

52%/60% nicht erfolgreich
Quelle: Fraunhofer 2003/Horvath & P. 2014



eisq

european
institute
for service
quality

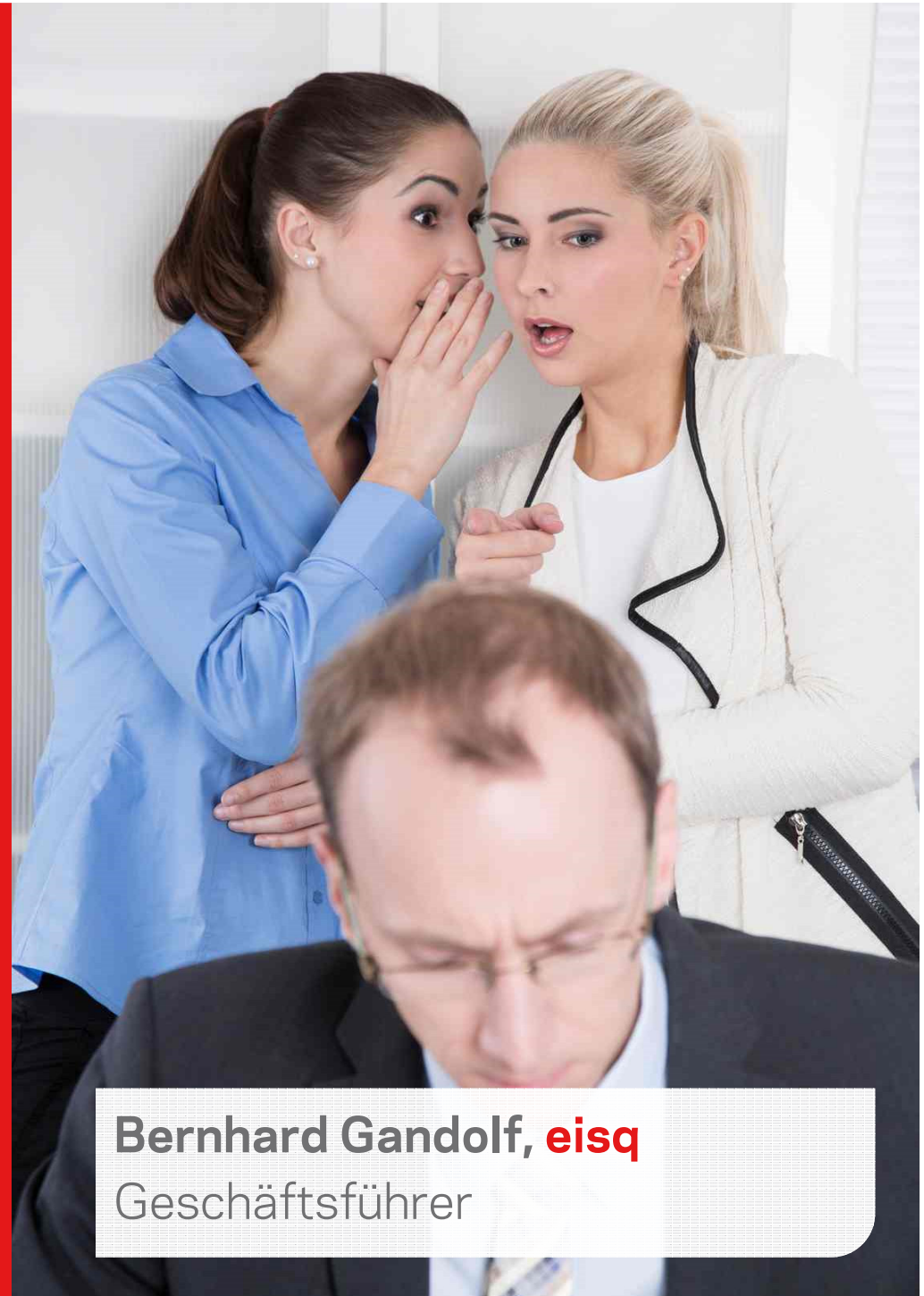
Viele Aufgaben, Ihre Lösung „Dafür haben Sie einen Dienstleister?!“

mit **eisq** mehr Erfolg für

DIE NETZWERKPARTNER

VORWEG GEHEN

auf Einladung von
Michael Kuhlmann



Bernhard Gandolf, eisq
Geschäftsführer

- ✓ **Flexibilität**
- ✓ **Konzentration**
- ✓ **Kosten**



- ✓ **Know-how**
- ✓ **(Recht)**
- ✓ **Schnelligkeit**

Gründe für Fremdvergaben

Quelle: Oecking, C. et al, 2009



66% Steuerungsdefizite

Quelle: Urbach, N. et al, 2015



⇒ Ganzheitliche Steuerung!

Ziele ausbalancieren ⇒ **Ausrichtung an Ihren Zielen!**

Kennzahl	Wichtung*	Wertung*	Status
Kundenbindung	30 %	1 ↔ 5	
Quantität	5 %	1 ↔ 5	
Prozesse	15 %	1 ↔ 5	
Inhalte	15 %	1 ↔ 5	
Kommunikation	25 %	1 ↔ 5	
Kosten	10 %	1 ↔ 5	
Spitzenkennzahl	100 %	1 ↔ 5	

* Beispiel zur Illustration



72% Leistungsdefinition

Quelle: Urbach, N. et al, 2015



⇒ Fundierte Dienstleistungsdefinition!

DIE NETZWERKPARTNER

VORWEG GEHEN

Klarheit schaffen ⇒ Ihre Erfolgsgrundlage!

✓ Was soll getan werden?

✓ Wie soll es erledigt werden?

✓ Welche Ausprägungen gibt es?

✓ Wie wird es gemessen?





48% Rollen(miss)verständnis
Quelle: Kinkel, S., Lay, G., 2003



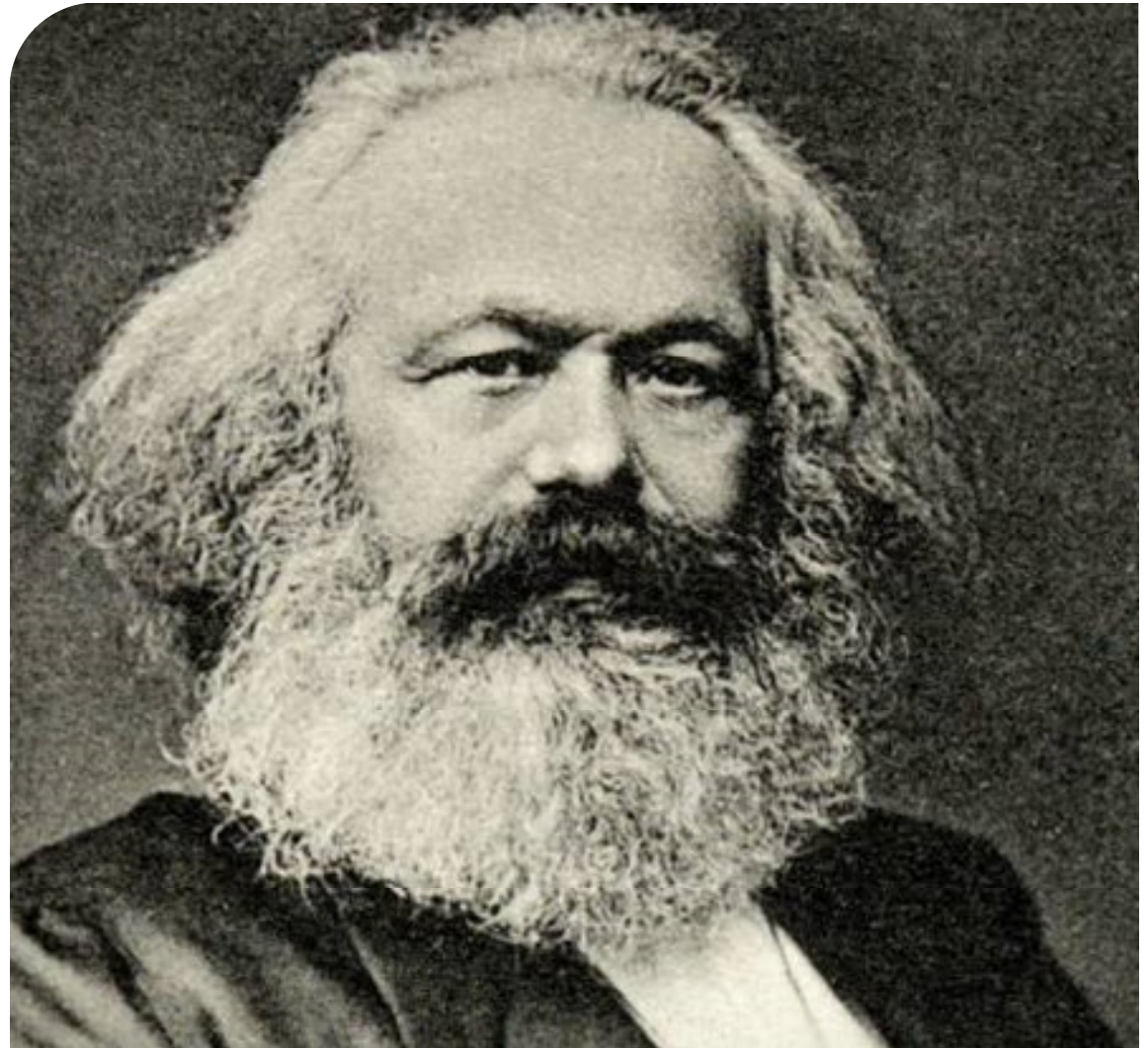
⇒ Gezielte Ausbildung!

Befähigen und wertschätzen ⇒ **Mehr Ertrag der Fremdvergabe!**

! Dienstleister ≠ Diener

! keine
Weisungsbefugnis

! trainiert permanent





↻ **Wirksamkeit** ↻ **entspannen!**



eisq

european
institute
for service
quality

Gefallen? Empfehlen Sie!

eisq GmbH & Co. KG
european institute for service quality

Franz-Lenz-Straße 1A · D-49084 Osnabrück
Telefon: +49 541-580543-10 · Telefax: +49 541-580543-29
bernhard.gandolf@eisq.eu · www.eisq.eu

eisq GmbH & Co. KG
AG Osnabrück, HRA 202826
Pers. haftende Gesellschafterin:
eisq Verwaltungs GmbH
AG Osnabrück, HRB 205471

Geschäftsführer:
Bernhard Gandolf
Certified Management
Consultant
USt-IdNr. DE278472141

Bankverbindungen:
Postbank Hannover, BLZ 250 100 30, Konto-Nr. 14 975 301
IBAN DE24 2501 0030 0014 9753 01 · SWIFT-BIC PBNKDEFF
EthikBank, BLZ 830 944 95, Konto-Nr. 3257924
IBAN DE28 8309 4495 0003 2579 24, SWIFT-BIC GENO DEF1ETK

