

## Die privatwirtschaftliche Sicherheitsdienstleistung im permanenten Spannungsfeld zwischen Auftraggebern und Auftragnehmern

In der täglichen Praxis zeigt sich immer wieder, dass sich Auftraggeber und Auftragnehmer für Sicherheitsdienstleistungen nicht ‚richtig verstehen‘. Es kommt zu Missverständnissen, unterschiedlichen Erwartungshaltungen, Reibereien und schließlich zu Unzufriedenheit. Eine Konsequenz daraus ist der relativ häufige Wechsel der Dienstleister. Um ein umfangreiches Stimmungsbild zu erhalten, ist es jedoch notwendig, auch die Erwartungen und Wünsche der Auftragnehmerseite zu beleuchten. Wo sind diese kongruent, in welchen Aspekten unterscheiden sie sich? Gibt es Herausforderungen und Anliegen, die sich auf beiden Seiten erkennen lassen?

Die vorliegende Studie beleuchtet die Angebots- und Vergabep Praxis von Sicherheitsdienstleistungen, hinterfragt bislang geltende Paradigmen und zeigt als Ergebnis die Erwartungshaltungen beider Seiten für die Zukunft auf – ein spannendes und fortwährend aktuelles Thema:

- » Das Zusammenwirken von Auftraggebern und -nehmern im Bereich von Sicherheitsdienstleistungen scheint seit langer Zeit durch nicht mehr als zwei triviale Grundprinzipien gekennzeichnet zu sein: Billigstprinzip beim Einkauf vs. Anbieten großer Stundenvolumina.
- » Bereits heute deutlich weitreichendere Anforderungen an die Sicherheitsdienstleistung erfordern jedoch ein beiderseitiges Umdenken. Der Blick auf die gesellschaftlichen Anforderungen (Stichwort: digitale Transformation) an die Sicherheit, steigende Anforderungen an die Unternehmenssicherheit sowie ein geschichtlicher Abriss des Bewachungsgewerbes runden den Einstieg in die Rahmenbedingungen der Sicherheitswirtschaft ab.

*Welche Relation zwischen Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit ist relevant, um ein erstes Verständnis dafür zu entwickeln, warum es zu Differenzen zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer kommen kann?*

*Welche zentrale Hürde steht der Dienstleistungsqualität entgegen?*

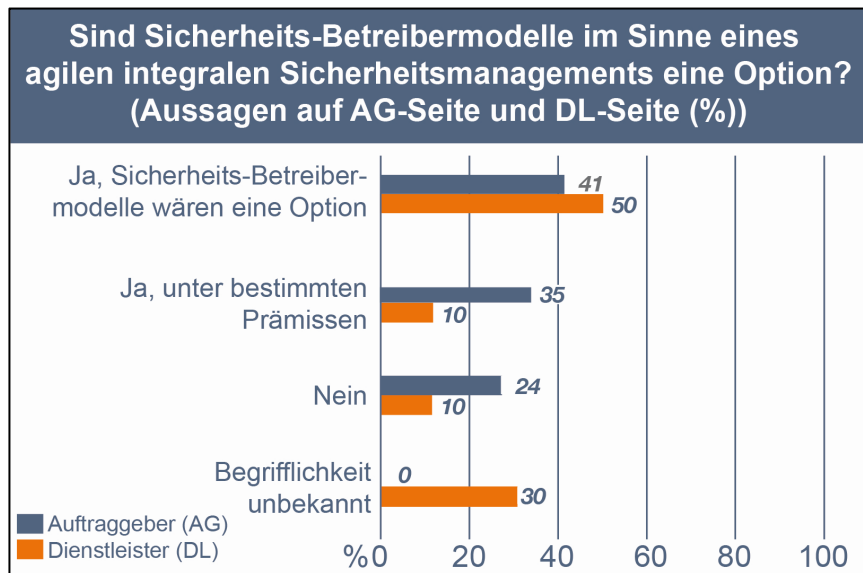
Die Antworten auf diese Fragestellungen sind essenziell, um sich in dieser Studie der detaillierten Ergebnisanalyse und Interpretation der durchgeführten Experteninterviews mit Sicherheitsbeauftragten von Wirtschaftsunternehmen und Vertretern von Sicherheitsdienstleistern zu widmen.

Inhaltlich wurden bei der Befragung u.a. folgende Kernfelder betrachtet:

- » Die Zufriedenheit mit der Leistung des aktuell eingesetzten Sicherheitsdienstleisters



- » Die Relevanz im Hinblick auf Qualität und Dienstleistungsprozesse
- » Wer sind die Entscheidungsträger für den Einkauf von Sicherheitsdienstleistungen?
- » Vergabekriterien für Sicherheitsdienstleistungen
- » Organisatorische Innovation – stellen Sicherheits-Betreibermodelle eine Alternative dar?



- » Tendenzen, Trends und Herausforderungen für den Markt für Unternehmenssicherheit und Bewachung in den nächsten Jahren
- » (...)

Mit einem Blick in die Zukunft durch die Übertragung erfolgreicher Geschäftsmodelle auf die Sicherheitsbranche als auch durch den Einsatz eines Planungs-Tools für ein nachhaltiges strategisches Wachstum schließt diese Studie ab.

Sie möchten mehr über dieses permanente Spannungsfeld erfahren, wissen, wo Sie als Auftraggeber oder Auftragnehmer ansetzen können, die Expertenantworten und auch wissenschaftlichen Quellen nachvollziehen?

Dann bestellen Sie die vollständige Studie über die IWIS GmbH zu einem Preis von € 490,00 zzgl. MwSt.: <https://www.iwis-institut.de/leistungen/studien/#studie19>

Wir senden Ihnen diese gerne zu.

