

Neue Perspektiven in der Dienstleistungsbeschaffung dank Managed Services

Unternehmen unterhalten heute eine Vielzahl von Lieferantenbeziehungen. Oft betreffen diese Beziehungen nur geringe Umsatzvolumen, verursachen aber dennoch hohen Aufwand in der operativen Einkaufsabwicklung. Um die Lieferantenflut in den Griff zu bekommen, setzen immer mehr Firmen auf Prozess-Outsourcing an Spezialanbieter.

In den letzten Jahren haben flexible Beschäftigungsformen in Unternehmen – insbesondere in der Projektarbeit – stark an Bedeutung gewonnen, und ein Ende dieses Trends ist nicht in Sicht: Der Einsatz von externen Spezialisten ist nicht mehr wegzudenken. Unternehmen haben gute Gründe für den zeitlich befristeten Einsatz von Experten. Diese bringen Expertisen nach den neuesten Standards mit und lassen sich punktgenau einsetzen, wann und wo sie gebraucht werden.

Allerdings bringt der vermehrte Einsatz von externen Spezialisten einen erhöhten Administrationsaufwand im Einkauf mit sich. Schliesslich müssen die richtigen Lieferanten ausgewählt und ihre Verträge und Folgeverträge verhandelt und geschlossen werden. Bewilligungen sind anzufordern, Bestellungen auszulösen, Rechnungen und Arbeitsrapporte zu prüfen und Zahlungen freizugeben. Insbesondere bei nicht strategischen, kleineren Lieferanten mit geringem Umsatzvolumen ist dieser Administrationsaufwand sehr hoch. Die Einkaufskategorie stellt sich vielfältig dar: Beauftragt werden Beratungsunternehmen, System-

häuser, kleine Spezialanbieter und Selbstständige im Rahmen eines Dienst- oder Werkvertrags wie auch Personaldienstleister und -verleiher.

Beschaffung optimieren, Aufwände reduzieren

In den USA und in Grossbritannien gehört deshalb das Managed Service Providing (MSP) längst zur gängigen Geschäftspraxis, und auch in der Schweiz etabliert sich dieses Modell immer mehr. Dabei setzt ein Unternehmen mit dem MSP-Anbieter einen Dienstleister ein, der das Management der nicht strategischen Lieferanten und deren Beauftragungen übernimmt. Zu den Hauptaufgaben des MSP-Anbieters gehört ausserdem die Neubeschaffung von Dienstleistungen. Er optimiert die Beschaffung von externen Ressourcen durch automatisierte Prozesse, reduziert Schnittstellen, baut ein konsistentes Vertragsmanagement auf und schafft Transparenz durch umfassendes Reporting. Nach erfolgreicher fachlicher Auswahl übernimmt der Managed Service Provider die Endverhandlung und die Vorbereitung des Vertragsabschlusses inklusive Compliance-Prüfungen wie



Birgit Huber

Teamleiterin für Managed Service Providing bei der Hays (Schweiz) AG

Hays (Schweiz) AG

Im Unternehmensbereich «Talent Solutions» bietet die Hays (Schweiz) AG massgeschneiderte Lösungen zum Prozess-Outsourcing im Bereich Beschaffung, Rekrutierung und Outplacement an.

www.hays.ch

beispielsweise das Einfordern von notwendigen Bewilligungen. Ausgehend vom individuellen Bedarf des Unternehmens entwickelt er bestehende nicht strategische Lieferanten weiter, evaluiert neue Lieferanten und liefert Spezialisten auch aus dem eigenen Expertenpool – alles Aufwand, den der Einkauf nicht mehr selbst koordinieren muss.

Erfahrene Dienstleister erleichtern den Change-Prozess

Worauf kommt es an, wenn sich ein Unternehmen für einen MSP-Anbieter entschieden hat und diesen einführen möchte? MSP als umfassendes Business-Process-Outsourcing-Konzept bedeutet Veränderung für eine Vielzahl von Beteiligten – sowohl intern als auch für Lieferanten des Unternehmens. Ein gelungener Change-Prozess hängt dabei wesentlich davon ab, wie sehr das Unternehmen hinter seiner Entscheidung steht.


Erfolgreiche MSP-Implementierungen haben eines gemeinsam: So unterschiedlich die Voraussetzungen und die Unternehmen auch sein

mögen, die klare strategische Entscheidung pro MSP und der Schulterschluss mit dem ausgewählten Anbieter dienen als Voraussetzung für den Erfolg. Erfahrene Managed Service Provider unterstützen ihre Kunden ausserdem mit umfassenden Kommunikationskonzepten, die den Change-Prozess massgeblich erleichtern. Nur so können durch abgestimmte Kommunikation alle Beteiligten die Vorteile des Modells erkennen und für die Kooperation mit dem Dienstleister gewonnen werden.

Kenntnis des Lieferantenmarkts ist unabdingbar

Erfahrung zählt auch hier als eines der wichtigsten Kriterien – doch betrifft das nicht nur die Implementierung von MSP-Modellen, sondern auch den Schweizer Markt mit allen rechtlichen und gesetzlichen Besonderheiten. Ein erfahrener Anbieter nimmt ausserdem die bestehenden Beschaffungsprozesse und die aktuelle Lieferantenbasis in Augenschein, deckt Optimierungspotenziale auf und setzt Ver-

besserungsmassnahmen um. Für die Neubeschaffung von externen Spezialisten ist ausgeprägte Rekrutierungskompetenz auf dem Schweizer Markt unabdingbar – ein eigener Expertenpool zählt ebenso dazu wie die Kenntnis des Lieferantenmarktes und der aktuellen Marktpreise. Bei der Bewertung der Lieferantenbasis benötigt der MSP-Provider einen guten Marktüberblick, um Benchmarking und Vorauswahl leisten zu können. Gerade im Spezialistenumfeld – im Gegensatz zum «Blue-Collar-Bereich» – ist das entscheidend, um die Angebote im Auswahlprozess beurteilen zu können und den Weg zur idealen Besetzung zu ebnet.

Mit der Implementierung sollten die Verbesserungsansätze jedoch nicht zum Erliegen kommen. Vielmehr sollte schon in der Ausschreibungsphase des Managed Service Providing mit potenziellen Anbietern darüber gesprochen werden, wie sie im laufenden Betrieb eine kontinuierliche Beratung erbringen können und so das Unternehmen stetig und nachhaltig voranbringen. 

<p>Zielsetzung MSP in der Beschaffung von (Personal-) Dienstleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compliance absichern • Kosteneinsparungen • Reduktion des operativen Aufwands • Schaffen von Transparenz

<p>Massnahmen im Rahmen der Beauftragung eines MSP-Anbieters</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auslagern des operativen Beschaffungsprozesses für nicht-strategische und Kleinlieferanten • Übergabe operatives Lieferantenmanagement in dieser Kategorie • Administration und Verwaltung der Beauftragungen durch den MSP

Übersicht über die Ziele eines Managed Service Providings und die dabei zu treffenden Massnahmen