

Wahlweise als Inhouse-Seminar oder Webinar buchbar

# Outsourcing optimieren – Providerbeziehung kultivieren



## Optimierung der Zusammenarbeit mit Ihrem Provider/Vendor im Outsourcing

**Zielgruppe:** Unternehmen, die sich dem Thema Effizienzsteigerung und Innovation stellen und/oder sich mit organisatorischen Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Providern, Vendors und Dienstleistern konfrontiert sehen.

**Dauer:** Empfohlen als eintägiges Vor-Ort-Seminar oder als Webinar in zwei Teilen

**Preis:** Bis 4 Personen: EUR 650,- p. P., ab der 5. bis zur 8. Person: EUR 500,- p. P. zzgl. MwSt. und bei Vor-Ort-Seminaren Reisekosten für die Referentin bzw. den Referenten. Im Preis enthalten sind die Vorbereitung (Briefing-Telko) und Durchführung des Seminars bzw. Webinars inkl. Unterlagen. Mindestteilnehmerzahl: 2 Personen. Bei Gruppen mit mehr als 8 Personen Preis auf Anfrage

### Kurzbeschreibung:

In dieser interaktiven Veranstaltung erarbeiten Sie zusammen mit unserem Referenten Lösungsansätze zur Optimierung Ihrer Outsourcing-Beziehungen zu Ihrem Provider/ Vendor.

Auf Grundlage von Best Practices aus dem microfin [Provider Management Framework](#) identifizieren wir konkrete Lösungsansätze zur Konfliktbewältigung und Steigerung der Beziehungsqualität in Ihrem IT- oder Business-Process-Outsourcing.

Stimmen Sie Ihren individuellen Bedarf in einem persönlichen Gespräch mit uns ab



Irina Shapiro

T +49 6172 / 177 63 - 175  
E [anfrage@microfin.de](mailto:anfrage@microfin.de)

### Übersicht der Module und Inhalte:



#### Typische Einflussfaktoren in der Beziehung zwischen Kunde und Provider/Vendor

- Einflussfaktoren auf die Beziehungsqualität im Outsourcing zwischen Kunde und Provider
- Häufige Konfliktsituationen zwischen Kunde und Provider



#### Best Practice (1): Funktionale und hierarchische Eskalation zur Konfliktlösung

- Unterscheidung funktionale und hierarchische Eskalation
- Regeln für eine faire Eskalation auf Augenhöhe
- Eskalationspartner als Verbündeten sehen



#### Best Practice (2): Ansätze der Mediation bei fehlgeschlagener Eskalation

- Mediation als Ausweg bei fehlgeschlagener Eskalation



#### Best Practice (3): 360-Grad-Analysen zur Verbesserung der Beziehungs- und Servicequalität

- Herstellung von messbarer Transparenz über Symptome und Ursachen, die die Beziehungs- und Servicequalität zwischen dem Kunden und Provider nachhaltig (begünstigen bzw.) belasten
- Rundumbetrachtung und -beurteilung aller Kategorien der Beziehungs- und Servicequalität zwischen dem Kunden und Provider von allen Seiten (Selbst- und Fremdbetrachtung)
- Gegenüberstellung von jeweiligem Selbst- und Fremdbild des Kunden und des Providers und damit verbundene Analyse (durch den unabhängigen Sourcing-Berater)



#### Anwendung der Best Practices auf die eigenen Provider-Beziehungen im Outsourcing

#### Ausarbeitung eines Vorgehens zur Ihrer Konfliktbewältigung und Steigerung der Beziehungsqualität



- Ableitung konkreter Lösungsansätze mit Zeitplan
- Definition der nächsten Schritte (Roadmap)