

**RICHTIG.
VIEL.
BEWEGEN.**



1. GLX stellt sich vor

- 1.1 Die GLX Unternehmensgruppe
- 1.2 Die GLX GmbH im Fokus
- 1.3 Unsere Werte
- 1.4 Unser Weg – Unternehmensgeschichte
- 1.5 Kennzahlen 2025
- 1.6 Standorte und bewirtschaftete Lagerfläche
- 1.7 Umsatzentwicklung
- 1.8 Leistungsportfolio der GLX

2. Referenzen

- 2.1 Projekte
- 2.2 Kunden
- 2.3 GLX steht für Kontinuität
- 2.4 Übersicht

3. Mit GLX in die Zukunft investieren

- 3.1 Qualitätsstandards
- 3.2 Nachhaltigkeit
- 3.3 Digitalisierung und Innovation

4. GLX in Bewegung

5. Kontakt



1

GLX stellt sich vor

- 1.1 Die GLX Unternehmensgruppe
- 1.2 Die GLX GmbH im Fokus
- 1.3 Unsere Werte
- 1.4 Unser Weg – Unternehmensgeschichte
- 1.5 Kennzahlen 2025
- 1.6 Standorte und bewirtschaftete Lagerfläche
- 1.7 Umsatzentwicklung
- 1.8 Leistungsportfolio der GLX

**RICHTIG.
VIEL.
BEWEGEN.**



1.1 Die GLX Unternehmensgruppe



Schwerpunkt der Dienstleistungen:

- Lagerlogistik
- Beschaffungslogistik
- Produktionslogistik
- Distributionslogistik

Unternehmenssitz:

- Berlin
- www.glx-logistic-gmbh.de



Schwerpunkt der Dienstleistungen:

- Transportmanagement
- Speditionsdienstleistungen
- Maschinentransporte

Unternehmenssitz:

- Garching (bei München)
- www.glx-logistik-ag.de

1.2 Die GLX GmbH im Fokus

**RICHTIG.
VIEL.
BEWEGEN.**

So arbeiten wir bei GLX zusammen und erreichen gemeinsam unsere Ziele.

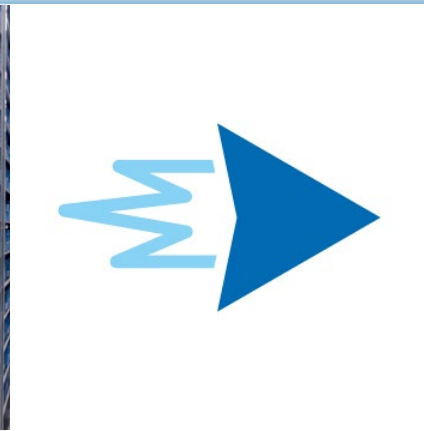
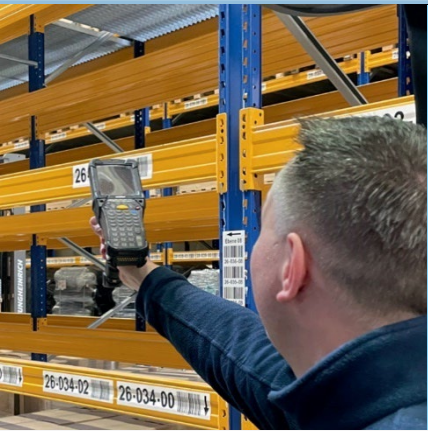


- Wir sind schnell, flexibel, verlässlich und verfügen dank unserer mehr als 25-jährigen Erfahrung über ein ausgeprägtes Know-how
- Dahinter steckt die Arbeit unserer langjährig erfahrenen Logistikexperten
- Mit pragmatischen Lösungen bringen wir Sie weiter
- Wir sorgen für Ihren echten Mehrwert in der Kontraktlogistik

„Das Produkt- und Prozesswissen unserer Mitarbeiter zeichnet uns aus, genauso wie der flexible Umgang mit Veränderungen im Tagesgeschäft.“

Roland Becker
Geschäftsführer

1.3 Unsere Werte



Konzentration

Unser Handeln ist geprägt von Rücksicht, Verantwortung und Qualität. Wir sorgen mit reibungslosen und sicheren Arbeitsabläufen für Sicherheit und materialsparende sowie effiziente Prozesse für unsere Auftraggeber.

Wachstum

Wir geben individuellen Potentialen und Talenten Freiraum zur Entfaltung. Dabei würdigen wir insbesondere auch die Leistung des Einzelnen – unabhängig von Qualifikation und Tätigkeit. Damit entfalten wir unsere Stärken zum Nutzen unserer Kunden.

Beschleunigung

Wir fördern unsere Mitarbeiter bei der Entwicklung neuer Ideen und Innovationen, um unsere Arbeit effizient und zukunftsfähig zu gestalten. Dabei legen wir einen hohen Wert darauf, unsere Services noch sicherer, schneller und verständlicher zu machen.

1.4 Unser Weg – Unternehmensgeschichte



1999

Gründung

Als Inlog – Logistik für Industrie GmbH durch Herrn Norbert Oxée

2002

Ausführung der Logistik für die Knorr-Bremse Berlin (Schienenfahrzeuge)

2004

Umfirmierung

in GLX – Global Logistic Services GmbH

2012

Übernahme der innerbetrieblichen Logistik für Jenoptik

2017

Errichtung und Betrieb eines neuen Logistikzentrums für Knorr-Bremse (Nutzfahrzeuge)

2021

Inbetriebnahme Hub Garching b. München für Knorr-Bremse-Gruppe

2022

Inbetriebnahme Oberkrämer b. Berlin für Knorr-Bremse-Gruppe

Übernahme der Logistik für Knorr-Bremse in München

1999

Zentralisierung des Nachmarktlagers für die Knorr-Bremse in Berlin (Nutzfahrzeuge)

2003

Planung, Errichtung und Betrieb des Zentrallagers für Railpool am Standort Garching

2009

Planung und Betrieb des Outbound Logistikzentrums für Rotorcomp in Schorn b. Starnberg

2019

Erweiterungsanbau Logistikzentrum Freienbrink als Multi-User-Warehouse

2021

25-jähriges Firmenjubiläum

2024

Inbetriebnahme Standorte für Aerospace and Defence in Laichingen, Ulm, Oberkochen und Leipheim

2024-2026

1.5 Kennzahlen 2025

38,1 Mio. €

Umsatz

348

Mitarbeiter

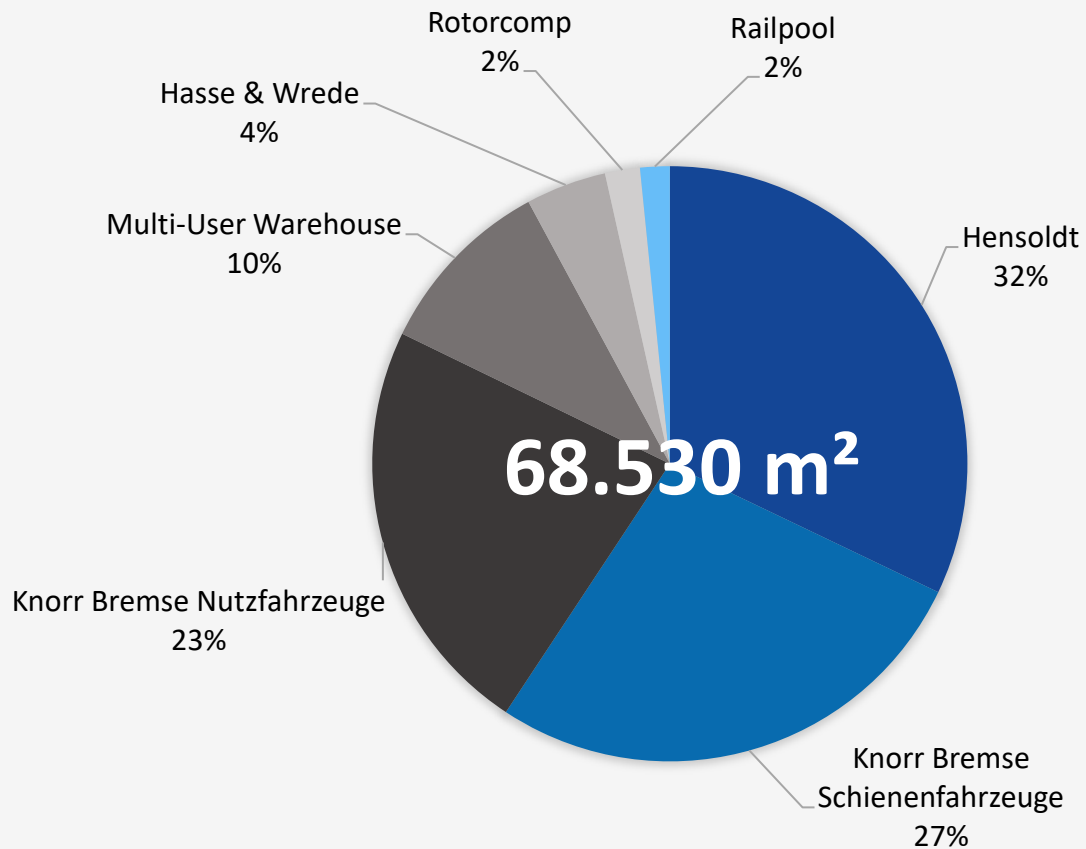
68.530 m²

Bewirtschaftete
Lagerfläche

11

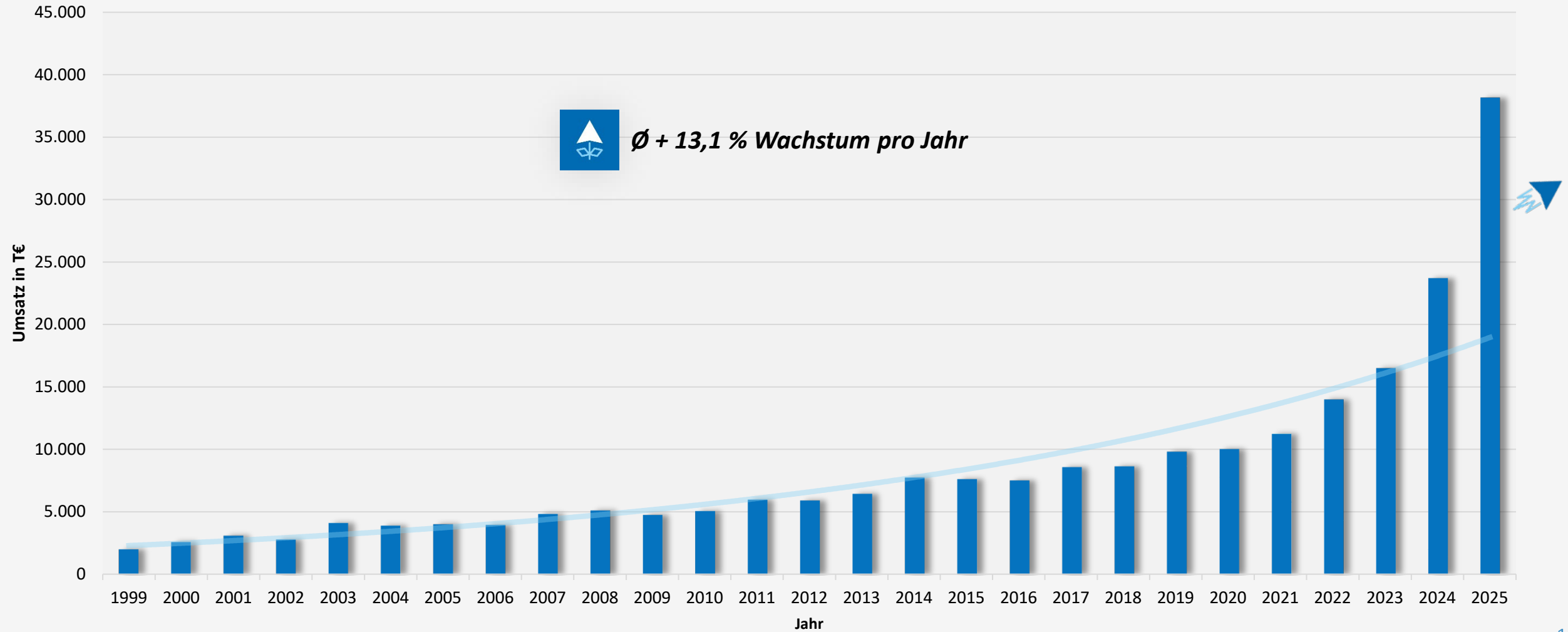
Standorte

1.6 Standorte und bewirtschaftete Lagerfläche



1.7 Umsatzentwicklung

Umsatzentwicklung der GLX Global Logistic Services GmbH

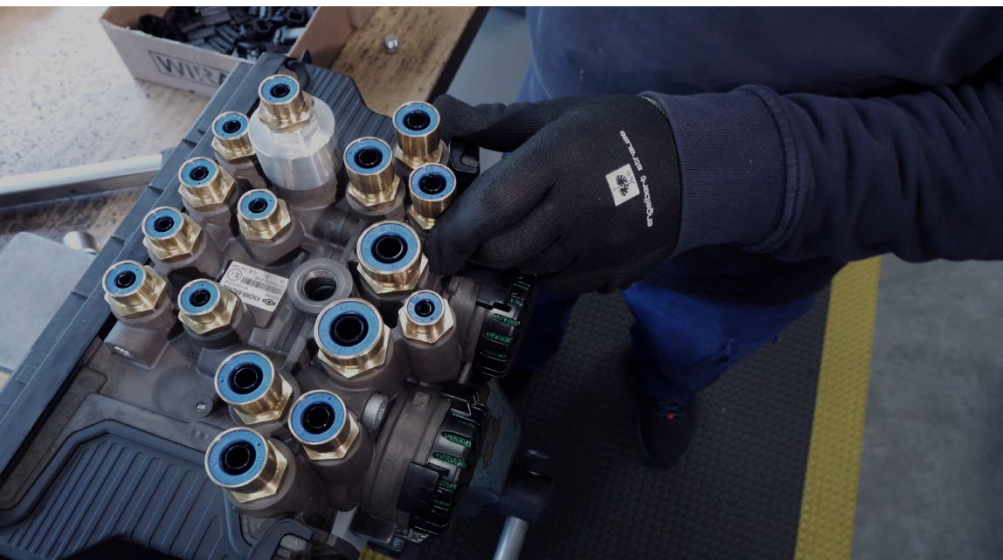


1.8 Leistungsportfolio (1/4)



Lagerlogistik

- Lagerlayoutplanung
- Prozessanalysen mit gezielter Prozessverbesserung
- Kontinuierliche Lageroptimierung
- Auswahl und Einsatz modernster Lager- und Kommissioniertechnik
- Betrieb von kundenspezifischen Automatisierungslösungen
- Konfektionierung und Einzelverpackung
- Konsignationsabwicklung
- Zolllager



Produktionslogistik

- JiT/JiS - Belieferungskonzepte
- Auftragsbezogene Kommissionierung und Warenbereitstellung
- Vormontagen für Baugruppen
- Lohnbearbeitung

Leistungsportfolio (2/4)



Distributionslogistik

- Übernahme der Auftragsabwicklung
- Durchführung der Versandabfertigung
- Verpackung nach Kundenanforderung
- Betrieb des kompletten Transportmanagementsystems
- Frachtausschreibungen und Rechnungsprüfung
- Unterstützung bei der Zollabwicklung / Atlas



Beschaffungslogistik

- Analyse und Basisdatenermittlung
- Projektplanung- und Steuerung
- Entwicklung von Beschaffungskonzepten

Leistungsportfolio (3/4)



Logistiknahe Zusatzdienstleistungen

- Personalqualifizierung-Ausbildung
- Personalübernahme
- Arbeitnehmerüberlassung
- Qualitätsmanagement
- Arbeitsschutzmanagement
- Value-Added-Services



IT-Kompetenz

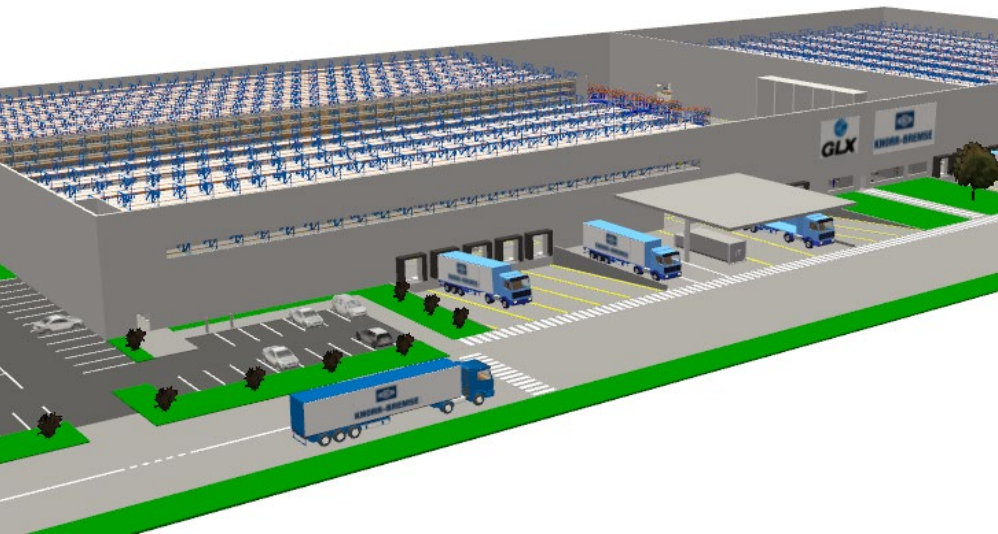
- Unterstützung bei Systemkonfiguration und Implementierung
- Know-how in allen logistikrelevanten Funktionen im SAP
- Prozessorientierter IT-Einsatz
- Beratung bei der Auswahl bedarfsgerechter Lagerverwaltungssysteme

Leistungsportfolio (4/4)



Logistik-Health-Check

- Stärken- und Schwächen-Profil Ihrer Logistikaktivitäten
- Empfehlung für Handlungsfelder nach Quick-Wins und strategischen Maßnahmen
- Aufwandsabschätzung mit Termin und Budgetindikation zur Optimierung Ihrer Logistik



Beratung zu Logistiklösungen

- Von der grünen Wiese bis zum fertigen Logistikzentrum
- Basisdatenermittlung und Erstellung Mengengerüst
- Standortplanung, Grobplanung, Feinplanung mittels Tarakos
- Entwicklung Logistikkonzept
- Vorbereitung und Erstellung der Ausschreibung

2

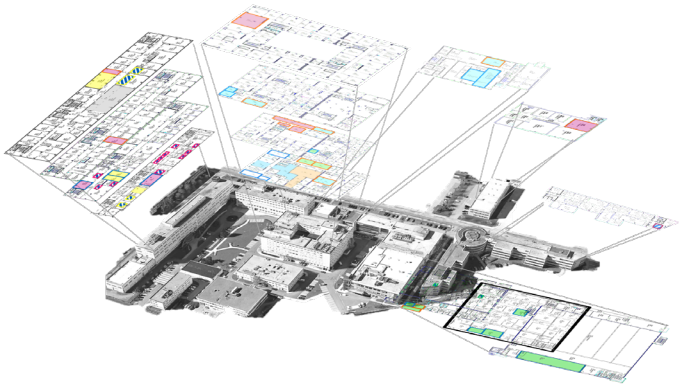
Referenzen

- 2.1 Projekte
- 2.2 Kunden
- 2.3 GLX steht für Kontinuität
- 2.4 Übersicht



**RICHTIG.
VIEL.
BEWEGEN.**

2.1 Projekte



Logistik-Health-Check

- Vorbereitende Maßnahmen bzgl. Aufwand, Projektplan und -struktur, Budget
- Detaillierte Aufnahme des IST-Zustandes und Ableitung von Stärken, Schwächen und Risiken
- Durchleuchtung der Logistik
- Entwicklung eines SOLL-Konzeptes zum Heben der Potentiale
- Definition und Darstellung weiterer möglicher Vorgehen
- Erstellung der Ausschreibungsunterlage



Inhouse-Logistik

- Aufnahme IST-Zustand am Standort
- Anforderungsermittlung je Funktionsbereich
- Aufbau Mengengerüst und Ermittlung des Kapazitätsbedarfs
- Entwicklung eines Grobkonzeptes
- Entwicklung eines Feinkonzept mit Ausprägung der logistischen Prozesse
- Abschätzung der Kostenindikation
- Begleitende Umsetzung in Tarakos
- Umsetzung als Inhouse- oder Brownfield-Ansatz



Greenfield-Lösungen

- Erstellen eines gesamtheitlichen Logistikkonzeptes in enger Abstimmung mit dem Kunden:
 - Gebäudeplanung und Umsetzung mit Immobilienentwickler
 - IT Anbindung und Ausprägung
 - Planung der Lagerinfrastruktur
 - Implementierung der Prozesse
 - Personalschulung und Akquise
 - Abstimmung mit Lieferanten und externen Dienstleistern
 - Ganzheitliche Implementierung und Go-Live
- Durchführung der operativen Logistik
- Umsetzung eines Distribution Hub's

5.2 Referenzkunden (Auszug)



Knorr-Bremse Systeme für Schienen- und Nutzfahrzeuge GmbH, Berlin und München

- Start 12.1999 als Greenfield-Lösung
- Planung, Realisierung und Betrieb des zentralen Nachmarkt- und Fertigwarenlagers in Berlin
- Einsatz aller logistikrelevanten Module von SAP R/3
- Stetige Integration weiterer Standorte und Unterstützung der KB-Strategien



Hensoldt AG, Taufkirchen

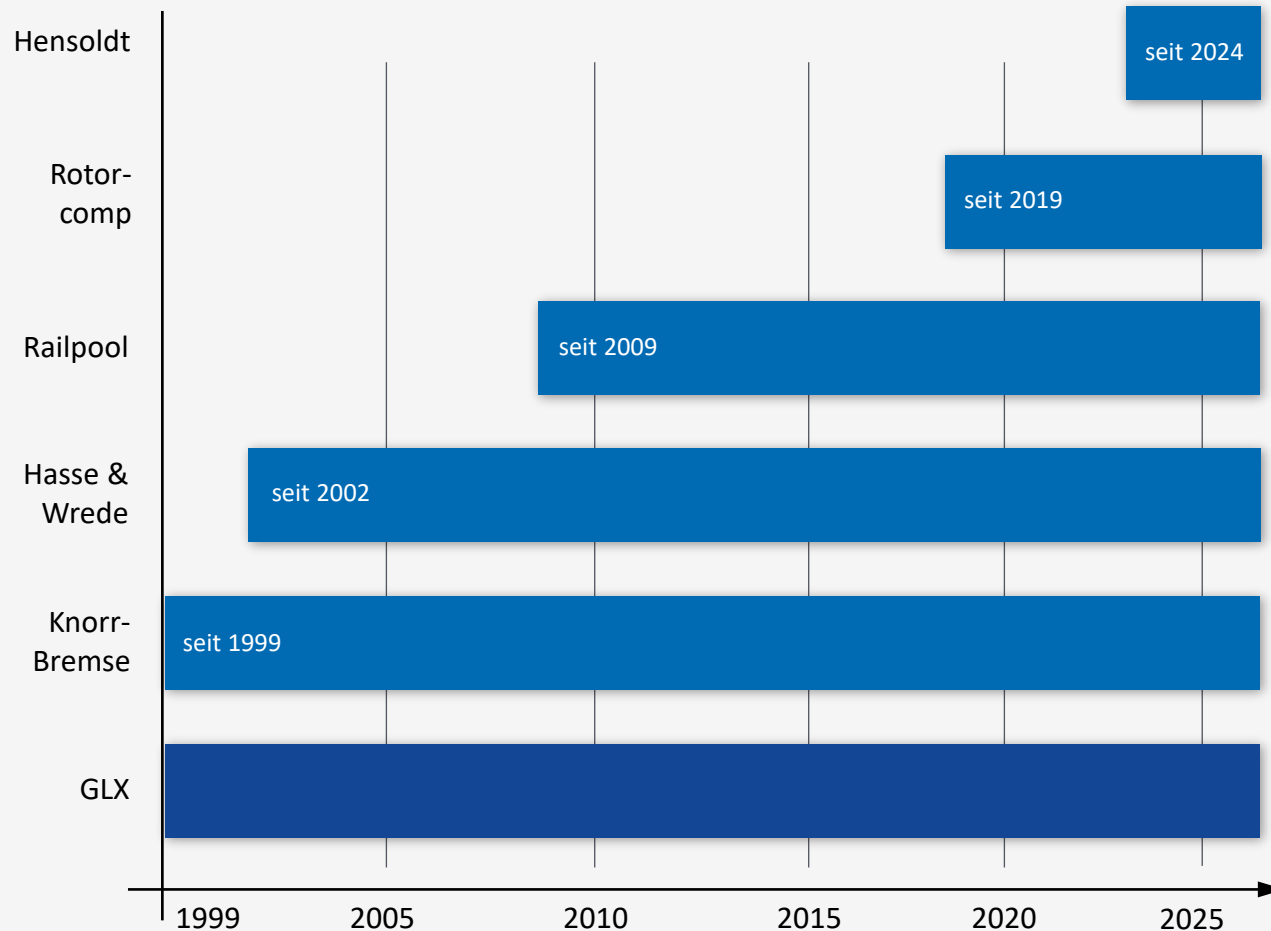


Railpool, München (alle Service-Leistungen rund um Lok-Vermietung)

- Start 12.2009 als Kontraktlogistik-Projekt
- Konzeption, Aufbau und Betrieb des Zentrallagers
- Einzelverpackungsdienstleistungen
- Transportmanagementsystem

2.3 GLX steht für Kontinuität

GLX Kundenbeziehungen



- Wir konzentrieren uns mit Ihnen auf langjährige Beziehungen
- Durch Kontinuität schaffen wir Vertrauen
- Um gemeinsam langlebig und verlässlich zu wachsen

„Wir als Knorr Bremse und GLX begeistern uns gegenseitig und stellen sicher, dass wir weiterhin mit viel Spaß Großartiges liefern und erreichen.“

Christian Keck

Vice President Supply Chain Management

„Vom Logistik Health Check bis zum Go-Live bietet GLX die perfekte Unterstützung und begleitet uns in der Verwirklichung unserer ambitionierten Ziele.“

Ralf Ströhle

Head of Supply Chain Management

2.4 Referenzliste



3

Mit GLX in die Zukunft investieren

- 3.1 Qualitätsstandards
- 3.2 Nachhaltigkeit
- 3.3 Digitalisierung und Innovation



**RICHTIG.
VIEL.
BEWEGEN.**

3.1 Ausgezeichnete Qualitätsstandards

Umweltmanagement ISO 14001:2015



Qualitätsmanagement ISO 9001:2015



Arbeits- und Gesundheitsmanagementsystem ISO 45001:2018



Aerospace & Defence: EN 9100:2018



3.2 Nachhaltigkeit



Gebäudezertifizierung

- DGNB Gold-Zertifikat für nachhaltige Logistikgebäude
- Photovoltaik: ca. 270 MW/Jahr
- E-Ladesäulen



E-LKW Shuttle

- 15.000 kg-CO2 Einsparung
- Reichweite: bis zu 250 km
- Batterie: bis zu 130 kWh
- Leistung: bis zu 150 kW
- Mit bis zu 70 kW laden

Bildquelle:

E-LKW-Shuttle: Q-Light; Q-Light - 3,49 bis 7,2 Tonnen Gewicht - Quantron AG ;
Zugriff: 14.01.2022



Umweltmanagement

Gebäudezertifizierung

- Ressourcenoptimierung
- Abfallreduktion
- Kosten senken
- Effizienz steigern
- Partnerschaften mit Lieferanten aufbauen

Bildquelle:

Zertifiziertes Umweltmanagement: Wikipedia; 03/2022; [ISO 14001 – Wikipedia](#) ; Zugriff 14.01.2022



Verpackungsoptimierung

- Gemeinsam mit dem Kunden
- Modulare Verpackungslösungen
- Mehrfachverwendbarkeit
- Ressourcenschonend
- Verbesselter Schutz der Ware

3.3 Digitalisierung und Innovation



Time Slot Management

- Web-basierte Buchung von Verladefenstern
- Tracking und Tracing
- Prozessoptimierung und Zeitersparnis



Automatisierte Einzelverpackung

- Systematische Vereinzelnung
- Effizient und ressourcenschonend
- Schutz vor Produktpiraterie durch Hologramme
- Folier-Roboter für Geschwindigkeit und Ergonomie



Fahrerlose Transportsysteme

- Automatisierte Lastaufnahme
- Modulare Übergabestationen
- Schnelle Anpassungsfähigkeit
- Optische Fahrspur und Streckeninformationen mittels QR-Codes



Automatisierte Regalbedienung

- RFID-Bodensteuerung
- Smarte Assistenzsysteme
- Optimierung der Ein- und Auslagerstrategien mittels Warehouse Navigation
- Automatisierte Liftregale

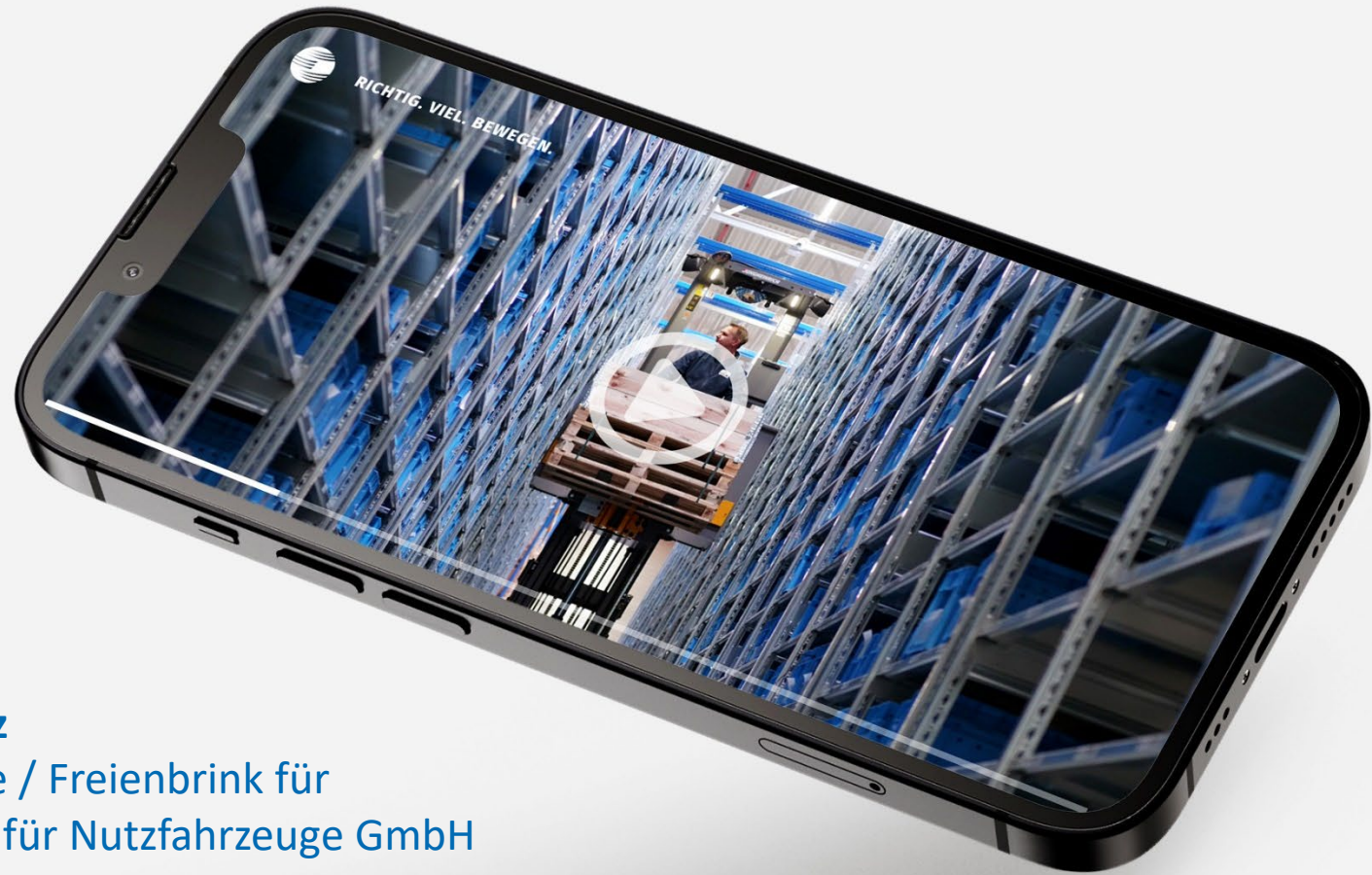
4

GLX in Bewegung



**RICHTIG.
VIEL.
BEWEGEN.**

4. Die GLX in Bewegung



GLX Logistikkompetenz
am Standort Grünheide / Freienbrink für
Knorr-Bremse Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH

▶ [Link zum GLX-Image Film](#)



5

Kontakt



**RICHTIG.
VIEL.
BEWEGEN.**

6. Kontakt

Roland Becker
Geschäftsführender Gesellschafter



Telefon: +49 89 357 053 41
Mobil: +49 162 25 39 604
E-Mail: Roland.Becker@glx-logistic.de

Jens Kretschmer
Leitung Einkauf, Immobilien und Compliance



Telefon: +49 3362 94 37 220
Mobil: +49 177 42 03 654
E-Mail: Jens.Kretschmer@glx-logistic.de

Dominik Semren
Leitung Vertrieb

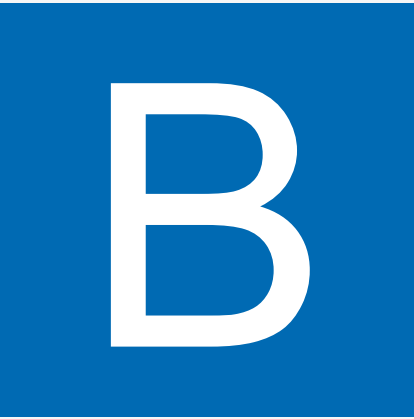


Mobil: +49 162 25 39 599
E-Mail: Dominik.Semren@glx-logistic.de

In Zukunft gemeinsam

**RICHTIG.
VIEL.
BEWEGEN.**





ackup

- Referenz 1: Planung, Entwicklung und Umsetzung eines Distributions-Hub's
- Referenz 2: Beratungsprojekt zur Strategieentwicklung in der Logistik
- Referenz 3: Entwicklung eines Logistikzentrums
- Referenz 4: Durchführung Logistic-Health-Check (extended)

**RICHTIG.
VIEL.
BEWEGEN.**



Referenz 1:

Planung, Entwicklung und Umsetzung eines Distributions-Hub's



Knorr-Bremse

Laufzeit: 2022 – 2032

Standort: Oberkrämer (Berlin)

Fläche: ca. 9.800 m²

Mitarbeiteranzahl: 33

Technik:

- Schwerlastregale,
- automatisiertes Schmalgangregal,
- Lagerlifte,
- fahrerloses Transportsystem.

Vertrag:

- Abwicklung Logistikvertrag und Mietvertrag

Gebäude:

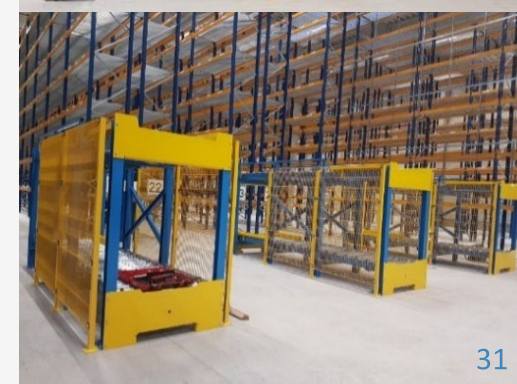
- Grobplanung und Detailplanung der Lager-, Büro-, und Außenflächen
- Baubegleitung über die gesamte Bauphase und Abstimmung mit dem Immobilienentwickler sowie weiteren Gewerken

IT:

- Koordination der Infrastrukturanbindung sowie Konzepterstellung
- Intensive Abstimmung mit dem Kunden und den Lieferanten zur Schnittstellendefinition mit anschließender Implementierung in SAP

Lagerinfrastruktur:

- Konzepterstellung der Lagerinfrastruktur
- Feinplanung der Fördertechnik, Regalanlage, Liftregale
- Einholung der Angebote und Bestellungen bei Lieferanten und strategischen Partnern. Koordination des Aufbaus, der Inbetriebnahme und Durchführung einer umfangreichen Systemtestung.



Referenz 1:

Planung, Entwicklung und Umsetzung eines Distributions-Hub's



Knorr-Bremse

Laufzeit: 2022 – 2032

Standort: Oberkrämer (Berlin)

Fläche: ca. 9.800 m²

Mitarbeiteranzahl: 33

Technik:

- Schwerlastregale,
- automatisiertes Schmalgangregal,
- Lagerlifte,
- fahrerloses Transportsystem.

Prozesse:

- Berücksichtigung von Best-Practices aus unserem Logistik Knowhow
- Implementierung der Prozessabläufe
- Erstellung interaktiver Lern-Videos zur Mitarbeiterschulung

Personal:

- Profilerstellung von Mitarbeitern
- Übernahme von Bestandspersonal sowie Mitarbeitergewinnung
- Durchführung von Schulungen

Externe Dienstleister:

- Kontaktierung, Auswahl und Begleitung zur Implementierung externer Dienstleistungen (Service, Internet, Gebäudesicherung, ...)

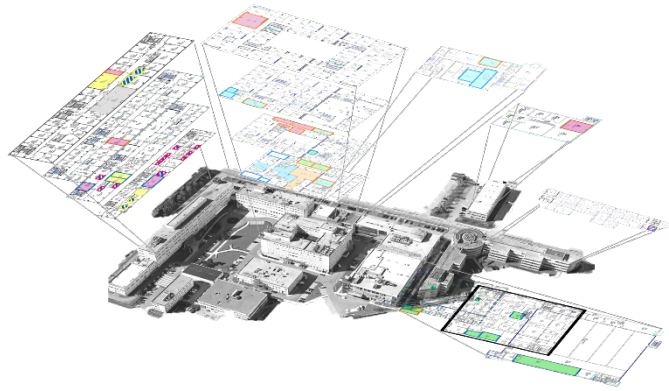
Implementierung:

- Entwicklung eines Implementierungsplan für die Testung, den Go-Live und den Hochlauf des operativen Betriebes mit dem Kunden und anschließende Umsetzung



Referenz 2:

Beratungsprojekt zur Strategieentwicklung in der Logistik



Übersicht Logistik

Laufzeit: Juli 2021 – November 2021

Standort: Jena

Ganzheitliche Betrachtung der Logistik über sechs Funktionsbereiche

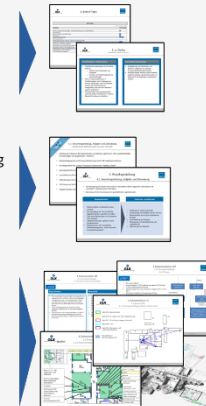
Ziele

- Verschlankung Prozesse
- Konsistente Stammdaten, IT-Systeme
- Reduzierung und Variabilisierung der Logistikkosten
- Verbesserung Qualität und Service
- Skalierbarkeit
- Zeitgemäße Ausstattung Infrastruktur
- Ganzheitliches und zentral organisiertes Konzept

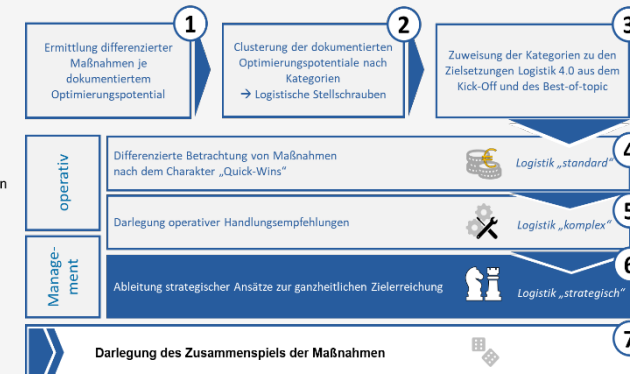
- Regelmäßige Meetings und Besuche vor Ort wurden zur Anforderungs-ermittlung genutzt
- Dokumentation der gesammelten Informationen erfolgt anhand von Steckbriefen
- Nach Prüfung wurden Verbesserungen in das Layout integriert

Impressionen

- Rückblick Online-Workshop 03/21
- Erwartungshaltung und Zielsetzung Kick-Off 07/21
- Erkenntnisse aus IST-Aufnahme
 - Interviews
 - Prozessbetrachtung
 - Kapazitätsermittlung inkl. technischer Ausprägungen
 - Beobachtungen



Handlungsempfehlungen
anhand logistischer
Stellschrauben

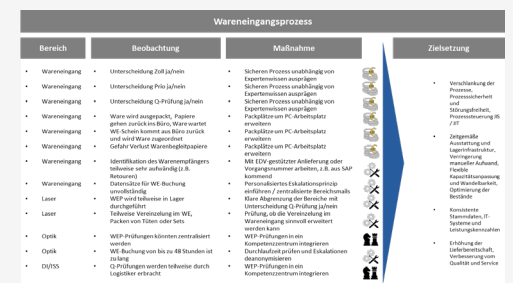
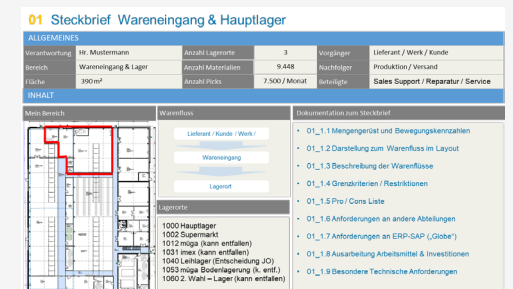
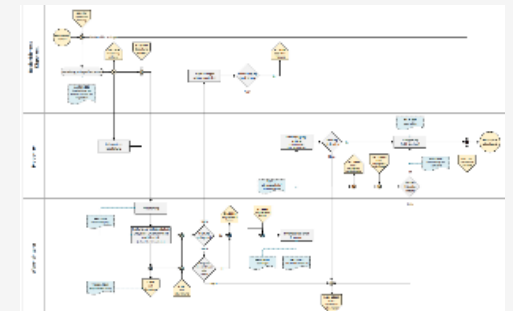
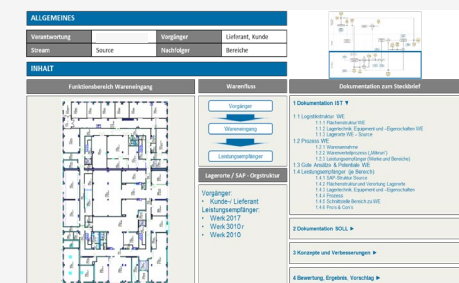
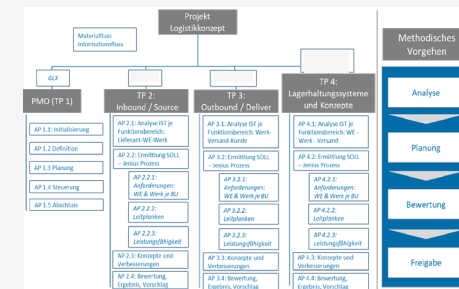
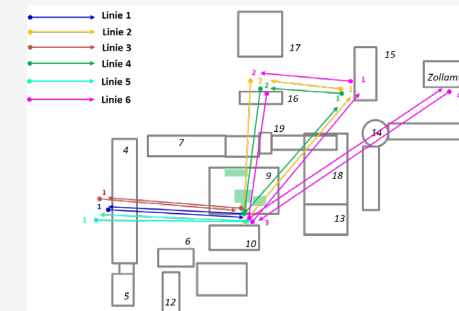


Referenz 2: Beratungsprojekt zur Strategieentwicklung in der Logistik

Inhalte

1. Vorbereitende Maßnahmen bzgl. Aufwand, Projektplan und -struktur, Budget
2. Detaillierte Aufnahme des IST-Zustandes
 - Anforderungsermittlung je Funktionsbereich in Workshops und Interviews
 - Herausarbeitung der Stärken und Schwächen – Aufzeigen von Potentialen
 - Festlegung von Kernthemenfeldern und logistischer Stellschrauben
3. Entwicklung eines SOLL-Konzeptes
 - Clusterung der Potentiale nach Quick-Wins und Ressourcenbedarf in einem Maßnahmenkatalog
 - Ableitung aufeinander aufbauender strategischer Maßnahmen
 - Aufzeigung von Szenarien zur Zentralisierung, Flexibilisierung und Modularisierung der Logistik

Impressionen



Referenz 3: Entwicklung eines Logistikzentrums



Neues Logistikkonzept

Laufzeit: Nov. 2020 – Dez. 2021

Fläche: 2.600 m²

Kapazität:

- ca. 3.000 EPAL Stellplätze
- Fachbodenregale
- Liftregale
- Routenzug
- Gefahrstofflager
- Q-Prüfung

Inhalte

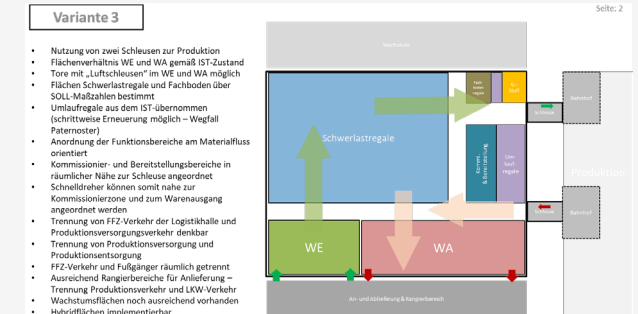
Standortplanung

- Identifikation und Auswahl eines geeigneten Standorts auf dem Werksgelände
- Abbildung eines materialflussunterstützenden Layouts
- Variantenentwicklung und Auswahl in der Grobplanung
- Detaillierte Ausplanung in der Feinplanung zu einem ganzheitlichen Logistikkonzept
- Abstimmung mit Immobilienentwicklern und Lieferanten
- Begleitende Dokumentation im Layout-Visualisierungstool „Tarakos“

Erstellung Logistikkonzept

- Erzeugung einer Datenbasis durch Analyse in SAP und Datenaufnahme vor Ort
- Extrapolation der Daten aus der Logistik, Vertrieb, Einkauf und Produktion zu einem zukunftsgerechten Mengengerüst
- Berücksichtigung der Anforderungen aus dem Shopfloor je Funktionsbereich an Prozess und Equipment
- Abschätzung einer Kostenindikation

ALLGEMEINES				
Verantwortung		Auslastung	Vorgänger	Wareneingang, Produktion
Bereich	Lagerung	Anzahl Artikel	Nachfolger	Produktion, Warenausgang / Versand
Fläche	Ist Aufnahme pro Lagertyp aus Tarakos	Kapazität	Beteiligte	
INHALT				
Mein Bereich	Warenfluss		Dokumentation zum Streckbrief	
	Wareneingang, Produktion		1 Mengengerüste und Kennzahlen	
	Lagerung		2 Flächenbedarfe, Mengengerüst und Bewegungskennzahlen SOLL	
	Produktion, Warenausgang/Versand		3 Beschreibung der Prozesse und Warenflüsse	
			Lagerorte	
			SAP-Obj. Struktur	
			Volumen	
			Lagerort	
100 Lagerort 1		4 Grenzkriterien / Restriktionen		
100 Lagerort 2		5 Pros / Cons IST		
		6 Anforderungen allgemein und an andere Abteilungen		
		7 Anforderungen an IT		
		8 Equipment, Arbeitsmittel & Investitionen		
		9 Besondere Anforderungen / Sonstiges		



Referenz 4: Durchführung Logistic-Health-Check *(extended)*



Laufzeit: Mai 2021 – Juni 2021

Kernthemen:

- Leistungsfähigkeit
- Entwicklungsfähigkeit
- Zukunftsgerichtet und innovativ
- Prozesstreue
- Zukunftsgestaltung

Auf Kundenwunsch kann der Logistic-Health-Check, abweichend vom Standardumfang, um individuell definierte Arbeitspakete erweitert werden.

Inhalte

Prozessbewertung und KPI's (LHC-Standard)

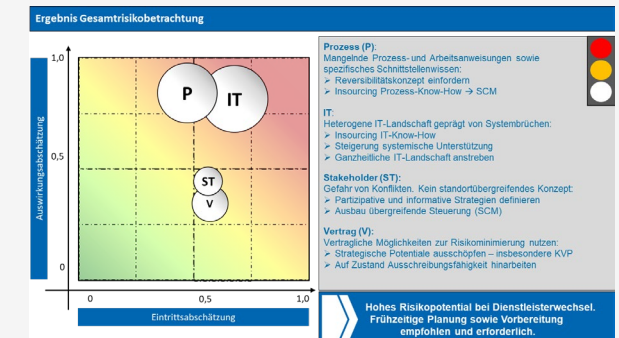
- Vorbereitung, Information der Teilnehmer, Detailentwurf Fragenkatalog
- Vor-Ort-Präsenz mit zwei erfahrenen Logistikexperten an mehreren Standorten möglich
- Nachbereitung und Dokumentation der Prozessaufnahmen und Interviews
- Präsentation Stärken – Schwächen – Profil, Vorstellung und Diskussion konkreter Handlungsempfehlungen
- Management-Summary

Vertragsbewertung

- Sichtung Vertragsunterlagen
- Bewertung der Vertragsbestandteile

Risikobetrachtung und Dienstleisterwechsel

- Analyse Prozessdokumentation
- Bewertung Gate-Keeper und spezifisches Fachwissen
- Stake-Holder-Analyse
- FMEA
- Machbarkeitsanalyse Verlagerung
- Auswertung und Zusammenfassung Risikoanalyse



Varianten

Anordnung Arbeitsplatz Wareneingang nicht sinnvoll. Manuelles FIFO (Ware liegt auf dem Boden) durch Fördertechnik (Rollbahn/Durchlaufregal) ergonomisch und systemisch stützen.
 Nutzung des „Warenverfolgungssystem“ (WVS)

Aufstieg möglicher Risiken	A Auftretshäufigkeit A ∈ [1;10]	B Bedeutung bei Eintritt des Risikos B ∈ [1;10]	E Entdeckungszeitpunkt E ∈ [1;10]	RPZ Risikoprioritätszahl A x B x E = RPZ ∈ [1;1000] → Risikoableitung und Handlungsdruck
	A Häufigkeit	B Bedeutung	E Entdeckungszeitpunkt	
1	• Kaum	1 • Keine Auswirkungen • Kunden bemerken nichts	1-2 • Zwangsläufig zu Planungsbeginn	
2	• Selten	2-3 • Unbedeutend • Kunde wird geringfügig gestört	3-4 • In einer späteren Planungsphase	
3	• Gering	4-6 • Störungen im Prozess • Probleme bei einigen Kunden	5-6 • Durch gestellte Prüfung	
4-6	• Gelegentlich	7-8 • Eingeschränkte Dienstleistung • Kunden sind verärgert	7-8 • Voraussichtlich erst nach Umsetzung – im Hochlauf – oder beim Kunden	
7-8	• Häufig	9-10 • Verletzung von Vorschriften und Vertragspflichten • Finanzielle Schäden in der Organisation • ggf. Verlust von Kunden und Aufträgen	9 • Beim Kunden – im Tagesgeschäft	
9-10	• Ständig		10 • Ungewiss – im Laufe der Zeit	