

Mehr **Transparenz** in der **Beschaffung von Dienstleistungen**

Viele Unternehmen haben den Einkauf von indirektem Material weitgehend standardisiert: Büromaterial, Hard- und Software, Fachliteratur, Schreibtische und Ähnliches werden von den Mitarbeitern über Online-Kataloge ausgewählt; die Bestellung wird über ein internes System – häufig SAP SRM – abgewickelt. Ganz anders sieht es bei der Beschaffung von Dienstleistungen aus. Vor allem komplexe Dienstleistungen lassen sich nicht über die vorhandenen Systeme abbilden, weil die dafür notwendigen Funktionen fehlen. Oft ist nicht nachvollziehbar, wann welche Leistung tatsächlich erbracht wurde, und ob die Kosten gerechtfertigt sind. SupplyOn bietet nicht nur für den Einkauf von direktem und indirektem Material, sondern auch für die Beschaffung von Dienstleistungen eine integrierte Lösung, die den gesamten Prozess von der Bestellung bis zur Lieferung nachvollziehbar und effizient macht.

Herausforderungen

Engagiert ein Unternehmen einen Dienstleister, ist oft der genaue Umfang der Leistungen noch nicht bekannt – selbst wenn es sich um einen langjährigen Partner handelt, mit dem schon lange auf Basis verhandelter Konditionen zusammen gearbeitet wird.

Im ersten Schritt müssen sich also Einkauf und Fachabteilung zusammen mit dem Lieferanten über den Umfang der Leistung abstimmen. Da Systeme wie das SAP SRM eine solche Abstimmung nicht unterstützen, wird unstrukturiert über Telefon, Fax und E-Mail kommuniziert. Viele Absprachen mit dem Lieferanten erfolgen mündlich oder stehen in irgendeiner E-Mail-Korrespondenz.

Wenn im zweiten Schritt die erbrachten Dienstleistungen abgerechnet werden, rächt sich diese Vorgehensweise. Vor allem bei Änderungen des ursprünglich bestellten Umfangs – die erfahrungsgemäß eher die Regel als die Ausnahme sind – sind Missverständnisse vorprogrammiert. Darüber hinaus sind die Prozesskosten für diese Art von Einkaufsprozessen unverhältnismäßig hoch.

Die Lösung von SupplyOn

Über einen Standard-Connector wird die Kollaborationsplattform SupplyOn mit dem internen SAP-SRM-System verknüpft. Nachdem der Einkauf die Tagessätze und Konditionen mit dem Dienstleister ausgehandelt hat, kann die Fachabteilung die benötigte Menge direkt bei diesem anfragen.

In der SAP-SRM-Shopping-Cart wird dabei eine Mengenabfrage erstellt und dem Lieferanten über SupplyOn zur Verfügung gestellt. Dieser gibt daraufhin sein Gebot ab. Falls notwendig kann der Dienstleister weitere Positionen aus dem Katalog oder erläuternden Freitext in seinem Gebot ergänzen, wenn zum Beispiel noch Reisekosten, Materialien oder Ähnliches anfallen.

Während der Erbringung der Dienstleistung dokumentiert der Lieferant den Fortschritt seiner Tätigkeit sowie gegebenenfalls einen erhöhten Aufwand direkt im System.

SupplyOn unterstützt dabei den gesamten Dienstleistungsbeschaffungsprozess von der Anfrage über die Bestellung bis hin zur Erfassung der Leistungen.

DIE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Senkung von Prozesskosten in der Beschaffung von Dienstleistungen durch einen effizienten systemgestützten Prozess
- Zeitersparnis im Einkauf durch Vermeidung von Missverständnissen und Rückfragen
- Beschleunigung des Einkaufsprozesses durch eindeutige Workflows und klare Zuständigkeiten
- Kostensenkung durch volle Kontrolle des Einkaufs über die verhandelten Preise sowie die tatsächlich erbrachten Leistungen
- Geringerer Aufwand bei der Leistungserfassung, da sie online durch den Lieferanten erfolgt und vom Einkauf nur noch genehmigt werden muss
- Einfache Integration der Kollaborationsplattform SupplyOn mit den internen Systemen dank eines Standard-Connectors

Ablauf der Dienstleistungsbeschaffung

Am Beispiel eines Automobilherstellers, der einen IT-Dienstleister für eine Software-Erweiterung engagieren möchte, wird der Beschaffungsprozess im Detail erläutert: Die Entwicklungsabteilung entscheidet gemeinsam mit dem Einkauf, welches IT-Beratungshaus für die Programmierung in Frage kommt. Der Einkauf verhandelt daraufhin die Tagessätze für Programmierer mit verschiedenen Qualifikationsniveaus. Die Ergebnisse dieser Verhandlung (Leistungseinheit und Preis) werden in den Katalog eingestellt.

Daraufhin kann die Entwicklungsabteilung eine Shopping-Cart im SAP-SRM-System erstellen, indem sie die Leistungseinheiten aus dem Katalog auswählt und ihre genauen Anforderungen beschreibt. Mit einem Klick auf Source@ SupplyOn erhält der Lieferant per E-Mail einen Link auf das SupplyOn-System. Dort kann der Dienstleister die aus dem SAP-SRM-System übermittelte Anfrage einsehen. Der Dienstleister prüft die Anfrage und gibt die Anzahl der benötigten Tagessätze für die angefragte Software-Entwicklung ein, die sich in diesem Fall über mehrere Monate erstrecken soll. Dabei kann er den geforderten Senior-Entwickler um einen Junior-Entwickler ergänzen, indem auch er direkt auf den verhandelten Leistungskatalog zugreift.

Nachdem der Lieferant sein Gebot über SupplyOn abgegeben hat, erhält der Besteller aus der Fachabteilung die Daten direkt

über SupplyOn in sein SAP-SRM-System – und zwar ohne Umweg über den Einkauf. Die Entwicklungsabteilung prüft das Angebot im SAP-SRM-System und generiert daraus eine Bestellung, die der Lieferant wiederum über SupplyOn erhält.

Bei der Vergabe der Dienstleistung wird automatisch eine Leistungserfassung generiert, die dem Lieferanten in seiner Inbox auf SupplyOn zur Bearbeitung zur Verfügung steht. Diese beinhaltet Informationen wie Positionen (bestellte Menge, erbrachte Leistung, offene Menge), Ansprechpartner, Zeitraum und Bestellnummer. Dort gibt der Lieferant monatlich die Anzahl seiner geleisteten Stunden und Tage ein.

Die Leistungserfassung wird automatisch an das SAP-SRM-System übergeben, dort als Bestätigung mit Workflows angelegt und gegebenenfalls ans ERP-System übertragen. Die Versionierung des Leistungserfassungsblatts macht den Fortschritt der Dienstleistung transparent.

Zukünftig wird es möglich sein, aus der Leistungserfassung heraus automatisch eine Rechnung oder Gutschrift zu erstellen.

Der hier beschriebene Prozess gilt natürlich analog auch für den Einkauf von anderen Dienstleistungen wie zum Beispiel die Wartung von Maschinen und Anlagen, Handwerksarbeiten oder Reinigungsarbeiten.