

## Trendstudie Dienstleistungsbeschaffung: Jedes zweite Unternehmen hat Nachholbedarf bei der Prozessbeschleunigung

Wiesbaden, im Februar 2019. Trotz hohem Automatisierungsgrad im operativen Beschaffungsprozess bei Bestellung und Rechnungsverarbeitung sehen Unternehmen bei der digitalen Dienstleistungsbeschaffung den größten Nachholbedarf bei dem Ziel, Prozesse zu beschleunigen. Das hat eine Umfrage ergeben, die Mitte 2018 unter deutschen Unternehmen durchgeführt worden ist. Ziel war es, den Status quo und die Herausforderungen im Bereich Digitalisierung in der Dienstleistungsbeschaffung abzufragen. Die Studienergebnisse der Trendstudie „Beschaffung komplexer Leistungen – auf dem Weg zu mehr digitaler Prozessqualität?“ können [hier online](#) angefordert werden.

„Heute richten sich viele Hoffnungen auf die Vorteile eines End-to-end-integrierten Beschaffungsprozesses. Wir beobachten, dass der Digitalisierungsfokus in vielen Unternehmen jedoch nach wie vor material- und fertigungsgetrieben ist – Dienstleistungen werden oft lediglich im Rahmen des indirekten Einkaufs beachtet und in den digitalen Strukturen wie Material behandelt. Das greift jedoch da zu kurz, wo Dienstleistungsbeschaffung einen strategischen Wertbeitrag in Unternehmen leistet“, erklärt Hartmut Schwadtke, Geschäftsführer von Futura Solutions, bei der Vorstellung der Ergebnisse. Die vorliegende Studie „Beschaffung komplexer Leistungen – auf dem Weg zu mehr digitaler Prozessqualität?“ will diese Lücke in der sonst materialgetriebenen E-Procurement-Diskussion schließen.

### Zwischen Anspruch und Wirklichkeit

Um ein Bild zu erhalten, welche Themen gerade ganz oben auf der Agenda im Einkauf stehen, wurde die Bedeutung von insgesamt neun Zielen der strategischen wie operativen Dienstleistungsbeschaffung abgefragt und gleichzeitig die Einschätzung nach deren aktuellen Umsetzungsgrad. Eine deutliche Lücke zwischen Anspruch und Wirklichkeit klafft bei den Zielen „Senken der Prozesskosten“ und „Beschleunigung der Prozesse“.

„Bestehende E-Procurement-Landschaften fokussieren in der Regel auf die materialgetriebene direkte Beschaffung. Workflows, die sich speziell aus der Beschaffung von Dienstleistungen ergeben, laufen da oft unter dem Radar. Es lassen sich aber eben nicht alle Dienstleistungsarten in das Korsett der Lean Services von SAP zwingen, die nah an der damit verknüpften Katalogsystematik angesiedelt sind“, kommentiert Hubert Schröder, Leiter Marketing und Vertrieb, die Ergebnisse ebenfalls im aktuellen [Podcast-Interview mit Cloud Reporting Report](#). „Die Form der Leistungsbeschreibung und deren Handling im digitalen Prozess und konsequenterweise die Leistungserfassung sind hier ganz neuralgische Punkte.“

## Die wichtigsten Ergebnisse der Trendstudie

Der Verbesserung der Dienstleistungsqualität wird unter allen abgefragten Zielen die höchste Bedeutung zugemessen. 95 Prozent der Teilnehmer verschreiben sich diesem Ziel. Die Mehrheit von ihnen sieht sich dabei auch auf einem bereits guten Weg: 63 Prozent beurteilen den Umsetzungsgrad als (eher bzw. vollständig) erreicht. Die damit zusammenhängende Verbesserung der Versorgungssicherheit landet als Ziel sogar annähernd gleichauf in puncto Zielbedeutung und aktuellem Umsetzungsgrad bei 86 Prozent bzw. 80 Prozent.



Ganz anders sieht es in den klassischen Kategorien Zeit und Kosten aus. Den größten Nachholbedarf haben Unternehmen bei dem Ziel, Prozesse zu beschleunigen. Hier offenbart sich mit Abstand die größte Schere zwischen Wichtigkeit (91 Prozent) und Umsetzungsgrad (47 Prozent) – und das obwohl der Automatisierungsgrad im operativen Beschaffungsprozess bei Bestellung (55 Prozent) und Rechnungsverarbeitung (44 Prozent) bereits sehr hoch ist.

Die vorgelagerten Prozesse Bedarfsbeschreibung und -planung, Angebotsprüfung und Preisvergleich sowie Vergabeentscheidung erfolgen

bei vielen Unternehmen hingegen noch wenig automatisiert: Bei über 60 Prozent der Unternehmen überwiegt in diesen Schritten eine manuelle Integration. Angesichts des mehrheitlichen Einsatzes von E-Sourcing-Lösungen (65 Prozent) und hoher Zufriedenheit in Funktionalität und Bedienungs-freundlichkeit (86 Prozent) ist dies erstaunlich. Das legt den Schluss nahe, dass das Effizienz-potenzial rund um diese Kernprozesse – insbesondere Bedarfsbeschreibung und Bedarfsplanung – noch nicht ausgeschöpft wird.

## Datenqualität und Standardisierung

Einer der Gründe dafür zeigt der Blick darauf, wie Dienstleistungsbedarfe beschrieben werden: Bei knapp 70 Prozent der befragten Unternehmen erfolgt dies in Form von Freitext, also nicht standardisiert. Lediglich 45 Prozent greifen dafür auf Mutter- bzw. StammeLeistungsverzeichnisse zurück. Es verwundert daher nicht,



dass bei den Unternehmen, die kein Ausschreibungssystem einsetzen, fehlende interne Voraussetzungen (Technik, Daten) mit knapp 60 Prozent die Liste anführen – noch vor den klassischen direkten Kosten- oder Ressourcenargumenten. In die gleiche Richtung weist der Grund, dass keine signifikanten Einsparungen gegenüber den bisherigen Prozessen (d. h. beispielsweise per E-Mail oder Outlook) zu erwarten sind – bei immerhin 17 Prozent der Befragten ausschlaggebend.

Auch in den anschließenden Prozessen tauchen diese Gründe immer wieder ganz oben auf. Eine zu geringe „Katalog-

fähigkeit“ der relevanten Dienstleistungen (38 Prozent) ist der Hauptgrund, warum kein E-Procurement-System eingesetzt wird. An zweiter Stelle sind es wieder fehlende interne Datenvoraussetzungen (32 Prozent), die ebenfalls für 40 Prozent der Befragten gegen die Einführung eines Gutschriftverfahrens sprechen. Fehlende oder mangelnde Standardisierung wirkt sich daher auf die Datenqualität im gesamten Beschaffungsprozess aus und ist ein zentraler Trigger, warum digitale 'Effizienz entweder nicht oder nicht im vollen Umfang zum Tragen kommt.

-> [hier Ergebnisbericht der Trendstudie anfordern](#)

-> [Interview mit Hubert Schröder im Cloud Computing Report](#)

Über Futura Solutions

Seit 1997 entwickelt und betreibt Futura Solutions innovative Software-Lösungen, die Menschen und ihre Arbeitsprozesse verbinden. Die Erfahrung bei Entwicklung und sicherem Betrieb von Cloud-Services kombinieren wir mit einer tiefen SAP-Expertise. Weltweit arbeiten branchenübergreifend mehr als 60.000 Anwender mit FUTURA®-Lösungen. Zu unseren Kunden gehören mittelständische Firmen sowie 20 Prozent der DAX30-Unternehmen, für die wir neue Leistungspotenziale in ihrer Beschaffung erschließen.

Pressekontakt: Sabine Avella Salazar, T. 0611 33460-430, E-Mail: [s.avella@futura-solutions.de](mailto:s.avella@futura-solutions.de)