bereich und deren Unterschiede im Bezug auf Self Storage Nutzung erläutert, die bei der KundenInnenauswertung von den Self Storage AnbieterInnen berücksichtigt werden können.

5.1.1 Gliederung nach Einlagedauer

Die Einlagedauer ist der Faktor, der von meisten Self Storage AnbieterInnen berücksichtigt ist. Die Optimierung dieses Faktors wird mit verschiedenen Mitteln, wie Rabatte bei Vertragsbindung erreicht. Dies ist sowohl für private als auch für die B2B-KundenInnen auch ein Attraktivitätsfaktor.⁵³

5.1.2 Gliederung nach Zugriffshäufigkeit

Die B2B-KundenInnen können nach der Zugriffshäufigkeit unterschieden werden. Allerdings ist dieser Faktor bis heute von Self Storage Unternehmen, wie MyPlace und StoreMe, nicht berücksichtigt. Die zwei KundenInnentypen, die im Kapitel 4.2 ausführlich beschrieben sind, verbrauchen die Ressourcen der Self Storage AnbieterInnen unterschiedlich. Der erste KundenInnentyp verbraucht deutlich mehr Ressourcen als der zweite KundenInnentyp. Der Stromverbrauch im Distributionslager ist höher. Das Licht wird mehrmals in der Woche eingeschaltet – oft bleibt es auch unbestimmte Dauer eingeschaltet. Die Manipulationsgeräte (zum Beispiel Warenwaage), die ebenfalls am Strom hängen, werden öfter in Betrieb genommen ebenso wie die Heizung in der kalten Jahreszeit. Auch das Personal kommt mehr zum Einsatz – Entgegennahme von Sendungen für die Kundschaft, Bearbeitung fortlaufender Anregungen bzw. Probleme. Zusätzlich entsteht bei dem ersten KundenInnentyp mehr Müll - und somit auch der Entsorgungsbedarf und Müllcontainerkapazität der Self Storage AnbieterInnen ist oft beschränkt.

⁵³ Vgl. Anlage A, Hornyik, M.

5.2 Zahlungsbereitschaft der KundenInnen im B2B-Bereich

Bei den ExpertenInneninterviews wurde erklärt, dass die B2B-KundenInnen sehr gute Zahlungsmoral haben und Ihre Rechnungen fristgerecht begleichen. Viele der GeschäftskundenInnen nutzen die Option der Jahresbindung und zahlen 1 Jahr im Voraus. Die Zahlung erfolgt eine Abrechnungsperiode im Voraus.^{54, 55}

5.3 Marketingstrategien

Marketing ist ein wichtiger Bestandteil jedes erfolgreichen Unternehmens, besonders in den Märkten, die neu sind bzw. im Wachstum befinden. In vielen europäischen Ländern ist das Konzept von Self Storage noch nicht bzw. nicht genug bekannt. Für die Self Storage AnbieterInnen gilt es somit den Bekanntheitsgrad ihrer Dienstleistungen zu steigern und somit die Nachfrage zu erhöhen. Nur so lässt sich der Erfolg eines Unternehmers langfristig absichern. Um den Markt weiter zu entwickeln, müssen die AnbieterInnen eine starke Online-Präsenz zeigen, Medien sinnvoll nutzen und eine KundenInnenerfahrung, die positiv im Gedächtnis haften bleibt, bieten.⁵⁶

Vor allem neue Unternehmen, wie StoreMe, setzen dabei verstärkt auf neue Medien – mit Auftritten im Facebook, Werbeschaltungen bei Google etc.⁵⁷

Der Unternehmen MyPlace ist bezüglich Marketings sowohl auf traditionellen als auch Online Plattformen aktiv und versucht die potenziellen KundenInnen breitflächig anzusprechen.

Oft wird die Web Präsenz durch die TV- und Radio-Werbung, Printmedien – inklusive Gratismedien unterstützt. Auch klassische Werbeschilder werden verwendet, um die Bevölkerung in den nahliegenden Bezirken anzusprechen.⁵⁸

⁵⁴ Vgl. Anlage A, Hornyik, M.

⁵⁵ Vgl. Anlage B, Lovrek, N.

⁵⁶ Vgl. steelstorage.net(2017), online

⁵⁷ Vgl. Anlage A, Hornyik, M.

⁵⁸ Vgl. Anlage B, Lovrek, N.

6 Fallstudie SCHIRTEC AG

6.1 Einleitung und Abgrenzung des Falles

Das Unternehmen SCHIRTEC AG ist ein kleines Unternehmen und wurde in 2004 gegründet. Es ist in Wien ansässig und auf

- Blitzschutz
 - Überspannungsschutz
 - Erdungssysteme
- spezialisiert.

Das Unternehmen produziert aktive Blitzableiter und Zubehör unter Verwendung der neuesten Technologien und bietet zudem auch hochqualitative Überspannungsschutzprodukte und Erdungsmaterialien an. Die Qualität wird durch die ISO-9001:2008 und ISO 14001:2004 Zertifikate bestätigt. Die Produkte werden nach entsprechenden europäischen Standards geprüft und bereits in vielen Ländern weltweit vertrieben.

Im Rahmen einer Fallstudie beim Blitzableiterhersteller SCHIRTEC AG, werden in diesem Kapitel wird die innerbetriebliche Umsetzung des im theoretischen Teil dieser Bachelorarbeit beschriebenen Lager-Outsourcing erläutert.

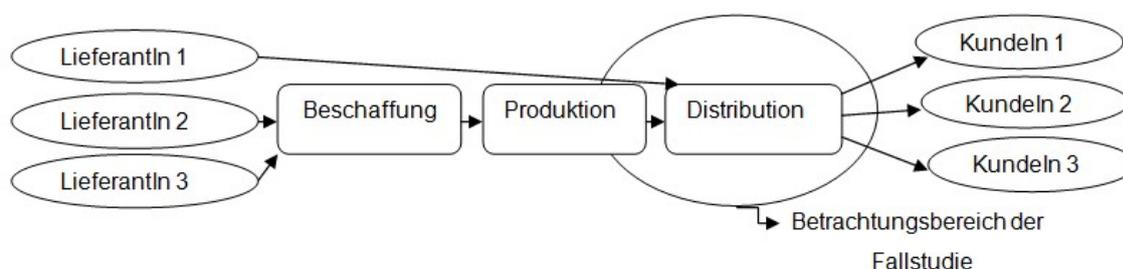


Abbildung 4: Betrachtungsfokus der Fallstudie

6.2 Lageroutsourcing: Gründe aus der Firmensicht

Im Jahr 2012 entschied der Geschäftsführer des Unternehmers das Lagerabteil von dem Mike's Box Self Storage Unternehmen zu mieten. Dafür haben mehrere Gründe gesprochen. Später wurde Mike's Box Self Storage von dem Unternehmen MyPlace aufgekauft.

Von 2004 bis 2012 hat SCHIRTEC AG die Räumlichkeiten von der benachbarten Firma als Lager gemietet. Dieser Lager wurde auf gleichzeitig von 3 unterschiedlichen Firmen genutzt, die alle auf das Abteil hatten. Das Unternehmen SCHIRTEC

AG ist Jahr zu Jahr expandiert und hat mehr Fläche benötigt, die von der damaligen LageranbieterIn nicht zur Verfügung gestellt werden konnte. Im Jahr 2012 ist auch der/die benachbarte LageranbieterIn expandiert und die ehemaligen Lagerflächen zu Büroflächen umgewidmet. Somit stand das Unternehmen SCHIRTEC AG vor einer Entscheidung, wobei folgende Faktoren zu berücksichtigen waren:

- Lagernähe: Einer der wichtigen Faktoren für die Lagerwahl, war die unmittelbare Nähe zum Büro. Zusätzlich wurde ein eigener absperricherer Abteil gebraucht, auf den keine Drittpartei Zugriff hätte.
- Skalierbarkeit: Möglichkeit langfristiger Vergrößerung des Lagers. Die Firma SCHIRTEC AG hat im Jahr 2015 ein Lagerabteil von 100 m² auf 140 m² vergrößert.
- Kostentransparenz. Der Betrag, den SCHIRTEC AG monatlich an MyPlace (Ex Mike's Box) überweist, ist fix und somit für SCHIRTEC AG besser planbar im Vergleich zum Lager davor, als zu den Mieten extra Betriebskosten in unterschiedlichen und nicht immer nachvollziehbaren Höhen hinzukamen. Dies hatte als Folge, dass mehrere Rechnungen seitens SCHIRTEC AG abgelehnt wurden, mit darauffolgender langwieriger Korrespondenz mit dem Anbieter. Dies führte in Folge zur Unzufriedenheit des Kunden.⁵⁹

Unter Berücksichtigung aller dieser Faktoren wurde eine Ausschreibung durchgeführt, bei welcher am Schluss MyPlace 2012 als neuer Anbieter feststand.

6.3 Prozesse der Distribution

6.3.1 Von Produktion bis zur Distribution

Die Firma SCHIRTEC AG betreibt seinen Distributionslager seit 2012 bei der MyPlace Filiale in der Katsushikastrasse 4, 1210 Wien.

Die hergestellte Ware wird in der Regel ein Mal im Monat bestellt, um Skaleneffekte zu erreichen. Davon kommen 90% in das Distributionslager palettisiert an. Die Firma SCHIRTEC AG wird über die Lieferung von der jeweiligen Spedition benachrichtigt. In der Regel erfolgt die Lieferung nach Aviso innerhalb eines Tages. Der/die FahrerIn wird beauftragt, 15 Minuten vor der Ankunft in die Self Storage Filiale das Büro von der Firma SCHIRTEC AG anzurufen. Hiermit kommt einer der Mitarbeiter von der Firma SCHIRTEC AG zur Self Storage Filiale, um die angelieferte Ware zu über-

⁵⁹ Vgl. Anlage D, Schirinian, R.

nehmen und Paletten auf äußerliche Schäden zu prüfen. Die Ware wird mittels Hubwagen in das Lagerabteil transportiert. Daraufhin erfolgt der Palettentausch Zug-um-Zug. Der Lieferschein wird geprüft und die Ware entsprechend der Lagerplätzen aufgeteilt.

10% der Ware kommen als Pakete an, welche entweder direkt ins Büro oder zur MyPlace Filiale kommen. Diese beinhalten oft eine extra Anfertigung für den/die KundenIn, die in einem knappen zeitlichen Rahmen ausgeliefert werden muss. Das Personal der MyPlace Filiale nimmt sie in unserer Abwesenheit entgegen.

6.3.2 Von Distribution zum KundenIn

Im Distributionslager der SCHIRTEC AG werden die Güter nach den KundenInnenanforderung zusammengestellt, verpackt, der Qualitätskontrolle unterzogen und gewogen. Die Kommissionierung erfolgt durch SCHIRTEC-Mitarbeiter, der die Teile der KundenInbestellung aus den dafür vorgesehenen Regalen entnimmt. Die Sendung wird zusammengestellt, für dasTransportunternehmen gewogen, verpackt und belabelt. Der Versandprozess sieht wie folgt aus: die versandfertigen Kartonagen werden zum MyPlace Büro mittels dem von MyPlace zur Verfügung gestellten Transportwagen gefahren und dort abgestellt. Der/die TNT-FahrerIn holt die Versandpapiere in SCHIRTEC-Büro ab, die Ware wird meistens ohne Anwesenheit der SCHIRTEC-MitarbeiterIn in der MyPlace Filiale abgeholt. Der Prozess läuft seit 2012 reibungslos.

6.4 Ersparungen des Unternehmens

Wie jedem Unternehmen sind auch der Firma SCHIRTEC die finanziellen Aspekte wichtig. Wenn man die Listenpreise pro m² von MyPlace Self Storage Plattform und dem/der alten LageanbieterIn vergleicht, sieht man kaum preisliche Unterschiede. Mit Berücksichtigung der zusätzlichen Belastungen, wie den Betriebskostenabrechnungen und teilweise anderen dubiosen Belastungen, die der Firma SCHIRTEC zugewiesen waren, wird der Unterschied allerdings deutlich. Mit diesen zusätzlichen Kosten waren die Kosten im Vergleich zu MyPlace um ca. 15% höher und waren außerdem für die SCHIRTEC AG schwer planbar. Aber auch das Service durch MyPlace ist besser. Die Nutzung des Self Storage Lagers ermöglicht SCHIRTEC AG die Arbeitszeit von MitarbeiterInnen besser bzw. flexibler einzuplanen. Die Sendungen werden von MitarbeiterInnen versandfertig gemacht und beim Büro von MyPlace abgestellt. Der/die FahrerIn von unserem Transportunternehmen holt diese innerhalb

des Tages ohne der Anwesenheit der SCHIRTEC MitarbeiterInnen. Zusätzlich wird der SCHIRTEC AG ein Papiermüllcontainer zur Verfügung gestellt, der jede Woche geleert wird. Der Preis dafür ist im Fixpreis inkludiert.

7 Conclusio

Bezugnehmend auf die Forschungsfragen lässt sich Folgendes festhalten:

1) Die Basisanforderungen der KundenInnen richten sich auf vor allem an die Flexibilität, Skalierbarkeit und Sicherheit bei gleichzeitiger Kostentransparenz und niedriger Kapitalbindung. Alle diese Anforderungen werden von den betrachteten AnbieterInnen zur Gänze erfüllt. Während das Operating Model ein anderes ist, als bei „klassischen“ Lageranbietern, so sind es vor allem die Flexibilität, Kostentransparenz und die bessere Eignung für den privaten Gebrauch, die für die Self-Storage AnbieterInnen sprechen.

Es ist aber eindeutig die Zunahme der Added und Custom Value Services die das Gesamtprodukt von klassischen AnbieternInnen differenziert in dem es den KundenInnen massiv in den Mittelpunkt stellt. Dieser Bereich wird auch permanent ausgeweitet, um für den KundenInnen ein optimales und doch individuell gestaltbares Produkt zu einem fairen Preis anzubieten, der sich nach dem Baukastenprinzip orientiert.

2) Die Segmentierung der KundenInnen im B2B-Bereich erfolgt fast ausschließlich nach der Einlagedauer. Dabei wird das Kriterium der Zugriffshäufigkeit, was sich auch hervorragend für die – vielleicht sogar als zusätzliche bzw. weiterführende - Segmentierung eignen würde, von keinem der betrachteten AnbieterInnen berücksichtigt. Diese würde viel stärker die internen Kosten der AnbieterInnen im Fokus haben.

3) Beim Pricing – und dies geht Hand in Hand mit der Segmentierungsstrategie – wird vor allem auf die langfristige KundenInnenbindung gesetzt. Es ist hier momentan eine Win-Win Situation zu beobachten, die den AnbieternInnen bessere Planbarkeit und den KundenInnen klare finanzielle Vorteile bietet. Faktoren, die neben der Mietdauer sonst noch in das Pricing einfließen beinhalten die Lage des Lagers, Lage im Lager, Größe und Höhe der Räume.

Im Marketing wird verstärkt auf Online-Medien gesetzt, in manchen Fällen nutzen die Unternehmen das gesamte Spektrum des Marketingangebotes. Dies ist nicht verwunderlich, denn trotz der vielen Vorteile ist der Bekanntheitsgrad – und somit auch der Markt - des Self Storage Lagers im europäischen Raum sicherlich ausbaufähig. Somit ist zu erwarten, dass die AnbieterInnen in diesem Bereich zukünftig noch ag-

gressivere Marketingstrategien wählen, um ihre potentiellen KundenInnen zu erreichen.

8 Literaturverzeichnis

- Arnold, D.(2006): Intralogistik: Potentiale, Perspektiven, Prognosen, Heidelberg: Springer Verlag
- Bichler, K/Krohn, R.(2001): Beschaffungs- und Lagerwirtschaft, 8. Auflage, Wiesbaden: Gabler Verlag
- Bruch, H(1998): Outsourcing: Konzepte und Strategien, Chancen und Risiken, Wiesbaden, Gabler Verlag
- Chopra, S./Meindl, P.(2014): Supply Chain Management. Strategie, Planung und Umsetzung, 5. aktualisierte Auflage, Hallbergmoos, Pearson Verlag
- Gerhardus, M.(2016): Lagerhäuser als Teil des sozialen Alltags in: Presse archiv&Selfstorageblog, in:
<http://www.selfstorage-verband.de/der-platzprofessor/>
- Gerhardus, M(2012): Interview, in:
<http://derstandard.at/1348284618253/Selfstorage-Myplace-Mikes-Box-Ein-Zinshaus-voller-Hausrat>
- Gewinn Zeitschrift(03/2017): Mit Self Storage zum Selfman in:
https://www.myplace.at/sites/default/files/presse-echo/print/MyPlace-SelfStorage- Presse-Echo-Gewinn-03_2017.pdf
- Gläser, J./ Laudel, G.(2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse, 4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Haslehner, F./Wala, T./Springler, E.(2014): Bachelor- und Masterarbeiten an Fachhochschulen: Eine Kurzanleitung zur Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten, 2. Auflage, Wien: LexisNexis ARD Orac
- Holterhus, A.(2012): Preispolitik und Preisstrategie der Selfstorage Branche in: Hausarbeit (Hauptseminar), in:
<http://www.grin.com/de/e-book/262724/preispolitik-und-preisstrategie-der-selfstorage- branche-dargestellt-am>
- Hompel, M./Schmidt, T.(2008): Warehouse Management-Organisation und Steuerung von Lager- und Kommissionierungssystemen, 3. korrigierte Auflage, Heidelberg: Springer Verlag
- Hug, T./Poscheschnik, G.(2010): Empirisch forschen, 2. Auflage, Konstanz: UVK Verlag
- Jünemann, R./Schmidt, T.(1999): Materialflußsysteme- Systemtechnische Grundlagen, 2. Auflage, Heidelberg: Springer Verlag

- Lasch, R./Schulte, G(2011): Quantitative Logistik-Fallstudien, 3. Auflage,
Wiesbaden: Gabler Verlag
- logistik-news24.de(2016): Lagerzelte: Ein Weg aus dem Platzmangel in:
<http://www.logistik-news24.de/lagerzelte-weg-platzmangel/>
- logistik-outsourcing.org(2017): Lagerplatzproblem in:
<http://www.logistik-outsourcing.org/Lagerplatzproblem.html>
- MyPlace.at(2017): Home Service- Jetzt neu in Wien in:
https://www.myplace.at/was_bietet_myplace/home-service
- MyPlace.at(2017): Preisauskunft in:
https://www.myplace.at/preisauskunft/index.php?land=1&lang=1&filial_ID=-1
- Novotny, M.(2012): Ein Zinshaus voller Hausrat in:
<http://derstandard.at/1348284618253/Selfstorage-Myplace-Mikes-Box-Ein-Zinshaus-voller-Hausrat>
- Schulte, C.(2013): Logistik: Wege zur Optimierung der Supply Chain, 6. Auflage,
München, Vahlen Verlag
- selbstlagerbox.de(2017): Was ist Selfstorage? in:
<https://www.selbstlagerbox.de/ist-selfstorage/>
- selfstorage-verband.de(2017): "Was ist Self Storage? in:
<http://www.selfstorage-verband.de/was-ist-self-storage/die-entwicklung-von-self-storage/>
- Special Select Invest AG(2017): Boombranche Selfstorage in:
<http://renditelager.de/boombranche-self-storage/>
- steelstorage.net(2017): Selfstorage-Marketing in:
<http://steelstorage.net/de/selfstorage-marketing>
- storage.com(2017): Indoor storage vs. outdoor storage in:
<http://www.storage.com/indoor-vs-outdoor/>
- store.me(2017): Storebox Augarten in:
<https://www.store.me/storebox/storeboxes/BRG>
- www.tagesspiegel.de(2014): Self Storage: "Man könnte es ja noch mal brauchen"
in:
<http://www.tagesspiegel.de/wirtschaft/immobilien/selfstorage-man-koennte-es-ja-noch-mal-brauchen/9833384.html>
- test.de(2014): Selfstorage: So schaffen Sie schnell mal Platz in:
<https://www.test.de/Selfstorage-So-schaffen-Sie-schnell-mal-Platz-4745489-0/>

Weber, J./Bacher, A./Groll, M.(2003): Steuerung der Supply Chain. Aber mit welchen Instrumenten?, Band 32, Weinheim, Wiley Verlag

Wehner, B.(2004): Das Just-In-Time-Konzept. Kostenersparnis durch die Optimierung von Produktionsabläufen, München, GRIN Verlag in:

[http://www.grin.com/de/e-book/109069/das-just-in-time-konzept-kosten ersparnis-durch-die-opitmierung-von-produktionsablaeufen](http://www.grin.com/de/e-book/109069/das-just-in-time-konzept-kosten-ersparnis-durch-die-opitmierung-von-produktionsablaeufen)

ExpertenInneninterviews wurden geführt bzw. diskutiert mit:

Anlage A: BA Matthias Hornyuk, Produktmanager, StoreMe GmbH, Mariahilfer Straße 117/23, 1060 Wien

Anlage B: Mag. Nikolaus Lovrek, Head of Marketing GER/AT/CH, SelfStorage Dein Lager LV GmbH(MyPlace Selfstorage), Heiligenstädter Straße 62, 1190 Wien

Anlage C: MSc Jens M. Mallow, Geschäftsführer/CEO, IRH - Infrarot-Heizungssysteme GmbH, Hebragasse 9, 1090 Wien

Anlage D: Mag. Raffi Schirinian, Geschäftsführer/CEO, SCHIRTEC AG, Ignaz-Köck-Strasse 10, 1210 Wien