



Beschaffung optimieren

EIN BESSERES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS



INHALT DES HANDBUCHS

1

Einführung	5
Die Betrachtung der Beschaffung	6
Was ist wertorientierte Beschaffung?	9
Ein Handbuch für wertorientierte Beschaffung	9
Wert finden – wo Sie suchen müssen	10
An wen richtet sich dieses Handbuch?	11

2

Wo Wert floriert	13
Wie Sie dieses Dokument verwenden	13
Nachhaltigkeit	14
Cybersicherheit	24
Kundendienst	34

3

Bewertungsmethoden – wie quantifizieren Sie Wert?	41
Wir beschreiben und erklären die wichtigsten Schritte der wertorientierten Methoden zur Bewertung Ihrer Bedürfnisse.	





Einführung

Der Beschaffungsprozess kann kompliziert sein. Aus diesem Grund haben wir einen Beschaffungsleitfaden zusammengestellt, der den Prozess in einfache Schritte aufteilt. Ziel ist es, Sie dabei zu unterstützen, eine wertorientierte Beschaffung einzuführen. Er soll Ihnen einerseits dabei helfen, sich auf die Bereiche zu konzentrieren, die in Ihrem Unternehmen den höchsten Wert haben. Andererseits soll er Sie dabei unterstützen, Kriterien für die Auswahl der Lieferanten zu sammeln und diese Erkenntnisse in klare Formeln zu fassen.



Die Betrachtung der **Beschaffung**

aus einer wertorientierten Perspektive heraus statt nur auf den Preis zu blicken kann letztendlich die Finanzkraft Ihres Unternehmens stärken. Vorausgesetzt, Sie als Einkäufer sind bereit, über den Kostenvergleich hinauszugehen und einen ganzheitlichen Ansatz zu verfolgen. Außerdem müssen Sie Bereiche mit echtem Wert identifizieren können. Der Vorteil der wertorientierten Beschaffung ist ein reibungsloser, ungestörter Geschäftsbetrieb. Sie kann auch kurz- und langfristige Einsparungen bewirken, Probleme während der Produktlebensdauer verringern und die nachhaltige Wirkung maximieren.







Was ist wertorientierte Beschaffung?

Die wertorientierte Beschaffung zielt darauf ab, die Lösungen und den Lieferanten zu finden, die während des gesamten Lebenszyklus das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bieten. Sie ist eine Weiterentwicklung des traditionellen Niedrigpreis-Ansatzes, wobei Ihre Werte und Ziele im Vergleich und im Verhältnis zum Preis berücksichtigt werden.

Ein Handbuch für wertorientierte Beschaffung

Der Ausschreibungsprozess, der die Beschaffung umfasst, kann zwar kompliziert sein, muss es aber nicht. Dieser Leitfaden für eine bessere Beschaffung kann Sie als Einkäufer beim wertorientierten Ausschreibungsprozess unterstützen, unabhängig davon, ob Sie sich mit der wertorientierten Beschaffung auskennen oder nicht. Er hilft Ihnen, den Unternehmenswert in drei Hauptbereichen zu definieren. Zusammengenommen haben diese Bereiche mit Mehrwert einen großen Einfluss auf die Gesamtbetriebskosten. Im Mittelpunkt dieses Handbuchs stehen eine Reihe von Fragen, die Sie potenziellen Lieferanten stellen können. Dank ihrer Antworten erhalten Sie entscheidendes und aussagekräftiges Wissen, mit dem Sie Ihre Beschaffung wertorientierter gestalten können.

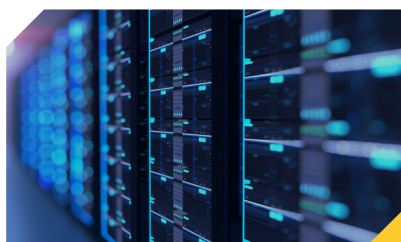
Wert finden – wo Sie suchen müssen

Es gibt genug „Wertquellen“, die nur darauf warten, entdeckt zu werden, aber wo? Auch wenn Sie potenziell in jedem Bereich einen Wert finden können, gibt es drei Schwerpunktbereiche, in denen ein Überfluss davon garantiert ist. Nachhaltigkeit, Cybersicherheit und Kundendienst sind Bereiche, in denen Wert floriert. Warum gerade diese drei?



Nachhaltigkeit

Entsprechend den Zielen für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen haben alle Unternehmen die soziale Verantwortung, Nachhaltigkeit in ihre Geschäftstätigkeit einzubeziehen. Indem wir die Kreislaufwirtschaft fördern und eine nachhaltige Produktion und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen anregen, die Rücksicht auf die Arbeitnehmer und die Umwelt nimmt, tragen wir gemeinsam zur Sicherung eines lebenswerten Planeten für zukünftige Generationen bei. Aus unternehmerischer Sicht schafft Nachhaltigkeit Vertrauen bei Kunden, Mitarbeitern und Investoren und ist eine Möglichkeit, Kosten zu reduzieren.



Cybersicherheit

Bei der Cybersicherheit geht es um den Schutz von Computern, elektronischen Kommunikationssystemen und -diensten sowie gespeicherten Informationen vor Cyberbedrohungen, um unter anderem deren Verfügbarkeit, Integrität, Sicherheit, Authentizität und Vertraulichkeit zu gewährleisten. Die Risiken, denen Sie ausgesetzt sind, sind je nach Branche unterschiedlich. Ihre Lieferanten müssen nachweisen und dokumentieren, dass ihr Produkt oder ihre Lösung für die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens in Bezug auf Cybersicherheit angepasst werden kann, damit Ihr System sicher bleibt.



Kundendienst

Als Kunde möchten Sie sicher sein, dass Ihre Partner involviert sind und nicht nur Ihre anfänglichen Bedürfnisse verstehen, sondern auch kontinuierlich Leistungen erbringen und dabei Kompetenz und Wissen an den Tag legen. Der Kundendienst stellt sicher, dass Ihr Lieferant für Sie da ist und sich um die Lösung Ihrer etwaigen Probleme kümmert. Wenn Sie den Kundendienst in Ihre Beschaffung einbeziehen, kann eine proaktive Zusammenarbeit beginnen, die sich über die gesamte Partnerschaft erstreckt.



An wen richtet sich dieses Handbuch?

Dieses Handbuch richtet sich an Einkäufer, die ihre Kaufkraft gezielt einsetzen möchten, indem sie wertorientiert einkaufen. Es kann Ihnen als Einkäufer helfen, weg von der reinen Gegenüberstellung von Preisen hin zu einer Bewertung von Angeboten unter Einbeziehung wichtiger Wertkriterien zu gelangen. Es soll Sie außerdem dabei unterstützen, Kaufentscheidungen zu treffen, die Ihnen und Ihrem Unternehmen ermöglichen, das beste Preis-Leistungs-Verhältnis über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg zu erzielen.

Dieses Handbuch soll Sie:

- Bei der Formulierung der richtigen Fragen an einen potenziellen Lieferanten unterstützen.
- Bei der Bewertung von Angeboten anhand der empfohlenen Anforderungen unterstützen.
- Bei der Auswahl des besten Anbieters unter Berücksichtigung der Wertschöpfung unterstützen.



2



Wo Wert floriert

Die Beschaffung birgt eine Fülle von unausgeschöpftem Wert – wenn Sie wissen, wo Sie suchen müssen. Wir konzentrieren uns auf drei Bereiche, die garantiert Einsparungen bieten: Nachhaltigkeit, Cybersicherheit und Kundendienst.

Wie Sie dieses Dokument verwenden

Jeder Bereich mit Mehrwert wird beschrieben und in Kategorien unterteilt. Es folgen eine Reihe von Fragen, die Sie als Einkäufer einem potenziellen Lieferanten stellen können. Die Antworten der Bieter dienen Ihnen als Grundlage für fundierte Kaufentscheidungen mit dem besten Gesamtwert für eine optimale Beschaffung.

Was sind Mindest- und optionale Anforderungen?

Jeder Fragenkatalog ist in *Mindestanforderungen* und *optionale Anforderungen* unterteilt.

Mindestanforderungen beschreiben das absolute Minimum, das ein Bieter erfüllen sollte, um weiterhin als potenzieller Lieferant infrage zu kommen.

Optionale Anforderungen ermöglichen es den Bietern, umfangreichere und aussagekräftigere Antworten zu geben. Auf diese Weise können sich die Bieter auf Ihre Herausforderungen konzentrieren und ihr Fachwissen einsetzen, um die am besten geeignete Lösung anzubieten und ihren Mehrwert im Vergleich zu anderen Bietern darzustellen. Mehr über die Anforderungen erfahren Sie auf Seite 44.

Anmerkungen zur Terminologie

„Sie“ bezieht sich auf den Käufer/Kunden im Beschaffungsprozess.

„Ihr Unternehmen“ ist der potenzielle Lieferant von Produkten/Dienstleistungen für den Kunden.

„Lieferant“ kann bei Bedarf durch „Anbieter“ oder einen anderen Begriff ersetzt werden.



Fokus auf Wert in der Beschaffung: Nachhaltigkeit



Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit ist die langfristige wirtschaftliche, ökologische, ethische und soziale Verantwortung in Übereinstimmung mit den Zielen für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen bis 2030. Diese globale Bewegung für eine verantwortungsvolle Entwicklung betrifft die gesamte Wertschöpfungskette eines Unternehmens einschließlich des Produktlebenszyklus, der Geschäftstätigkeit und der Aktivitäten der Lieferanten – soweit dies im Einflussbereich des Unternehmens liegt.

Warum Nachhaltigkeit in der Beschaffung wichtig ist

Wir alle müssen uns um mehr Nachhaltigkeit bemühen – weltweit. Dazu gehören das Erreichen von Netto-Null-Emissionen zum Klimaschutz, die Überwindung extremer Armut und die Verringerung der Ungleichheit. Um dies zu erreichen und nachhaltig zu wirtschaften, müssen sowohl Regierungen als auch Unternehmen weltweit soziale Verantwortung übernehmen. Indem wir die Kreislaufwirtschaft fördern und eine nachhaltige Produktion und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen anregen, tragen wir gemeinsam zur Sicherung eines lebenswerten Planeten für zukünftige Generationen bei.

Neben den globalen Auswirkungen hat die Nachhaltigkeit auch Auswirkungen auf das Geschäft. Nachhaltige Beschaffung hilft Ihnen – dem Kunden – den Ruf Ihrer Marke durch die Entwicklung eines soliden Risikomanagements zu schützen. So können Sie „Problemlieferanten“ besser identifizieren und Schwachstellen in ihrer Lieferkette angehen.

Als Unternehmen können Sie auf unterschiedliche Weise auf Ihre Nachhaltigkeitsziele hinarbeiten. Zunächst können Sie sicherstellen, dass alle von Ihnen angestoßenen Aktivitäten nachhaltig durchgeführt werden. Es ist zwar unmöglich, die Geschäftspraktiken anderer Unternehmen zu kontrollieren, aber Sie können sie zu nachhaltigen Praktiken ermutigen und ihnen Anreize bieten.

Wenn Sie die Nachhaltigkeit in Ihrem Beschaffungsprozess berücksichtigen, können Sie mit Lieferanten zusammenarbeiten, die ebenfalls zur Sicherung eines lebenswerten Planeten für künftige Generationen beitragen möchten.

Die Nachhaltigkeitswerte in der Beschaffung sind in folgende Kategorien eingeteilt:

- ▶ Unternehmerische Nachhaltigkeit
- ▶ Nachhaltige Lieferkette
- ▶ Nachhaltige Produkte
- ▶ Nachhaltiger Verbrauch

Nachhaltigkeit

Unternehmerische Nachhaltigkeit

Die **unternehmerische Nachhaltigkeit** zielt darauf ab, ein gesundes Geschäftsklima im gesamten Privatsektor zu schaffen. Dies geschieht durch die Verfolgung ökologischer, ethischer, sozialer und wirtschaftlicher Ziele im Einklang mit den Zielen für nachhaltige Entwicklung 2030.

Warum unternehmerische Nachhaltigkeit in der Beschaffung wichtig ist

Als Einkäufer spiegeln die Lieferanten, mit denen Sie zusammenarbeiten, Ihre Werte und Standards wider. Ihre Arbeitsweise ist die Grundlage für die Umsetzung Ihrer Geschäfts- und Nachhaltigkeitsziele. Ein wesentlicher Bestandteil davon ist, wie die von Ihnen beschafften Produkte und Dienstleistungen von Ihren Lieferanten bereitgestellt werden. Deshalb ist es wichtig, dass auch sie im Sinne der Nachhaltigkeit handeln. Wenn dies der Fall ist, können Sie Ihre eigenen Nachhaltigkeitsziele besser erreichen.

Bei der Auswahl eines Lieferanten sollten Sie sich darüber informieren, wie er Nachhaltigkeit in seinem Unternehmensalltag lebt. Diejenigen, die in ihrem eigenen Unternehmen Nachhaltigkeit leben und ihre aktuellen Geschäftspraktiken hinterfragen, gewinnen Glaubwürdigkeit bei Kunden und anderen Partnern. Diese Lieferanten tragen nicht nur direkt zu Ihren Nachhaltigkeitsbemühungen bei, sondern auch indirekt, indem sie diese Bemühungen entlang der gesamten Lieferkette fördern.

Die in der rechten Spalte aufgeführten Anforderungen zur Förderung der unternehmerischen Nachhaltigkeit ermöglichen es Ihnen als Einkäufer, Lieferanten auszuwählen, die durch ihre Geschäftstätigkeit aktiv zu Ihren eigenen Nachhaltigkeitsbemühungen beitragen.

Anforderungen

*Hinweis für die Befragten (potenzielle Lieferanten):
Wenn Sie eine Frage bejahen, liefern Sie bitte entsprechende Nachweise, Daten, Berichte oder Links.*

Ziele für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals, SDG) / UN Global Compact

(Die mehrjährige Strategie des UN Global Compact zielt darauf ab, das Bewusstsein und das Handeln der Unternehmen zu fördern, um die Ziele für nachhaltige Entwicklung bis 2030 zu erreichen.)

Mindestanforderungen

- Ist Ihr Unternehmen Mitglied des UN Global Compact?
- Haben Ihre Mitarbeiter eine Verpflichtungserklärung zur Korruptionsbekämpfung unterzeichnet?
- Gibt es in Ihrem Unternehmen verpflichtende Schulungen zur Korruptionsprävention für alle Mitarbeiter?
- Verfügt Ihr Unternehmen über eine Umweltpolitik?
- Verfügt Ihr Unternehmen über einen Aktionsplan für die Förderung von Diversität, Gleichberechtigung und Inklusion (Diversity, Equity and Inclusion, DEI)?
- Verfügt Ihr Unternehmen über einen Verhaltenskodex im Einklang mit dem UN Global Compact in Bezug auf Menschenrechte, Arbeit, Umwelt und Korruptionsbekämpfung?
- Wurden die Aspekte Umwelt, Soziales und Unternehmensführung (Environmental, Social und Governance, ESG) Ihres Unternehmens von einer dritten Partei bewertet?

Optionale Anforderungen

- Welche Nachhaltigkeitsziele hat sich Ihr Unternehmen gesetzt und wie berichtet es über die Fortschritte bei diesen Zielen?
- Wie stellt Ihr Unternehmen sicher, dass die immer anspruchsvolleren Anwendungen, die für seine kommerziellen Angebote entwickelt werden, seinen eigenen ethischen Werten gerecht werden?



- Wie belegt Ihr Unternehmen seinen Beitrag zu den Zielen für nachhaltige Entwicklung der UN?
- Wie geht Ihr Unternehmen mit schutzbedürftigen Arbeitskräften um?
- Wie verhindert Ihr Unternehmen Kinderarbeit und Zwangsarbeit?
- Wie wirkt sich Ihr Verhaltenskodex positiv auf Ihre Aktivitäten im Sinne der Nachhaltigkeit (ökologisch, wirtschaftlich und sozial) aus?

Berichterstattung

Mindestanforderungen

- Veröffentlicht Ihr Unternehmen jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht gemäß der Global Reporting Initiative (GRI)?
- Veröffentlicht Ihr Unternehmen einen jährlichen Bericht über die CO₂-Bilanz?

Optionale Anforderungen

- Wie berichtet Ihr Unternehmen über seinen Beitrag zu den Zielen für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen im Nachhaltigkeitsbericht und wie stellt es kontinuierliche Verbesserungen sicher?
- Welche Maßnahmen ergreift Ihr Unternehmen basierend auf den Ergebnissen Ihres jährlichen Nachhaltigkeitsberichts, um seinen Beitrag zu den Zielen für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen kontinuierlich zu verbessern?
- Welche Maßnahmen ergreift Ihr Unternehmen basierend auf den Ergebnissen Ihres jährlichen Berichts über die CO₂-Bilanz, um die Belastungen für die Umwelt zu reduzieren?

CO₂-Fußabdruck des Unternehmens

Mindestanforderungen

- Hat Ihr Unternehmen eine Science Based Target Initiative (SBTi) im Einklang mit dem Pariser Abkommen eingeführt oder sich dazu verpflichtet?
- Hat Ihr Unternehmen Ziele zur Reduzierung der CO₂-Emissionen speziell für Ihr eigenes Geschäft (Scope 1 und Scope 2, gemäß dem Greenhouse Gas Protocol)?
- Hat Ihr Unternehmen Ziele für die Reduzierung der Scope 3-Emissionen?

Optionale Anforderungen

- Wie begrenzt Ihr Unternehmen die Umweltauswirkungen seiner Geschäftstätigkeit?



Nachhaltigkeit

Nachhaltige Lieferkette

Unter einer nachhaltigen Lieferkette versteht man die ökologischen, ethischen, sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen, die mit der Lieferkette zusammenhängen. Dies umfasst die Komponentenfertigung, die Produktherstellung, den Transport und den Vertrieb.

Warum eine nachhaltige Lieferkette in der Beschaffung wichtig ist

Die Lieferkette, einschließlich Produktion und Transport, macht einen großen Teil der gesamten Umweltauswirkungen eines Produkts aus. Die Lieferkette umfasst in der Regel viele Akteure, die keinen direkten Einfluss auf Sie als Kunden haben. Daher ist es wichtig, dass Ihr Lieferant seine Bemühungen für eine verantwortungsvolle und nachhaltige Lieferkette belegen kann.

Anforderungen

Verantwortungsvolle und vertrauenswürdige Lieferanten

Mindestanforderungen

- Verfügt Ihr Unternehmen über einen Verhaltenskodex für Lieferanten, der mindestens die Bereiche Menschenrechte, Arbeitsschutz, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung abdeckt? Wenn ja, stimmen die Anforderungen mit den Anforderungen der Responsible Business Alliance (RBA) überein?
- Führt Ihr Unternehmen regelmäßig Nachhaltigkeitsaudits bei seinen Lieferanten durch?
- Sind die Lieferanten Ihres Unternehmens nach ISO 14001 zertifiziert?
- Veröffentlicht Ihr Unternehmen jährlich eine Erklärung zur modernen Sklaverei?

Optionale Anforderungen

- Wie gewährleistet Ihr Unternehmen, dass die Geschäftstätigkeit Ihrer Lieferanten im Einklang mit Ihrem Verhaltenskodex steht?
- Wie stellen Sie sicher, dass die Lieferanten Ihres Unternehmens die Vereinbarungen einhalten?
- Wie nimmt Ihr Unternehmen seine Lieferanten in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte in der Lieferkette in die Pflicht?



Konfliktminerale

Mindestanforderungen

- Hat Ihr Unternehmen eine öffentliche Richtlinie über die Verwendung von Konfliktmineralien?
- Legt Ihr Unternehmen die Verwendung von Konfliktmineralien anhand des Formulars „Conflict Minerals Reporting Template“ (CMRT) offen, das unter www.responsiblemineralsinitiative.org zu finden ist? Wenn ja, übermitteln Sie bitte Ihr CMRT.

Optionale Anforderungen

- Wie stellt Ihr Unternehmen sicher, dass es keine Konfliktminerale verwendet?

CO₂-Fußabdruck der Lieferkette

Mindestanforderungen

- Sind die Produktionsstätten Ihres Unternehmens klimaneutral oder ist geplant, dass sie bis 2030 klimaneutral werden?

Optionale Anforderungen

- Wie sorgt Ihr Unternehmen dafür, dass der CO₂-Fußabdruck in seiner Lieferkette reduziert wird?
- Welche Vereinbarungen gibt es in der Lieferkette Ihres Unternehmens hinsichtlich der CO₂-Emissionen bei der Produktherstellung?

Vertrieb von Produkten

Mindestanforderungen

- Haben die Spediteure Ihres Unternehmens einen Verhaltenskodex für Lieferanten unterzeichnet, der auf der Initiative UN Global Compact und den Anforderungen der Responsible Business Alliance basiert?
- Sind die Logistikzentren Ihres Unternehmens klimaneutral oder ist geplant, dass sie bis 2030 klimaneutral werden?

Optionale Anforderungen

- Welchen Beitrag leistet Ihr Unternehmen zur Reduzierung der Emissionen in Vertrieb und Logistik?

Nachhaltigkeit

Nachhaltige Produkte

Bei **nachhaltigen Produkten** geht es um die ökologischen, ethischen, sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen von Produktdesign und -lösungen. Dazu gehören Materialien, Design, Verpackung und Energieeffizienz.

Warum nachhaltige Produkte in der Beschaffung wichtig sind

Die Verwendung nachhaltiger Produkte fördert die Kreislaufwirtschaft, das Recycling und die Vermeidung von Schadstoffen. Indem die Lieferanten nachhaltige Produkte gegenüber herkömmlichen Produkten bevorzugen, schaffen sie Anreize für ein verantwortungsvolleres Produktdesign. Die Verwendung von nachhaltigen Materialien fördert die Kreislaufwirtschaft. Mit der Zeit kann sich daraus ein klimaneutrales Produktdesign und eine klimaneutrale Produktion herausbilden.

Anforderungen

Nachhaltiges Produkt- und Systemdesign

Mindestanforderungen

- Verfügt Ihr Unternehmen über ein Verfahren zur Förderung eines nachhaltigen Produktdesigns?

Optionale Anforderungen

- Wie trägt die Produktion oder das Design der Produkte Ihres Unternehmens zur Reduzierung des CO₂-Fußabdrucks im Rahmen des gesamten Projekts bei?
- Wie unterstützt Ihr Unternehmen die Kunden bei der Wahl der nachhaltigsten Option(en)?
- Hat Ihr Unternehmen alternative Produktvorschläge zu dieser Ausschreibung, die die CO₂-Emissionen der gesamten Anlage während ihrer Lebensdauer reduzieren können?
- Was sind die Pläne Ihres Unternehmens hinsichtlich zukünftiger umweltfreundlicher Produktinnovationen?

Kreislaufprodukte

Mindestanforderungen

- Hat Ihr Unternehmen Ziele für die Verwendung von recycelten oder biobasierten Materialien?
- Verfügt Ihr Unternehmen über ein Verfahren zum Recycling der Produkte?
- Stellt Ihr Unternehmen Anweisungen zum Recycling der Produkte zur Verfügung?

Optionale Anforderungen

- Was unternimmt Ihr Unternehmen, um die Wiederverwendung von Materialien zu fördern?
- Welchen Beitrag leistet Ihr Unternehmen zur Kreislaufwirtschaft?
- Wie viel Prozent des Kunststoffes in den Produkten Ihres Unternehmens besteht aus erneuerbarem kohlenstoffbasiertem Kunststoff (recycelter Kunststoff, biobasierter Kunststoff und CO₂- oder CO₂-basierter Kunststoff)?
- Wie viel Prozent der Produkte Ihres Unternehmens bestehen aus recycelten Materialien?
- Was unternimmt Ihr Unternehmen, um möglichst viele recycelbare Materialien zu verwenden?



Schadstoffe

Mindestanforderungen

- Kann Ihr Unternehmen nachweisen, dass mindestens 90 % der Produkte frei von Polyvinylchlorid (PVC) sind?
- Kann Ihr Unternehmen Produkte anbieten, die 100 % frei von bromierten Flammschutzmitteln (BFR) und chlorierten Flammschutzmitteln (CFR) sind?
- Registriert Ihr Unternehmen Produkte in der SCIP-Datenbank der Europäischen Chemikalienagentur (ECHA)? Wenn ja, geben Sie bitte die SCIP-Nummern an.

Optionale Anforderungen

- Wie begrenzt oder minimiert Ihr Unternehmen die Verwendung von Schadstoffen, wie PVC, BFR und CFR?
- Führt Ihr Unternehmen eine Liste mit allen Schadstoffen, die in den letzten fünf Jahren aus seinen Produkten eliminiert worden sind?

Verpackung

Mindestanforderungen

- Hat Ihr Unternehmen Ziele für nachhaltige Verpackungen?
- Stammen die Papierverpackungen Ihres Unternehmens aus zertifizierter nachhaltiger Forstwirtschaft?

Optionale Anforderungen

- Wie reduziert Ihr Unternehmen die Umweltbelastung und den Verbrauch von Verpackungsmaterial?
- Wie viel Prozent der Verpackungen Ihres Unternehmens werden aus recycelten oder erneuerbaren Materialien hergestellt?
- Gibt es in Ihrem Unternehmen Innovationen bei der Verpackung?

Nachhaltigkeit

Nachhaltiger Verbrauch

Unter **nachhaltigem Verbrauch** versteht man die ökologischen, ethischen, sozialen und wirtschaftlichen Auswirkungen unserer Produkte und Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Zielen für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen.

Warum nachhaltiger Verbrauch in der Beschaffung wichtig ist

Die Nachhaltigkeit sollte nicht nur während der Produktion, sondern auch während der gesamten Produktlebensdauer berücksichtigt werden. Als Unternehmen könnten Sie sich zum Ziel setzen, keinen Elektronikschrott zu produzieren und den Energieverbrauch der Produkte zu senken. Nachhaltiger Verbrauch umfasst auch die Umweltauswirkungen, die die Produkte und Dienstleistungen während ihrer Nutzung haben. Dies kann die Luftqualität, die Landschaft, den Boden, das Wasser, das Klima sowie den Schutz der Privatsphäre und der Menschenrechte umfassen. Die Einhaltung der Umweltvorschriften auf dem Markt unterstützt die Entwicklung effizienterer Produkte und Prozesse für Wiederverwendung und Recycling.

Anforderungen

Zukunftssichere Produkte

Mindestanforderungen

- Bietet Ihr Unternehmen Updates für gekaufte Produkte für einen Zeitraum von mindestens fünf Jahren an?
- Bietet Ihr Unternehmen Trainings für die optimale Wartung seiner Produkte an?

Optionale Anforderungen

- Wie tragen die Produkte Ihres Unternehmens zur langfristigen Flexibilität des Systems bei, um die Anpassung an zukünftige Zwecke zu unterstützen?
- Wie stellt Ihr Unternehmen sicher, dass die gekauften Produkte mindestens fünf Jahre lang funktionieren?

CO₂-Fußabdruck bei der Produktnutzung

Mindestanforderungen

- Macht Ihr Unternehmen Angaben zum Energieverbrauch seiner Produkte?

Optionale Anforderungen

- Wie werden die Produkte Ihres Unternehmens entwickelt, um die Betriebskosten zu reduzieren?
- Wie reduziert Ihr Unternehmen den Energieverbrauch der installierten Lösungen?



Ersatz und Wartung von Produkten

Mindestanforderungen

- Verfügt Ihr Unternehmen über eine Richtlinie zur Produktrückgabe?

Optionale Anforderungen

- Was macht Ihr Unternehmen mit stillgelegten Produkten?
- Was macht Ihr Unternehmen mit defekten Produkten?
- Was unternimmt Ihr Unternehmen, um seine Produkte während ihrer Lebensdauer zu warten?

Datenschutz und Privatsphäre

Mindestanforderungen

- Speichert Ihr Unternehmen die mit seinen Produkten erhobenen Daten im Einklang mit den Rechtsvorschriften?
- Ist Ihr Unternehmen nach ISO 27001 oder Ähnlichem zertifiziert?
- Verfügt Ihr Unternehmen über eine Datenschutzerklärung?

Optionale Anforderungen

- Welche ethischen Entscheidungen trifft Ihr Unternehmen für seine Produkte, die das Systemdesign, die Anwendung, die Installation und die Nutzung des Produkts beeinflussen?
- Wie informiert Ihr Unternehmen die Benutzer über den Schutz der auf seinen Produkten gespeicherten Daten?

Weitere Fragen zu Datenschutz und Privatsphäre finden Sie im Bereich **Cybersicherheit** unter „Compliance“.



Fokus auf Wert in der Beschaffung: Cybersicherheit





Cybersicherheit

Zu den Maßnahmen der **Cybersicherheit** gehören Prozesse zur Schadensverhütung und Wiederherstellung von Computern, elektronischen Kommunikationssystemen und -diensten, drahtgebundener und elektronischer Kommunikation sowie gespeicherten Informationen. Der Schutz von Computersystemen und -diensten gewährleistet deren Verfügbarkeit, Integrität, Sicherheit, Authentifizierung, Vertraulichkeit und Nichtabstreitbarkeit.

Der Schutz von Geräten und Lösungen ist so zu gestalten, dass er während des gesamten Produktlebenszyklus mit Ihren Sicherheitsrichtlinien übereinstimmt.

Warum Cybersicherheit in der Beschaffung wichtig ist

Ihr Unternehmen ist einzigartig, ebenso wie die Risiken und Bedrohungen, mit denen Sie konfrontiert sind. Sie haben Richtlinien, Anforderungen und Standards, die eingehalten werden müssen, um Geräte, Software oder Lösungen im Netzwerk einsetzen zu können. Ihre Lieferanten müssen nachweisen und dokumentieren, dass ihr Produkt oder ihre Lösung für Ihre einzigartigen Anforderungen an die Cybersicherheit konfiguriert werden kann, damit Ihre Information sicher bleibt.

Die Cybersicherheit in der Beschaffung ist in folgende Kategorien eingeteilt:

- ▶ Lebenszyklus-Management
- ▶ Schwachstellen-Management
- ▶ Schulungen und Trainings
- ▶ Compliance
- ▶ Datenschutz und Privatsphäre
- ▶ Sichere Lieferkette

Cybersicherheit

Lebenszyklus-Management

Lebenszyklus-Management umfasst die Cybersicherheitsmaßnahmen für ein Produkt während seiner Lebensdauer. In der Regel beginnt es mit einer sicheren Grundlage für die Entwicklung von Hardware und Software, gefolgt von den folgenden Phasen: Entwicklung, Produktion, Vertrieb, Implementierung, Betrieb und Stilllegung.

Warum Lebenszyklus-Management in der Beschaffung wichtig ist

Bei der Cybersicherheit geht es um das Risikomanagement im Laufe der Zeit. Es gibt im gesamten Lebenszyklus eines Geräts Cyber-Risiken, von der Produktion bis zur Stilllegung. Wenn diese Risiken übersehen werden, können sie die Integrität der Produkte und Dienstleistungen gefährden und zum Verlust sensibler Daten führen, was wiederum Betriebsstörungen zur Folge haben kann. Die Kosten dafür können für Sie als Kunde sehr hoch sein. Ein vertrauenswürdiger Lieferant sollte deshalb die Cyber-Risiken in jeder Phase berücksichtigen. Ein Lieferant sollte Gegenmaßnahmen ergreifen, um diese Risiken zu verringern, bevor der Kunde das Produkt erhält. Neben der Bereitstellung von Anleitungen sollte der Lieferant während des Produktbetriebs auch Tools und Dienstleistungen anbieten.

Phasen des Lebenszyklus-Managements

Produktentwicklung: In der ersten Produktphase werden die Grundlagen geschaffen, auf denen die Lösung aufbaut. Es ist wichtig, in dieser Phase die Cybersicherheit zu berücksichtigen. Denn wenn das Produkt erst einmal in der Produktionsphase ist, ist es schwierig, dies nachzuholen.

Produktion: Die von einem Lieferanten ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen sind ein wichtiger Bestandteil der Produktentwicklung. Das ist wichtig, denn es kann schwierig sein, ein Produkt nach seiner Fertigstellung in puncto Cybersicherheit nachzurüsten.

Vertrieb: Die von einem Lieferanten ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen in Bezug auf die Vertriebswege des Produktes sind maßgeblich, um einen sicheren Vertrieb zu gewährleisten.

Implementierung: In dieser Phase konfiguriert der beauftragte Installateur das Produkt gemäß Ihren spezifischen Cybersicherheitsrichtlinien und Sicherheitsanforderungen für Ihr Netzwerk.

Betrieb: Hierbei handelt es sich um die Tools und den Support für Sicherheitspatches während der Produktnutzung sowie um mögliche Funktionen, um die Integrität der Firmware und der vom Gerät erzeugten Daten zu gewährleisten.

Stilllegung: Dies bezieht sich auf die Einstellung der Datenverarbeitung. Dazu gehören die personenbezogenen Daten (PII) und die Konfiguration am Ende des Produktlebenszyklus, um ein Sicherheitsrisiko auszuschließen.





Anforderungen

*Hinweis für die Befragten (potenzielle Lieferanten):
Wenn Sie eine Frage bejahen, liefern Sie bitte
entsprechende Nachweise, Daten, Berichte oder Links.*

Mindestanforderungen

- Verfügt Ihr Unternehmen über einen Leitfaden zur Sicherheitshärtung, der Anleitungen für die sichere Bereitstellung und den sicheren Betrieb von Produkten enthält?
- Verfügt Ihr Unternehmen über Tools, um Produkte sicher in die Umgebung/Netzwerke des Kunden zu integrieren und zu verwalten?

Optionale Anforderungen

- Verfügt Ihr Unternehmen über ein Software-Entwicklungsmodell, das die Prozesse und Tools dokumentiert, die die Sicherheit in den Mittelpunkt der Softwareentwicklung stellen?
- Wie identifiziert, testet und kennzeichnet Ihr Unternehmen Schwachstellen in Ihrer Produktentwicklung?
- Wie aktualisiert und verbessert Ihr Unternehmen die Firmware (Software für Hardware) im Hinblick auf Cybersicherheit und Stabilität?
- Wie verwaltet Ihr Unternehmen Benutzerkonten Ihrer Produkte?
- Was macht Ihr Unternehmen mit personenbezogenen Daten, Konfigurationsdaten und sensiblen Daten, wenn es Produkte stilllegt?

Cybersicherheit

Schwachstellen- Management

Schwachstellen-Management ist der Prozess der Identifizierung, Beurteilung und Berichterstattung über Sicherheitsschwachstellen in Systemen und der Software, die darin ausgeführt wird. Schwachstellen in der Software oder Hardware machen es Angreifern möglich, das Produkt zu kompromittieren.

Warum Schwachstellen-Management in der Beschaffung wichtig ist

Das Schwachstellen-Management trägt entscheidend dazu bei, die Angriffsfläche zu verkleinern oder die Möglichkeiten für Angreifer zu reduzieren, sich Zugang zu Netzwerken, Geräten oder Daten zu verschaffen. Bei der Beschaffung ist es wichtig, das Schwachstellen-Management und die Richtlinien eines Lieferanten zu kennen, die für seine Produkte und Lösungen verfügbar sind. Weitere Best Practices, die Sie bei der Auswahl eines Lieferanten berücksichtigen sollten, sind die Art und Weise, wie Sie als Kunde über Schwachstellen informiert werden und wie Sie erfahren, welche Tools zur Aktualisierung der Software verfügbar sind. Außerdem ist es wichtig zu wissen, mit welchem Support (z. B. für Technik, Engineering oder Betriebssystem) Sie rechnen können, wenn es ein Problem mit einem Software-Patch oder einem Update gibt. Darüber hinaus müssen die Verantwortlichkeiten für das Schwachstellen-Management zwischen dem Hersteller, dem Installateur und dem Kunden klar abgegrenzt und vereinbart werden.

Anforderungen

Mindestanforderungen

- Verfügt Ihr Unternehmen über eine Richtlinie für Schwachstellen?
- Testet und überprüft Ihr Unternehmen Software/Firmware vor der Veröffentlichung?
- Stellt Ihr Unternehmen Software oder eine Plattform für die Aktualisierung von Software/Firmware für Produkte zur Verfügung, wenn Schwachstellen gefunden werden?
- Kann Ihr Unternehmen Common Vulnerability Exposure (CVE) ausgeben, einschließlich eines CVSS-Scores (Common Vulnerability Scoring System), damit der Benutzer den Schweregrad der Schwachstelle nachvollziehen kann?

Optionale Anforderungen

- Wie schnell veröffentlicht Ihr Unternehmen gepatchte Software?
- Wie sieht der Helpdesk-Support Ihres Unternehmens aus?
- Wird der Helpdesk-Support von Ihnen oder einer dritten Partei bereitgestellt?
- Wie identifiziert, testet und kennzeichnet Ihr Unternehmen Schwachstellen?



Cybersicherheit

Schulungen und Trainings

Schulungen und Trainings dienen dem Wissensaustausch im Bereich der Cybersicherheit zwischen dem Lieferanten und Ihnen, dem Kunden.

Warum Schulungen und Trainings zur Cybersicherheit in der Beschaffung wichtig sind

Die meisten erfolgreichen Cyberattacken sind auf die Fehlkonfiguration von Systemen und menschliches Versagen zurückzuführen. Diese Probleme und Risiken lassen sich durch Schulungen und Trainings minimieren. Die Schulungen und Trainings sollten für alle Beteiligten, die an der Beschaffung von technischen Produkten, Lösungen oder Implementierungen beteiligt sind, verpflichtend sein.

Der Wissensaustausch trägt zu einer höheren Cybersicherheit und Cyberresilienz bei. Sie als Kunde können die Lieferanten dazu ermutigen, sich stärker um den Wissensaustausch, die berufliche Weiterbildung und die Kompetenzentwicklung zu bemühen und das Bewusstsein für deren Bedeutung zu schärfen.

Anforderungen

Mindestanforderungen

- Gibt es in Ihrem Unternehmen Schulungen zur Cybersicherheit für alle Mitarbeiter?
- Bietet Ihr Unternehmen Online- oder Präsenzs Schulungen für die Konfiguration von Produkten an?
- Bietet Ihr Unternehmen Online- oder Präsenzs Schulungen zur Cybersicherheit für Ihre Produkte an, einschließlich Sicherheitshärtung, Bereitstellung von Zertifikaten usw.?

Optionale Anforderungen

- Kann Ihr Unternehmen maßgeschneiderte Schulungen zur Cybersicherheit (kostenpflichtig oder kostenlos) anbieten, die auf das Netzwerk und die Rahmenbedingungen des Einkaufspartners abgestimmt sind?
- Was beinhaltet das Training Ihres Unternehmens zum Thema Cybersicherheit für Ihre Kunden?

Cybersicherheit

Compliance

Compliance im Bereich Cybersicherheit umfasst die Einhaltung verschiedener Kontrollen (z. B. durch Aufsichtsbehörden, Gesetzgebung oder Branchenverbände), um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten zu schützen.

Warum Compliance in der Beschaffung wichtig ist

Die Einhaltung der erforderlichen Zertifizierungen und Rahmenwerke gewährleistet in der gesamten Wertschöpfungskette einen grundlegenden Grad der Ausgereiftheit im Bereich Cybersicherheit. Dazu gehören Ziele und Zielerfüllung, Zertifizierungen, die Einhaltung von Vorschriften sowie von Standards, die auf lokalen, regionalen und internationalen Anforderungen basieren. Die interne Governance sollte über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinausgehen.

Als Kunde müssen Sie sicher sein können, dass Ihr Lieferant einen Nachweis über die Reife seiner Cybersicherheit erbringen kann. Sie müssen sich über die potenziellen Risiken im Klaren sein, die Sie durch die Auftragsvergabe an diese Unternehmen eingehen. Ein Lieferant, der eine Due-Diligence-Prüfung und von Dritten geprüfte Zertifizierungen oder Akkreditierungen durchführt, kann Ihnen bei der Risikoeermittlung helfen.

Compliance erfordert ständige Kontrolle und Wachsamkeit, da Richtlinien und Gesetzgebungen eingeführt oder geändert werden können. Dies ist besonders wichtig, da lokale und internationale Compliance-Richtlinien je nach Region sehr unterschiedlich ausfallen können.

Anforderungen

Mindestanforderungen

- Ist Ihr Unternehmen nach ISO 27001 oder Ähnlichem zertifiziert?

Optionale Anforderungen

- Wie hält Ihr Unternehmen die Branchenstandards und Best Practices ein?
- Für Nordamerika:
Wie stellt Ihr Unternehmen sicher, dass die Bundesdaten (Federal Data) durchgehend hochgradig geschützt sind?
- Führt Ihr Unternehmen Audits in Bezug auf die Sicherheit Ihrer Organisation durch?



Cybersicherheit

Datenschutz und Privatsphäre

Datenschutz und Privatsphäre im Zusammenhang mit der Cybersicherheit beziehen sich auf den Schutz von Kundeninformationen und -daten, d. h. von personenbezogenen Daten, die während der Nutzung der Produkte und Lösungen eines Lieferanten erhoben werden. Es betrifft die Nutzung und Speicherung Ihrer Daten als Kunde in der Sicherheitslösung. Dazu gehört zum Beispiel das Videomaterial von Sicherheitskameras.

Warum Datenschutz in der Beschaffung wichtig ist

Da immer mehr personenbezogene Daten online verarbeitet oder gespeichert werden, hängt Datenschutz zunehmend von der Implementierung effizienter Cybersicherheit ab. Unternehmen müssen Kundendaten schützen, sowohl während der Verarbeitung als auch bei der Speicherung. Sie müssen die Daten schützen, damit der Datenschutz Ihrer Kunden gewährleistet werden kann.

Die zunehmende Erhebung von Unternehmensdaten und die wachsende Bedrohung durch Cyberangriffe und Datenschutzverletzungen erfordern strengere Anforderungen an das Informationssicherheitsmanagement. Sie müssen sicher sein, dass Ihr Lieferant Ihre Daten schützt. Daher ist es wichtig, dass der von Ihnen gewählte Lieferant über eine umfassende Datenschutzrichtlinie verfügt. Wenn er sein Informationssicherheitsmanagement im Griff hat, können Sie sicher sein, dass Ihre Daten sicher bleiben.

Themen wie Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit geschützter Informationen im System-Lebenszyklus können teilweise auf Grundlage von Informationssicherheitsmanagement und Datenschutzrichtlinien bewertet werden. Auf diese Weise werden die Lieferanten dazu angehalten, einen effizienteren Datenschutz implementieren.

Anforderungen

Mindestanforderungen

- Hält Ihr Unternehmen die Datenschutzbestimmungen wie die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ein?

Optionale Anforderungen

- Welchen Beitrag leistet Ihr Unternehmen zur Sensibilisierung für das Thema Datenschutz?
- Welche technischen und organisatorischen Maßnahmen wurden zum Schutz personenbezogener Daten getroffen?
- Welche datenschutzrelevanten Funktionen bietet Ihr Unternehmen in seinen Videoprodukten an?

Weitere Fragen zu Datenschutz und Privatsphäre finden Sie im Bereich **Nachhaltigkeit** unter „Nachhaltiger Verbrauch“.

Cybersicherheit

Sichere Lieferkette

Bei einer sicheren Lieferkette geht es darum, die Risiken der Lieferkette und der Logistiksysteme des Lieferanten zu minimieren. Das umfasst sowohl physische Produktsicherheit (Hardware) als auch Cybersicherheit für Software und Dienstleistungen.

Warum eine sichere Lieferkette in der Beschaffung wichtig ist

Als Kunde sind Sie den Risiken der Lieferkette und Cyberangriffen aller Lieferanten ausgesetzt, an die Sie Aufträge vergeben. Cyberangriffe auf die Lieferkette haben in den letzten Jahren drastisch zugenommen. Jedes Unternehmen, von dem Ihr Lieferant Komponenten, Hardware oder Software erwirbt, vergrößert die Angriffsfläche. Es ist sinnvoll, die Produktlieferkette eines jeden Lieferanten zu erfassen und zu bewerten.

Lieferketten sind zunehmend komplexe globale Netzwerke. Sie sind mit zahlreichen Drittpartnern verbunden, die Zugriff auf Daten benötigen. Erfahrene und engagierte Lieferanten fordern Transparenz in diesen Lieferketten und verlangen einen Einblick in die Art und Weise, wie die Produkte und Dienstleistungen, die sie kaufen oder unterstützen, übermittelt werden.

Oft ist eine enge Zusammenarbeit zwischen Partnern, Unternehmen, Lieferanten und Wiederverkäufern erforderlich. Netzwerke und Systeme können miteinander vernetzt werden und sensible Daten können freigegeben werden. Das bedeutet, dass eine Sicherheitslücke innerhalb eines Unternehmens viele Weitere betreffen kann. Daher haben die Bemühungen zur Sicherung der Lieferkette einen erheblichen Einfluss auf die Aufrechterhaltung der Cybersicherheit. Auf diese Weise dienen sie letztlich als Anreiz für potenzielle Partner, auf einen sichereren und effizienteren Warenverkehr hinzuarbeiten, der sich schnell von Störfällen erholen kann.

Anforderungen

Mindestanforderungen

- Verfügt Ihr Unternehmen über detaillierte / dokumentierte Informationen darüber, wo die Komponenten entwickelt und produziert werden (Herkunftsland)?

Optionale Anforderungen

- Wie baut Ihr Unternehmen sichere Lieferketten im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Partnern auf?
- Wie wählt Ihr Unternehmen (Komponenten-) Lieferanten aus?
- Wie stellt Ihr Unternehmen sicher, dass Ihre Lieferanten die Sicherheitsanforderungen erfüllen?
- Führen Sie Audits in Bezug auf die Sicherheit Ihrer Organisation durch?

Für Nordamerika:

- Haben Sie Produkte, die die Anforderungen von FIPS 140-2 für Bundeskunden (Federal Customers) erfüllen können?





Fokus auf Wert in der Beschaffung: **Kundendienst**





Kundendienst

Kundendienst ist die Unterstützung und der Service, der Ihnen als Kunde beim Kauf und der Nutzung der Produkte und Dienstleistungen Ihres Lieferanten angeboten wird.

Warum Kundendienst in der Beschaffung wichtig ist

Mit einem so breiten Angebot an Waren und Dienstleistungen können Kunden heutzutage mehr fordern als je zuvor. Als Kunde haben Sie mehr Macht, höhere Erwartungen und den Wunsch, dass Ihre Lieferanten schnell auf Ihre Bedürfnisse reagieren. Es ist wichtig, dass die Lieferanten Ihre Bedürfnisse und Anliegen verstehen und sich wirklich die Mühe machen, Ihre speziellen Herausforderungen zu verstehen.

Dieses Verständnis geht über Ihren anfänglichen Bedarf im Beschaffungsprozess hinaus und umfasst auch das Angebot einer kontinuierlichen Unterstützung während des gesamten Produktlebenszyklus Ihres Lieferanten. Die von Ihnen ausgewählten Lieferanten sollten nicht nur Kompetenz und Fachwissen zeigen, indem sie Fragen beantworten und Probleme lösen, sondern auch, indem sie Ihren Systemen proaktiv einen Mehrwert verleihen.

Neben den Produkteigenschaften sind dies Aspekte, die einen Mehrwert bieten. Wenn Sie den Kundendienst in Ihrem Beschaffungsprozess berücksichtigen, kann eine proaktive Zusammenarbeit beginnen.

Der Wert des Kundendienstes in der Beschaffung ist in folgende Kategorien eingeteilt:

- ▶ Pre-Sales Support
- ▶ After-Sales Support
- ▶ Reparatur, Ersatz und Garantie
- ▶ Maßgeschneiderter Kundendienst

Kundendienst

Pre-Sales Support

Pre-Sales Support ist die Unterstützung eines Lieferanten für Sie als Kunden beim Kauf von Produkten. Dazu gehört, dass der Lieferant sein Wissen mit Ihnen teilt, Sie anleitet, schult und in den kreativen Problemlösungsprozess einbindet. Er ist kunden- und lösungsorientiert und nicht produktorientiert. Ziel ist die Unterstützung beim Kauf der richtigen Lösung für Ihre spezifische Herausforderung.

Warum Pre-Sales Support in der Beschaffung wichtig ist

Als Käufer stehen Ihnen unzählige Produkte zur Verfügung. Wie wählen Sie die richtigen Produkte aus und wie können Sie es vermeiden, nur die Produkte zu verwenden, die Sie bereits haben? Indem Sie beim Kauf von Produkten und Dienstleistungen Unterstützung und Hilfe einholen, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass Sie ein robustes System erhalten, das auch in den kommenden Jahren noch nützlich ist.

Bei einer Kaufentscheidung geht es nicht nur darum, den Preis und die Funktionen zu vergleichen. Sie sollten auch die Möglichkeit haben, zu erfahren, wie potenzielle Lieferanten mit Daten und Datenschutzbelangen umgehen oder zu Ihren Nachhaltigkeitszielen beitragen.

Ihr Lieferant sollte Ihnen auch als vertrauenswürdiger Berater zur Seite stehen. Bei der Entscheidung für die für Sie perfekte Lösung sollten Sie gemeinsam Ideen sammeln, diskutieren und auf Details eingehen können.

Die in der rechten Spalte aufgeführten Anforderungen an den Pre-Sales Support ermöglichen es Ihnen, Partner auszuwählen, die Sie aktiv bei der Produktauswahl und dem Systemdesign unterstützen.

Anforderungen

*Hinweis für die Befragten (potenzielle Lieferanten):
Wenn Sie eine Frage bejahen, liefern Sie bitte entsprechende Nachweise, Daten, Berichte oder Links.*

Mindestanforderungen

- Verfügt Ihr Unternehmen über ein Team für den Pre-Sales Support?
- Verfügt Ihr Unternehmen über einen weltweiten Pre-Sales Support?

Optionale Anforderungen

- Wie vermittelt Ihr Unternehmen potenziellen Kunden, wie Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung die Arbeitsabläufe im Unternehmen verbessern wird und wie die Lösung implementiert wird?
- Wie stellt Ihr Unternehmen die erfolgreiche Abwicklung eines Verkaufs sicher und wie geht es mit den Kundenbedürfnissen während der weiteren Geschäftsbeziehung um?
- Wie definiert Ihr Unternehmen proaktiven Service?

**Kundendienst**

After-Sales Support

Im Rahmen des After-Sales Supports bietet der Lieferant Ihnen als Kunde die bestmögliche technische Unterstützung bei der Benutzung der gekauften Produkte. Der technische Support umfasst Dokumente, Online-Chats und telefonischen Support, der Ihnen überall und jederzeit zur Verfügung steht.

Warum After-Sales Support in der Beschaffung wichtig ist

Achten Sie darauf, dass Ihre Lieferanten nach dem Kauf ihrer Produkte direkt technischen Support anbieten. Dabei geht es nicht nur um Unterstützung bei der ordnungsgemäßen und reibungslosen Nutzung eines Produkts, sondern auch um technische Unterstützung, um etwaige Probleme auf die schnellste und kostengünstigste Weise zu lösen.

Im Idealfall sollte der Support Ihrer Lieferanten so gut wie der eines Beraters sein, der Ihnen zur Seite steht und Sie bei Ihren Aufgaben unterstützt. Lieferanten, die Ihnen kontinuierlichen Support bieten, können Ausfallzeiten und Schwierigkeiten minimieren. Der After-Sales Support Ihres Lieferanten sollte einfach zugänglich sein und ein hohes Maß an technischer Kompetenz aufweisen.

Anforderungen

Mindestanforderungen

- Bietet Ihr Unternehmen den Kunden nach dem Kauf Ihrer Produkte fachkundigen technischen Support?
- Können sich Kunden nach einem Kauf mit Fragen direkt an Ihr Unternehmen wenden?
- Bietet Ihr Unternehmen Support auf der ganzen Welt an?
- Bietet Ihr Unternehmen Support in der jeweiligen Landessprache an?

Optionale Anforderungen

- Wie unterstützt Ihr Unternehmen die Kunden bei der Nutzung Ihrer Produkte?
- Wie unterstützt Ihr Unternehmen die Kunden beim Upgrade ihrer Systeme?
- Wie stellt Ihr Unternehmen sicher, dass gekaufte Produkte auf dem neuesten Stand und so lange wie möglich rechtskonform bleiben?
- Wie pflegt Ihr Unternehmen seine Beziehungen zu seinen Kunden?
- Was sind die Ziele Ihres Unternehmens für Ihren After-Sales Service?
- Wie geht Ihr Unternehmen mit Kundenfeedback um?



Kundendienst

Reparatur, Ersatz und Garantie

Reparatur, Ersatz und Garantie sind die Angebote im Rahmen des After-Sales Supports des Lieferanten für die Reparatur oder den Ersatz defekter Produkte gemäß der Garantiebestimmungen. Es umfasst die Produktgarantie zu Ihrer Sicherheit sowie die Reparatur und Wiederverwendung.

Warum Reparatur, Ersatz und Garantie in der Beschaffung wichtig sind

Bei der Beschaffung von Produkten ist nicht nur die Art und Weise wichtig, wie ein Lieferant Sie beim Kauf unterstützt, sondern auch die Art und Weise, wie die Produkte repariert oder ersetzt werden können. Wenn Sie Anforderungen an Reparatur, Ersatz und Garantie in Ihren Beschaffungsprozess aufnehmen, stellen Sie Ihre Geschäftskontinuität sicher.

Um sicherzustellen, dass Ihr Produkt wie vorgesehen funktioniert, sollten klare Produkt- oder Service-Richtlinien vorliegen. Außerdem sollte es einfach sein, einen Supportfall zu erstellen, wenn Ihre Produkte repariert oder ersetzt werden müssen. Ihr Lieferant sollte einen effizienten und transparenten Prozess für Rücksendungen anbieten, um Störungen Ihres Tagesgeschäfts auf ein Minimum zu beschränken.

Anforderungen

Mindestanforderungen

- Bietet Ihr Unternehmen eine Garantie für Hardwareprodukte von mindestens fünf Jahren an?
- Können Kunden Ihr Unternehmen direkt kontaktieren, um eine Rücksendenummer (RMA-Nummer) zu erhalten?

Optionale Anforderungen

- Was umfasst das Garantieangebot Ihres Unternehmens?
- Wie verwaltet Ihr Unternehmen die Rückgabe- und Genehmigung von Waren?
- Wie versucht Ihr Unternehmen, Ausfallzeiten für den Kunden zu vermeiden bzw. zu minimieren?



Kundendienst

Maßgeschneiderter Kundendienst

Maßgeschneiderter Kundendienst bedeutet die Bereitstellung eines personalisierten Kundendienstes, der sich an den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden orientiert und auf ihn zugeschnitten ist. Beim maßgeschneiderten Kundendienst geht es nicht um den Verkauf von Produkten, sondern um Lösungen, die Ihren Bedürfnissen entsprechen. Ziel ist es, Lösungen für Herausforderungen zu bieten, die mit dem Standardangebot nicht gelöst werden können.

Warum maßgeschneiderter Kundendienst in der Beschaffung wichtig ist

Maßgeschneiderter Kundendienst schafft Mehrwert und hilft Ihnen, Ihre individuellen Bedürfnisse zu erfüllen und die Leistung Ihres Systems zu maximieren, indem Ihnen Dienstleistungen, Lösungen und Schulungen außerhalb des Standardangebots angeboten werden. Durch das Angebot von maßgeschneiderten Dienstleistungen können die Lieferanten Sie individuell unterstützen.

Anforderungen

Mindestanforderungen

- Bietet Ihr Unternehmen maßgeschneiderte Softwarelösungen an?
- Bietet Ihr Unternehmen maßgeschneiderte Schulungen an?
- Bietet Ihr Unternehmen maßgeschneiderte Dienstleistungen an?

Optionale Anforderungen

- Wie bieten Sie Ihren Kunden maßgeschneiderte Dienstleistungen an?
- Bitte geben Sie Beispiele für bisherige maßgeschneiderte Dienstleistungen.



3



Bewertungsmethoden – wie quantifizieren Sie Wert?

Wir beschreiben und erklären die wichtigsten Schritte der wertorientierten Methoden zur Bewertung Ihrer Bedürfnisse.



Bewertungsansatz und Quantifizierung des Wertes

Es gibt zwar viele Gründe, die für eine Beschaffung auf Grundlage des besten Preis-Leistungs-Verhältnisses gegenüber einem Ansatz sprechen, der sich ausschließlich auf die niedrigsten Kosten stützt. Es gibt jedoch einen entscheidenden Punkt, der dafür spricht, sich ausschließlich auf die Kosten zu konzentrieren: Es ist einfacher, Angebote zu vergleichen, wenn man schlicht das günstigste auswählt. Es gibt jedoch einfache und praktische Möglichkeiten, wertorientierte Kriterien zu bewerten, die einen Kostenvergleich der Angebote ermöglichen. In diesem Handbuch werden zwei Methoden vorgestellt: der fiktive Preis und der Prozentsatz. Aber lassen Sie uns zunächst einen genaueren Blick auf die Bewertungsansätze werfen und diese vergleichen: wertorientierter Ansatz vs. Niedrigpreis-Ansatz.



Bewertung: Niedrigpreis-Ansatz oder wertorientierter Ansatz?

Das Hauptziel eines jeden Bewertungsansatzes ist es, den besten Wert für Ihre Investition zu erzielen. Ein Bewertungsansatz ist eine strukturierte Methode, um das beste Angebot zu erhalten, das Ihren spezifischen Bedürfnissen entspricht. Deshalb müssen Sie herausfinden, was für Sie am wertvollsten ist. Auf dieser Grundlage können Sie dann den am besten geeigneten Ansatz wählen. Egal, ob Sie sich für den wertorientierten Ansatz oder den Niedrigpreis-Ansatz entscheiden, Sie müssen immer einen Kompromiss zwischen Preis und qualitativen Komponenten eingehen. Qualität kann in vielen verschiedenen Themen oder Kategorien zum Ausdruck gebracht werden, je nach Ihren Zielen. Welchen Einfluss Preis und Qualität haben, müssen Sie selbst entscheiden, und zwar auf Grundlage Ihrer Kenntnisse über bestimmte Dienstleistungen oder Waren und die Ziele, die Sie mit der Beschaffung erreichen wollen. Moderne vernetzte digitale Sicherheitssysteme müssen absolut zuverlässig sein und über einen langen Lebenszyklus hinweg sichere und nachhaltige Funktionen bieten – und zwar rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr. Aus diesem Grund ist Qualität bei der Beschaffung von entscheidender Bedeutung, was bei einem rein kostenorientierten Ansatz nicht gewährleistet werden kann.

Eine Vergleichsübersicht – Niedrigpreis-Ansatz vs. wertorientierter Ansatz

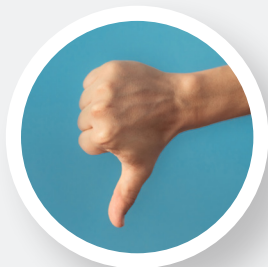
- **Beschaffung basierend auf dem niedrigsten Preis:** Ausschließlich kostenbasierte Kriterien ohne Rücksicht auf die Qualität. Diese Methode impliziert, dass das Produkt oder die Dienstleistung mit dem niedrigsten Preis zur größten Kundenzufriedenheit führen wird.
- **Beschaffung basierend auf dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis:** Ein Kompromiss zwischen Preis und Leistung, wobei Sie die Werte festlegen, nach denen Sie das Angebot bewerten. Indem Sie Bereiche mit Mehrwert einbeziehen, erhalten Sie das gewünschte Qualitätsniveau auf der Grundlage Ihrer eigenen Vorgaben oder Ziele anstelle von detaillierten technischen Spezifikationen, die die Produkte oder Dienstleistungen erfüllen müssen. Diese Methode ermöglicht es den Lieferanten auch, ihr Fachwissen bei der Umsetzung der vorgegebenen Ziele besser zu präsentieren.

Wie erzielen Sie ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis?

Niedrigster Preis

Die erste Bewertungsmethode basiert nur auf dem niedrigsten Preis. Bei dieser Methode wird die Bewertung des Bieters zu 100 % durch den Preis bestimmt. Bieter können keine Punkte auf der Grundlage von Bereichen mit Mehrwert erzielen.

Diese Methode eignet sich am besten, wenn Sie genau wissen, welches System oder welche Produkte Sie benötigen und alle Projektspezifikationen festgelegt haben. Außerdem müssen die Bieter auf dem Markt ähnlich sein, damit alle Angebote vergleichbare Produkte enthalten und ausschließlich der Preis im Vordergrund steht. Eine Folge dieser Methode ist, dass die Bieter nicht motiviert genug sind, sich mit den Herausforderungen des Kunden auseinanderzusetzen, um innovative Lösungen zu finden. Tatsache ist, dass der moderne Sicherheits- und IoT-Markt kein homogener Markt ist. Er zeichnet sich vielmehr durch eine breite Palette von Innovationen und Marken aus. Einige davon kennen die Herausforderungen, Bedürfnisse und Ziele der Kunden genau. Wenn Sie sich für den Niedrigstpreis-Ansatz entscheiden, erhalten Sie also nicht den vollen Wert Ihrer Investition.



Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis

Die zweite Bewertungsmethode basiert auf dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis. Mit dieser Methode können Sie bei der Beschaffung mehr als nur den niedrigsten Preis berücksichtigen. Bei dieser Bewertungsmethode werden die Bieter nicht nur nach dem Preis, sondern auch nach Qualitätskriterien bewertet. Die Bewertung nach dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis gibt den Bietern mehr Freiheit, die beste Lösung für die Beschaffung anzubieten. Außerdem können die potenziellen Käufer das Fachwissen und die Kreativität eines Bieters besser ausschöpfen.

Bewertung der Qualität

Die Qualitätskomponente besteht aus einem oder mehreren Bereichen, die für Sie als Käufer einen Mehrwert darstellen. Beispiele hierfür sind: Nachhaltigkeit, Cybersicherheit und Kundendienst. Sie müssen beschreiben, warum die gewählten Bereiche wichtig sind, ihre spezifischen Anforderungen definieren und die Bewertungskriterien festlegen.

Definieren Sie, wie das beste Preis-Leistungs-Verhältnis ermittelt wird

Den Bietern sollte klar sein, was Sie suchen, wie sie auf die qualitativen Anforderungen antworten sollen und wie die Antworten bewertet werden. Es sollte auch allen Bietern klar sein, wie die Qualitätskomponente im Vergleich zur Preiskomponente bewertet wird. Es gibt dafür mehrere Möglichkeiten, aber wir stellen Ihnen die wichtigsten Schritte vor, die Sie in verschiedenen Ausschreibungen anwenden können.



Schritt 1: Abwägung zwischen Preis und Bereichen mit Mehrwert

	Preis	Bereiche mit Mehrwert		
		Nachhaltigkeit	Cybersicherheit	Kundendienst
Gewichtung	40 %	60 %		
		30 %	20 %	10 %

In diesem Beispiel wird das Verhältnis zwischen Preis- und Qualitätskomponenten (Mehrwert) als Prozentsatz angegeben.

Eine Gesamtsumme von 100 % wird in zwei Bereiche aufgeteilt: Preis und Mehrwert. Sie können sie gleich gewichten oder der für Sie wichtigeren Komponente einen höheren Prozentsatz zuweisen. Am häufigsten wird die Summe zu 40 % auf den Preis und zu 60 % auf den Mehrwert aufgeteilt. Das zeigt, dass der Mehrwert wichtiger ist als der Preis. Die Qualitätskomponente kann dann weiter in verschiedene Bereiche mit Mehrwert unterteilt werden.

Zum Beispiel: 30 % Nachhaltigkeit, 20 % Cybersicherheit und 10 % Kundendienst. Eine gleichmäßige Verteilung bedeutet, dass jeder Punkt gleich wichtig ist. Unterschiedliche Prozentsätze bedeuten, dass ein oder mehrere Bereiche für Sie wichtiger sind als andere. In diesem Beispiel ist die Nachhaltigkeit am wichtigsten, gefolgt von der Cybersicherheit und dem Kundendienst. Zum Vergleich: Bei einem Niedrigpreis-Ansatz würde die Gewichtung zu 100 % auf dem Preis und zu 0 % auf dem Mehrwert liegen.

Schritt 2: Definition von Wert für die Bereiche mit Mehrwert

In diesem Beispiel wird der Wert der verschiedenen Bereiche als konkreter Geldwert ausgedrückt, den die Bieter bei der Angebotsbewertung als **maximalen** fiktiven Rabatt erhalten können. Wenn Sie wieder das

Beispiel der drei Bereichen mit Mehrwert (Nachhaltigkeit, Cybersicherheit, Kundendienst) nehmen, könnte die Berechnung für jeden Bieter wie folgt aussehen:

	Preis	Bereiche mit Mehrwert		
		Nachhaltigkeit	Cybersicherheit	Kundendienst
Gewichtung	Angebotspreis in einer bestimmten Währung (z. B. €, \$)	Maximaler fiktiver Gesamtrabatt (ausgedrückt in €, \$ usw.)		
		Maximaler fiktiver Rabatt für Kriterium (in €, \$, usw.)	Maximaler fiktiver Rabatt für Kriterium (in €, \$, usw.)	Maximaler fiktiver Rabatt für Kriterium (in €, \$, usw.)
	Beispiel	300.000	200.000	100.000

Hinweis: Die verwendeten Werte sind nur Beispiele und hängen von der Größe des Auftrags und vielen anderen Faktoren ab.

Schritt 3: Bewertung der Antworten zu den Mindest- und optionalen Anforderungen

Mindestanforderungen

Mindestanforderungen beschreiben das absolute Minimum, das ein Bieter erfüllen sollte, um weiterhin als potenzieller Lieferant infrage zu kommen. Diese Anforderungen können in der Regel mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden. Meistens ist das Angebot ungültig, wenn der Bieter sie nicht erfüllen kann. In diesem Fall braucht es keine andere Berechnungsmethode.

Optionale Anforderungen

Optionale Anforderungen ermöglichen es den Bietern, umfangreichere und aussagekräftigere Antworten zu geben. Die Qualität dieser Antworten bestimmt die Punktzahl der Bieter in Bezug auf die Anforderungen. Optionale Anforderungen ermöglichen es den Bietern, sich auf Ihre Herausforderungen zu konzentrieren und ihr Fachwissen einzusetzen, um die am besten geeignete Lösung anzubieten und ihren Mehrwert darzustellen. Bieter können auch innovative Lösungen vorschlagen. Die Qualität der Antworten der Bieter muss daher in die Bewertung einfließen und weiter berechnet werden.



Bewertung der Antworten der Bieter

Die Punktzahl oder Bewertung kann auf viele Arten ausgedrückt werden, zum Beispiel:

Punktzahl / Bewertung		
Ausgezeichnet	100 %	10 Punkte
Gut	75 %	7 Punkte
Durchschnittlich	50 %	5 Punkte
Unterdurchschnittlich	25 %	2 Punkte
Schlecht	0 %	0 Punkte



In diesem Beispiel wird die Punktzahl für jeden Bereich mit Mehrwert als Prozentsatz ausgedrückt, je nachdem, wie gut die Bieter im jeweiligen Bereich abgeschnitten haben. Wenn ein Bieter beispielsweise in einem bestimmten Bereich besonders gut abschneidet, erhält er 100 % des dafür angesetzten Geldwerts. Oder wenn der Bieter den Bereich nur

knapp (oder gar nicht) erfüllen kann, erhält er den fiktiven Rabatt für diesen Bereich nicht.

Jedes Kriterium erhält einen eigenen Geldwert, der angibt, wie wichtig es für Sie ist. Siehe dazu ein Beispiel in dieser Tabelle:

Kriterien	Geldwert	Punkte	Fiktiver Rabatt
Nachhaltigkeit	300.000	100 %	300.000
Cybersicherheit	200.000	75 %	150.000
Kundendienst	100.000	50 %	50.000

Der Bieter würde also einen fiktiven Rabatt von 500.000 (300.000+150.000+50.000) auf den Angebotspreis aufgrund der erzielten Punktzahl bei den Qualitätskriterien erhalten.

Disclaimer: Diese Prozentsätze und Werte sind nur Beispiele.

Angebotspreis = Preis – (Punkte für Nachhaltigkeit x 300.000 + Punkte für Cybersicherheit x 200.000 + Punkte für den Kundendienst x 100.000)

Zusammenfassung

Es gibt sowohl formelle als auch informelle Bewertungsmethoden, die von Faktoren wie Ihrem Standort, Ihrem Rechtsrahmen und der Frage abhängen, ob die Beschaffung öffentlich oder privat ist. Im

Allgemeinen umfassen die soeben beschriebenen Schritte jedoch die Grundsätze, wie man den Mehrwert im Verhältnis zum Preis quantifizieren kann.





Hinweise

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Über Axis Communications

Axis ermöglicht eine smartere und sichere Welt durch die Entwicklung von Lösungen zur Verbesserung von Sicherheit und Geschäftsperformance. Als Technologieführer im Bereich Netzwerk-Video bietet Axis Produkte für die Videosicherheit und Zutrittskontrolle sowie Intercoms, Audiosysteme und intelligente Analyseanwendungen. Die branchenweit anerkannten Schulungen der Axis Communications Academy vermitteln fundiertes Expertenwissen zu den neuesten Technologien.

Das 1984 gegründete schwedische Unternehmen beschäftigt etwa 4.000 engagierte MitarbeiterInnen in über 50 Ländern und bietet mit Technologie- und Systemintegrationspartnern auf der ganzen Welt kundenspezifische Lösungen an. Der Hauptsitz ist in Lund, Schweden.

Weitere Informationen über Axis finden Sie unter www.axis.com/de-de