

Seminar SE 20-022

# Praxis der IT-Providersteuerung

Kooperation aktiv gestalten

## In diesem Seminar...

### ... erhalten Sie

- Kompetenzen im Beziehungsmanagement, Erwartungsmanagement und Konfliktmanagement, um alle Phasen des IT-Providermanagements effektiv und erfolgreich aufzubauen und umzusetzen,
- sofort umsetzbare Praxistipps.

### ... erlernen Sie

- Methoden und Instrumente einer ziel- und lösungsorientierten Gesprächsführung mit dem Provider,
- Moderationstechniken, um Besprechungen in herausfordernden Arbeitsphasen zu leiten,
- Konfliktlösungsansätze für praxisnahe Win-win-Lösungen.



Dipl.-Oec.  
**Jörg Bujotzek**

Senior Consultant  
Buchautor  
„IT-Providermanagement“



Dipl.-Psych.  
**Ute Zander**

Senior Consultant  
Buchautorin  
Geschäftsführerin ZS Consult

- 1. Termin:** 17.-18.02.2020 in Hamburg
- 2. Termin:** 27.-28.04.2020 in Hamburg
- 3. Termin:** 21.-22.09.2020 in München
- 4. Termin:** 02.-03.11.2020 in Hamburg

**Dauer:** 2 Tage  
**Preis:** € 1.890,00 zzgl. MwSt

**Auch als Inhouse-Training!**

## Anlass

Immer mehr Unternehmen vergeben IT-Services an einen oder mehrere Provider. Obwohl die organisatorische Ausgestaltung des Outsourcings gut vorbereitet wird, treten in der Umsetzung oft Probleme auf: Der Provider hält entweder die Vorgaben nicht ein oder bereits abgesprochene Ziele werden nicht wunschgemäß umgesetzt. Meist stellt sich heraus, dass im operativen Betrieb vor allem die „weichen“ Faktoren eine entscheidende Rolle spielen, wenn es darum geht, Providermanagement erfolgreich umzusetzen. Aus unserer Erfahrung sollte die Kooperation mit den Providern sowohl auf der fachlichen als auch auf der zwischenmenschlichen Ebene gezielt geführt werden. Dies beinhaltet neben organisatorischen Aspekten insbesondere die Entwicklung einer Kooperationsbeziehung, die es ermöglicht, Konflikte mit dem Provider im Vorfeld zu vermeiden, bzw. im Bedarfsfall schnell und konstruktiv zu lösen. Der IT-Providermanager nimmt hier eine zentrale Rolle ein: Er hält alle Fäden in der Hand, wenn es darum geht, Sach- und Beziehungsebene der Zusammenarbeit effektiv und erfolgreich zu steuern.

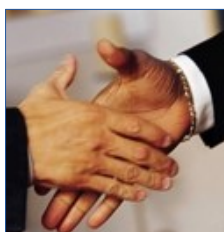
## Zielgruppe

IT-Providermanager, Servicemanager, Verantwortliche im IT-Betrieb, Führungskräfte und Entscheider.

## Inhalte

- Grundlagen / Voraussetzungen auf der organisatorischen und technischen Ebene:
  - Vereinbarungen im Vertrag, Gremien, Rollen & Verantwortlichkeiten, Prozesse, Tools
  - Schlüsselfunktionen im operativen Betrieb: Risikomanagement, Performance Management, Change & Claim Management
- Entwicklung einer effektiven Kooperationsbeziehung in vier Phasen:
  - 1. Forming (Erwartungsmanagement): Auftrag, Erwartungen und Ziele in der Zusammenarbeit auf der Grundlage des bestehenden Vertrags.
  - 2. Storming (Beziehungs- und Konfliktmanagement): Erarbeitung von Win-Win-Lösungen im Konfliktfall.
  - 3. Norming (Erwartungsmanagement): Überprüfung der gegenseitigen Erwartungen und Erarbeitung konkreter Veränderungsmaßnahmen.
  - 4. Performing: Lessons learned auf der Fach- und Beziehungsebene.

Das Seminar bietet Learning by Doing durch viele Praxisübungen. Die Bearbeitung von Situationen aus der Praxis der Teilnehmer ist möglich und erwünscht!



## Info & Anmeldung

**amendos gmbh**

Frankenstraße 3, 20097 Hamburg  
www.amendos.de Tel (040) 248 276-00  
info@amendos.de

# Seminaranmeldung



amendos gmbh  
 Frankenstraße 3  
 20097 Hamburg

Fax: (040) 248 276-01

Bitte senden Sie uns diese Anmeldung per Post/Fax oder melden Sie sich **online** an, um sich Ihren Seminarplatz zu sichern.

Ich möchte mich zu folgendem Seminar / zu den folgenden Seminaren anmelden. Die unten stehenden Teilnahmebedingungen habe ich gelesen und anerkannt.

<input type="radio"/>	SE 20-001-1	Einführung in die IT-Prozessoptimierung	16. - 17.03.2020	<input type="radio"/>	SE 20-019-1	IT-Outsourcing	18. - 19.06.2020
<input type="radio"/>	SE 20-001-2		12. - 13.10.2020	<input type="radio"/>	SE 20-019-2		23. - 24.11.2020
<input type="radio"/>	SE 20-002-1	Prozessdokumentation gestalten	23.03.2020	<input type="radio"/>	SE 20-021-1	Second Generation Outsourcing	22.06.2020
<input type="radio"/>	SE 20-002-2		19.10.2020	<input type="radio"/>	SE 20-021-2		27.11.2020
<input type="radio"/>	SE 20-003-1	Öffentliche Ausschreibung von IT-Leistungen	14. - 15.05.2020	<input type="radio"/>	SE 20-022-1.1	Praxis der IT-Providersteuerung	17. - 18.02.2020
<input type="radio"/>	SE 20-003-2		19. - 20.11.2020	<input type="radio"/>	SE 20-022-1.2		27. - 28.04.2020
<input type="radio"/>	SE 20-005-1	Erstellung von IT-Servicekatalogen	27.03.2020	<input type="radio"/>	SE 20-022-2.1		21. - 22.09.2020
<input type="radio"/>	SE 20-005-2		23.10.2020	<input type="radio"/>	SE 20-022-2.2		02. - 03.11.2020
<input type="radio"/>	SE 20-015-1.1	Grundlagen IT-Providermanagement	30. - 31.01.2020	<input type="radio"/>	SE 20-030-1.1	Erwartungsklärung im Providermanagement	12.06.2020
<input type="radio"/>	SE 20-015-1.2		04. - 05.03.2020	<input type="radio"/>	SE 20-030-1.2		19.10.2020
<input type="radio"/>	SE 20-015-1.2		23. - 24.04.2020	<input type="radio"/>	SE 20-030-2.1		11.12.2020
<input type="radio"/>	SE 20-015-1.2		28. - 29.05.2020				
<input type="radio"/>	SE 20-015-2.1		13. - 14.08.2020				
<input type="radio"/>	SE 20-015-2.2		17. - 18.09.2020				
<input type="radio"/>	SE 20-015-2.3		28. - 29.10.2020				
<input type="radio"/>	SE 20-015-2.4		08. - 09.12.2020				

**Seminarpaket**  Prozesse: SE 19-001/-002 **2.160,00 € zzgl. MwSt.**  
 IT-Providermanagement: SE 19-015/-022 **3.095,00 € zzgl. MwSt.** Termine siehe oben

**Teilnehmer** \_\_\_\_\_

**Unternehmen** \_\_\_\_\_

**Abteilung** \_\_\_\_\_

**Straße / Postfach** \_\_\_\_\_

**PLZ / Stadt** \_\_\_\_\_

**Telefon / Fax** \_\_\_\_\_

**Mobiltelefon** \_\_\_\_\_

**Email** \_\_\_\_\_

**Rechnung richten an** \_\_\_\_\_

**Ort / Datum / Unterschrift** \_\_\_\_\_

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

## Teilnahmebedingungen

Die angegebenen Preise verstehen sich zzgl. MwSt. und beinhalten die Veranstaltungsteilnahme, Pausengetränke und Mittagessen während der Veranstaltung. Der Veranstaltungsort in der jeweiligen Stadt wird spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn bekannt gegeben und befindet sich zentrumsnah. Eine Stornierung ist nur schriftlich möglich. Die Stornierung bis 2 Wochen vor Seminarbeginn ist kostenlos; bis 7 Tage vor Seminarbeginn erheben wir eine Bearbeitungspauschale von 50% der Kursgebühren. Danach ist die volle Teilnahmegebühr zu entrichten. Die Ernennung eines Vertreters ist aber möglich. Der Veranstalter kann das Seminar bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn absagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. Der Veranstalter ist zudem aus wichtigen Gründen berechtigt, einen Ersatzdozenten zu stellen. Bei Stornierung wird die entrichtete Teilnahmegebühr erstattet. Weitergehende Haftungs- oder Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Hamburg.

amendos gmbh | Frankenstraße 3 | 20097 Hamburg | Tel (040) 248 276 00 | Fax (040) 248 276 01 | www.amendos.de | info@amendos.de  
 Geschäftsführer: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek | HRG: AG Hamburg HRB 105648 | USt.-Nr.: DE 814989917