

HFMS Szabadegyetem – 2015. május 13.

„Eredményes párbeszéd megrendelő és szolgáltató között”

A 4 csapat munkájának összegzése

1. kérdés: Mik a legnagyobb kihívások a megrendelő és szolgáltató közötti párbeszéd során?

- bizalmatlanság
- kiszolgáltatottság
- szakmaiság hiánya
- nem tiszta elvárások
- konfliktusok kezelése
- ár-érték arány biztosítása
- időhiány /holnapra kell/
- szerződéstartás nem egyenlő a valós munkával
- alá-fölé rendeltség kezelése
- tenderhez almát almával; minden szolgáltatás ugyanazt adja?

- igények megfogalmazása, megértése
- win-win szituáció elérése
- konfliktuskezelés
- „beszéljük meg”
- eredményorientált kommunikáció (időkorlát)
- felkészületlen tárgyalópartner
- mindenki ugyanúgy érti? konklúzió ismertetése
- monitorozni az igényeket és szolgáltatást
- rugalmasság mindkét fél részéről
- szakmaiatlanság

- költség ár/érték
- egy csónakban evezés
- fenntarthatóság
- műszaki tartalom / szerződéses
- egységesített szolgáltatás kezelés
- álláspontok megismerése, közelítése
- proaktivitás
- hatékonyság
- őszinteség, nyíltság
- minőség
- szolgáltatási szint monitorozás
- megrendelő támogatása
- felelősségvállalás
- win-win

-
- TUDÁS
 - az igény pontos megfogalmazása (Ki mit ért alatta?)

 - a szükséglet pontos megfogalmazása (mindkét oldal)
 - döntésekre rövid határidő
 - mit, milyen minőségben, mennyiért, mikorra
 - különböző szinteknek megfelelően megválasztott módszer \rightleftarrows megértette?
 - írásbeli kommunikáció túlsúlya
 - bizalomhiány \rightarrow időhiány
 - döntéshozatali, előkészítési szintek homályosak
 - menetközben változó igények kielégítésének módja
 - tervezésre fordított idő
 - megbízható munkaerő, feladatok leosztása
 - vészhelyzetek
 - kiszolgáltatottság a szolgáltató felé (speciális \longleftrightarrow jó minőség)
 - rugalmasság a szolgáltató elvárása
 - zárt rendszerek

2. kérdés: A szolgáltatók legfontosabb elvárásai a megrendelők felé:

- pontosan fizessen
- konstruktív együttműködés
- elvárások pontos megfogalmazása

- fizetőképesség
- pontos feladatmegoldás
- pontos elvárások megfogalmazása

- azt kérje, amit rendelt
- hosszú távú kapcsolat
- rugalmasság

- fizetési morál
- partnerség
- pontos elvárások

A megrendelők legfontosabb elvárásai a szolgáltatók felé:

- reális ajánlat
- proaktivitás
- azonosuljon a céljaimmal

-
- szakértelem
 - feladatok megfogalmazásában segítség
 - megbízhatóság, együttműködési képesség

 - minőség
 - határidő
 - rugalmasság

 - megbízhatóság, elérhetőség
 - felelősségvállalás
 - szolgáltatás minősége (szakmaiság)

3. kérdés: Milyen tevékenységekkel, akciókkal tudnátok ezeket az elvárásokat közelíteni? Mivel lehetne eredményesebbé tenni a párbeszédet a két oldal között?

- feladatmeghatározás, fizetési morál ➡ check and double check
- felelősségvállalás ➡ kármentési garancia
- proaktivitás ➡ időszakos, rendszeres kommunikáció, nem csak probléma esetén
- megbízhatóság, elérhetőség ➡ gyors válaszadás

- jó szerződés készítés, ami részletes és pontos, illetve MSZ EN 15221-2 –nek megfelel
- rendszeres kapcsolattartás visszacsatolással
- ellenőrzés, elszámolás, mérés
- mindkét oldali minőségbiztosítás
- kommunikáció

- a fizetési feltételek közös kialakítása, megfogalmazása
- minőség kritériumok pontos megfogalmazása
- az együttműködés során kötelező jobbító kezdeményezések

- KPI-okba és SLA-kba investálás

- a feladat nagyságához jól illeszkedő szervezet

- személyes kapcsolattartás rendszeresen

- a problémák azonnali jelzése