Seminar

# IT-OUTSOURCING - ERWARTUNGSMANAGEMENT

## Anlass

Unternehmen verfolgen mit IT-Outsourcing unterschiedliche, jeweils mit ihrer Strategie konforme Ziele. Die konkrete Ausgestaltung wird allerdings von den Interessensträgern (Stakeholder) im Unternehmen sehr unterschiedlich, oft sogar widersprüchlich gesehen. Das Controlling erwartet z.B. Einsparungen, die Produktentwicklung eine Service-Verbesserung. Wird für IT-Outsourcing Erwartungsmanagement nicht aktiv betrieben, d.h. werden Erwartungen nicht moderiert, ist Misserfolg im Outsourcing-Projekt vorprogrammiert. Ähnliche Dynamiken existieren in der Zusammenarbeit zwischen beauftragendem Unternehmen und dem ausgewählten Service Provider. Grundlage der Zusammenarbeit sind üblicherweise im Outsourcing-Projekt entwickelte und verhandelte Verträge, in denen die vereinbarten Leistungen und Rahmenbedingungen formal und justiziabel beschrieben sind. Dahinter verbergen sich jedoch sehr konkrete und oft divergente Interessen und Erwartungen von Funktionsträgern auf beiden Seiten, was sie an Nutzen mit dem Outsourcing verbinden und wie die Zusammenarbeit zu erfolgen hat. So sind z.B. die Erwartungen an eine 99,5%-ige Verfügbarkeit zwischen Dienstleister und operativen Funktionen des beauftragenden Unternehmens oft sehr unterschiedlich, und selbst unternehmensintern haben IT- und Fachabteilungen häufig sehr unterschiedliche Interpretationen.

In der Praxis führt all dies zu Missverständnissen und Konflikten mit negativem Impact auf die Zusammenarbeit - bis hin zu deren Scheitern. Formale Auseinandersetzungen und juristische Klärungen sind dann oft der Anfang vom Ende, oder es wird einfach „nur“ immer teurer. Eine bewährte Lösung ist die frühzeitige Klärung verschiedener Interessen und vor allem eine Angleichung der Erwartungshaltungen mit dem Ziel, gemeinsam in eine Richtung zu gehen. Im Seminar lernen Sie hierfür eine Methodik und mögliche Fallstricke kennen.

## Im Seminar IT-Outsourcing - Erwartungsmanagement

### ... erhalten Sie

- eine Erweiterung Ihrer Kompetenzen zur Klärung von Erwartungen vor Auftragsvergabe und während der Zusammenarbeit,
- ein Skript mit Beispielen, die Sie in ihrer eigenen Arbeit einfach anpassen können.

### ... erlernen Sie

- die Methode des systemischen Fragens und ihre praktische Anwendung und
- eine systemische Interviewtechnik zum Abgleich der Erwartungen unterschiedlicher Funktionsträger.

Seminar

## Zielgruppe

IT-Projektmanager, IT-Providermanager, Servicemanager, Verantwortliche im IT-Betrieb, Führungskräfte und Entscheider bei Auftraggebern und Providern

## Inhalte

- Erwartungen und ihre Bedeutung für die Zusammenarbeit
- Gründe für fehlende oder unzureichende Erwartungsklärung
- Systemisches Fragen als Methode zur Erwartungsklärung
    - Systemische Haltung als Grundlage für gelungene Erwartungsklärung
    - Die verschiedenen Fragetypen und ihr Einsatzkontext
    - Beispiele und Szenarien aus Outsourcing-Situationen
- Systemische Interviewtechnik zur Verschriftlichung von Erwartungen
- ... und was, wenn Erwartungen sich ändern?

Das Seminar "IT-Outsourcing - Erwartungsmanagement" ist eine Mischung aus Vortrag und Übungsbeispielen. Dabei ist die Bearbeitung von Situationen aus der Praxis der Teilnehmer möglich und sogar erwünscht! Zusätzlich bekommen die Teilnehmer die Möglichkeit angeboten, mehr über ihren eigenen Umgang mit Erwartungen zu erfahren.