

Erik Hofmann · Martin Hänsel · Carsten Vollrath

Dienstleistungseinkauf

Die Beschaffung und Bewertung
komplexer Service-Bündel

 Springer Gabler

Inhaltsverzeichnis

GELEITWORT ZUR SCHRIFTENREIHE.....	V
VORWORT DER AUTOREN	IX
VORWORT PROCURE.CH	XI
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	XVII
TABELLENVERZEICHNIS	XXI
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XXIII
1 ERFOLGSFAKTOR DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	1
1.1 CHARAKTERISTIKA VON DIENSTLEISTUNGEN	2
1.2 HERAUSFORDERUNGEN IN DER DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	3
1.3 EXKURS: KOMPLEXE DIENSTLEISTUNGEN.....	5
1.4 AUFBAU DES LEITFADENS ZUR DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	7
2 BESONDERHEITEN BEI DER BEWERTUNG UND BESCHAFFUNG VON DIENSTLEISTUNGEN	9
2.1 SERVICECLUSTER DER DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG.....	11
2.2 WERTZUSAMMENSETZUNG VON DIENSTLEISTUNGEN	20
2.3 „POINT OF CONSUMPTION“ UND DESSEN EINFLUSS AUF DIE DIENSTLEISTUNGSBEWERTUNG	22
3 DAS PHASENMODELL DER DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	25
3.1 AUSGANGSSITUATION UND ZIELE DER DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	27
3.1.1 Impulse für die Dienstleistungsbeschaffung	27
3.1.2 Zielbildungsprozess in der Beschaffung	33
3.2 ANFORDERUNGEN AN DIE DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	37
3.2.1 Festlegung der Anforderungen an die Dienstleistungen.....	37
3.2.2 Zusammenführung von Zielvorgaben und Anforderungen	42
3.3 MAKE-OR-BUY ENTSCHEIDUNG BEI DER BESCHAFFUNG VON DIENST- LEISTUNGEN.....	46
3.3.1 Make-Entscheidung vs. Buy-Entscheidung von Dienstleistungen	46
3.3.2 Entscheidungsfindung mittels rechnerischer und empirischer Methoden in der Dienstleistungsbeschaffung	48

3.3.3	Transaktionskosten und der ressourcenbasierte Ansatz im Kontext der Make-or-Buy-Entscheidung von Dienstleistungen.....	51
3.4	AUSSCHREIBUNG IN DER DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	56
3.4.1	Allgemeine Richtlinien beim Einkauf und Management von Dienstleistungen.....	56
3.4.2	Öffentliche vs. privatwirtschaftliche Ausschreibungen von Dienstleistungen.....	58
3.4.3	Offenlegung von Kosten- und Leistungsbestandteilen durch den Dienstleistungsanbieter	65
3.5	BIDDING UND EVALUATION ERHALTENER OFFERTEN VON DIENSTLEISTUNGSANBIETERN	69
3.5.1	Übersicht zu bestehenden Evaluationsverfahren bei der Dienstleistungsbeschaffung	72
3.5.2	Definition der relevanten Kostenstellen bei der Dienstleistungsbeschaffung	76
3.5.3	Definition der qualitativen Rangkriterien bei der Dienstleistungsbeschaffung	81
3.5.4	Evaluation der qualitativen Kriterien und Normalisierung der Kosten bei der Dienstleistungsbeschaffung	86
3.6	VERHANDLUNG VORGEWÄHLTER DIENSTLEISTUNGSANGEBOTE	91
3.6.1	Besonderheiten von Verhandlungen in der Dienstleistungsbeschaffung.....	93
3.6.2	Vorbereitung der Verhandlungen in der Dienstleistungsbeschaffung durch den Einkauf.....	95
3.6.3	Verhandlungsstrategie und weitere Einflussfaktoren bei der Dienstleistungsbeschaffung	97
3.7	VERTRAGSMANAGEMENT BEI DER DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	104
3.7.1	Informationsasymmetrie bei Dienstleistungsverträgen.....	105
3.7.2	Vergütung, Kosten und Rahmenbedingungen eines Dienstleistungsvertrags.....	107
3.7.3	Vertragsarten bei der Dienstleistungsbeschaffung.....	109
3.8	IMPLEMENTIERUNG UND NÜTZUNG DER FREMDBEZOGENEN DIENSTLEISTUNGEN.....	115
3.8.1	Einflussfaktoren bei der Implementierung und Nutzung der Dienstleistung	117
3.8.2	Ausgestaltung der Beziehung zwischen Dienstleistungsanbieter und beschaffendem Unternehmen.....	118
3.8.3	Berücksichtigung der strategischen und finanziellen Bedeutung einer Dienstleistung im Rahmen der Implementierung	119
3.8.4	Implementierungsprozess der beschafften Dienstleistung.....	121
3.9	EVALUATION DER FREMDBEZOGENEN UND IMPLEMENTIERTEN DIENSTLEISTUNG.....	124
3.9.1	Strukturelle Bewertung und Betrachtung für zukünftige fremdbezogene Dienstleistungen.....	127

3.9.2	Möglichkeit zur Operationalisierung der Bewertungsergebnisse von fremdbezogenen Dienstleistungen	131
3.10	REFLEXION UND FEEDBACK-LOOPS IM DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNGS-PROZESS	135
3.10.1	Lieferantenbewertung als Basis für eine Klassifikation von Dienstleistungsanbietern	136
3.10.2	Einkäuferschulungen für die Dienstleistungsbeschaffung.....	139
3.10.3	Durchführung von Feedbackgesprächen mit Dienstleistungslieferanten	142
4	EVALUATION IN DER DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG: DIE AVBD-METHODE	145
4.1	EVALUATIONSANFORDERUNGEN BEI DER DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	145
4.2	TECHNISCHE UMSETZUNG DER FUNKTIONSWEISE DER AVBD-METHODE ALS MOCK-UP	149
4.2.1	Genereller Aufbau und Datengrundlage des AVBD-Tools	149
4.2.2	AVBD-Dashboard: Navigationsebene	152
4.2.3	AVBD-Dashboard: Dienstleisterauswertung.....	154
4.2.4	AVBD-Dashboard: Auftragsauswertung	159
4.3	PRAXISBEISPIEL ZUR VERWENDUNG DER ADVANCED VALUE BREAK DOWN METHODE	164
5	DIE DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG IM ZUGE DER DIGITALISIERUNG	171
5.1	HERAUSFORDERUNGEN UND AKTUELLE TRENDS IM RAHMEN DER INDUSTRIE 4.0 UND DIGITALISIERUNG.....	171
5.2	DER EINFLUSS DER DIGITALISIERUNG AUF DEN KONTEXT DES EINKAUFES (EINKAUF 4.0)	173
5.3	EINKAUF KOMPLEXER DIENSTLEISTUNGEN IM EINKAUF 4.0 UMFELD	176
6	ABSCHLIESSENDES GESAMTFAZIT ZUR DIENSTLEISTUNGSBESCHAFFUNG	185
	ANHANG.....	189
	GLOSSAR.....	195
	LITERATURVERZEICHNIS.....	203