



Titel: Konzept zur Steuerung von Risiken im Dienstleistungseinkauf

Aufgabenstellung/Zielsetzung:

Gegenstand der Arbeit ist die Aufstellung eines möglichen Konzepts zur Steuerung von potenziellen Risiken im Dienstleistungseinkauf. Vordergründiges Ziel der Arbeit ist daher die Erarbeitung geeigneter Instrumente und Hebel zur Identifikation, Bewertung und Steuerung der Risiken.

Vorgehensweise:

Die Arbeit wird für ein besseres Verständnis in **zwei Teile** aufgeteilt, die aufeinander aufbauen:

- ❖ Der **erste Teil** umfasst neben der Erläuterung des Dienstleistungsbegriffs die Arten sowie die typischen Charakteristika von Dienstleistungen. Dabei soll vor allem die Abgrenzung der Dienstleistung zur Sachleistung verdeutlicht werden. Im Vordergrund des ersten Teils steht die Ausarbeitung potenzieller Risiken bei der Beschaffung von Dienstleistungen. Diese werden im zweiten Teil der Arbeit anhand von Fallbeispielen nochmals reflektiert.
- ❖ Im **zweiten Teil** steht nun die systematische Steuerung der bereits genannten Risiken im Vordergrund. Zudem werden Instrumente der Risikoidentifikation und -bewertung, welche in der Praxis der Materialgüterbeschaffung zum Einsatz kommen dahingehend untersucht, ob sie im Dienstleistungseinkauf praktiziert werden können.

Ergebnisse:

- ❖ Charakteristika von Dienstleistungen führen zu differenzierten Risiken.
- ❖ Zur Identifikation, Bewertung und Steuerung erscheint die Einführung eines Risikomanagements als sinnvoll.
- ❖ Anwendung von Instrumenten der Risikoidentifikation sowie -bewertung aus Materialgüterbeschaffung z.T. möglich.
- ❖ Notwendigkeit einer Implementierung der Hebel/Instrumente im Unternehmen.

→ **Grund: Wachstum
Dienstleistungsbeschaffung**

Risiko	Hebel/Instrumente zur Steuerung
Problem der Qualitätsmessung	<ul style="list-style-type: none">• Beurteilung neuer Dienstleistungspartner anhand von Surrogaten• gemeinsames Qualitätsmanagement → Notwendigkeit einer Partnerschaft mit Dienstleister
Problem der Intransparenz und Schwierigkeit der Preisverhandlung	<ul style="list-style-type: none">• konzern-/branchenübergreifender Preisvergleich als Basis für Preisverhandlungen• Feste Preisvereinbarung in der Phase der Leistungsanbahnung• Open - Book Methode• vertraglich festgelegte Service Level Agreements
Unsicherheit der Versorgung	<ul style="list-style-type: none">• Aufbau einer Second Source• Multiple Sourcing Strategie
Gefahr von Maverick Buying	<ul style="list-style-type: none">• Stärkung des Fachwissens der Einkäufer durch Schulungen hinsichtlich der Dienstleistungsbeschaffung• Enge Zusammenarbeit mit Fachabteilung durch Bildung von crossfunktionalen Teams