



# GRUNDLAGEN IT-PROVIDERMANAGEMENT

## ANLASS

Viele IT-Outsourcing-Projekte in Unternehmen verfehlen die angestrebten Ziele: i.d.R. Reduzierung der IT-Kosten und Erhöhung der Flexibilität. Wesentliche Gründe hierfür sind neben unklaren Vertragsvereinbarungen das Unterschätzen des erforderlichen Providermanagements in der Betriebsphase: Nur wenige Unternehmen überwachen und steuern ihre Service Provider effizient. Das Seminar Grundlagen IT-Providermanagement beleuchtet die für ein erfolgreiches IT-Outsourcing erforderliche interne Organisation zur Providersteuerung, die Ausgestaltung der Providerschnittstelle und alle wesentlichen Aufgabenbereiche des Providermanagement. Viele Übungen geben den Teilnehmern eine Idee, wie die Grundlagen in der eigenen Praxis umgesetzt werden können. So wird den Teilnehmern ein Fundament für ihre tägliche Arbeit im Providermanagement gegeben.

## IM SEMINAR GRUNDLAGEN IT-PROVIDERMANAGEMENT ...

...erhalten Sie

- einen Überblick über das Aufgabengebiet des IT-Providermanagements,
- einen Einblick in die Möglichkeiten der organisatorischen Einbindung,
- Tipps zur effizienten Providersteuerung, insbes. in Multi-Providerumgebungen.

...erlernen Sie

- die Grundlagen des IT-Providermanagement, insbesondere
- die **9 Dimensionen**, die einem effizienten Providermanagement zugrunde liegen,
- welche Rahmenvorgaben, Methoden und Organisation für eine erfolgreiche Zusammenarbeit notwendig sind und
- wie diese prinzipiell ausgestaltet werden – wie Sie Reibungsverluste vermeiden und Ihre gesteckten Ziele erreichen.

## ZIELGRUPPE

- IT-Manager, Service Manager, IT Operations Verantwortliche, IT-Dienstleister
- Mitarbeiter im IT-Provider- / IT Vendor Management und in Outsourcing-Projekten

## INHALTE - GRUNDLAGEN IT-PROVIDERMANAGEMENT

- Einführung



## Seminar

(Definition, Ausrichtung, Providermanagement & der Outsourcing-Life-Cycle)

- **erforderliche Rahmenbedingungen**

(Kunden- und Serviceorientierung, Standardisierung, Sourcing-Strategie, Ziele, Providerkategorisierung, Providervertrag, erfolgreiche Transition)

- **Einbindung in die Aufbauorganisation**

(Aufgabenübersicht, Rollen-/Verantwortlichkeitszuordnung, verschiedene Optionen der organisatorischen Einbindung, Schnittstellen)

- **erforderliches Personal & Skills**

(u.a. Qualifikationen, Kompetenz-Schwerpunkte, Risiken & Erfolgsfaktoren)

- **Ablauforganisation**

(zu berücksichtigende Prozesse & Schnittstellen, Spezifikation & Implementierung)

- **Tools**

(Gestaltung der Toolunterstützung für Servicebetrieb und Providersteuerung, RPA)

- **Aufgabenbereich Governance**

(Bewertung von Providern, Überprüfung der Sourcing-Strategie, [Beziehungsmanagement](#) / Meetings / Gremien, Risiko-, Wissens-, Compliance-Management)

- **Aufgabenbereich Regelbetrieb**

(Reporting & Performance Management, Operations Management: Providereinbindung & -überwachung, Finance Management: Rechnungen & Budgets handhaben)

- **Aufgabenbereich Changes**

(Handhabung von Changes, Claim Management, Einbindung in internes Projekt- und Projektportfolio-Management, Vertragsbeendigung und Providerwechsel)

- **Aufgabenbereich Continual Improvement (CI)**

(CI-Prozess, Innovationsmanagement, Reifegradprüfung, Weiterbildung)

Es gibt viel Raum für Übungen, Diskussionen und Erfahrungsaustausch

## Das sagen unsere Kunden

Heiko Günter

Otto GmbH & Co. KG

Seminarteilnehmer "Grundlagen IT-Providermanagement":

"Besonders gut hat mir der hohwerte Bezug auf unsere Situation und Erfahrungen gefallen. Wir haben viele gute Ideen für unser weiteres Vorgehen mitnehmen können."

Jan Klocksien

degewo AG

Seminarteilnehmer "Grundlagen IT-Providermanagement":

"Mein Grundverständnis wurde noch einmal verstärkt und mit neuen Informationen bzw. Wissen angereichert."



## Seminar

Christian Hellert

NETZSCH Business Services GmbH

Seminarteilnehmer "Grundlagen IT-Providermanagement":

"Besonders gut gefallen haben mir die Stimmigkeit der Themen und "Workshop-Charakter" des Seminars"

Simon Benker

NETZSCH Business Services GmbH

Seminarteilnehmer "Grundlagen IT-Providermanagement":

"Vier von fünf Sternen!"

Reiner Lampoltshammer

NETZSCH Business Services GmbH

Seminarteilnehmer "Grundlagen IT-Providermanagement":

"Besonders gut hat mir gefallen, dass wir auch auf konkrete Firmenbeispiele eingegangen sind und Tipps für unsere Firma erhalten haben"

Steffen Schulz

KVB Kassenärztliche Vereinigung Bayerns

Seminarteilnehmer "Grundlagen IT-Providermanagement":

"Besonders gut gefallen haben mir die praktischen Übungen"

Martin Meierdiercks

HPM Service und Verwaltung GmbH

Seminarteilnehmer "Grundlagen IT-Providermanagement":

"Besonders gut gefallen hat mir: Die konsequente Durchführung und die Gelegenheit, sich immer selbst mit einzubringen. Wenn gewünscht, konnte immer auf praxisnahe Fragen reagiert werden." und "Die Energie des Coaches"

Bernhard Schulze-Isfort

HPM Service und Verwaltung GmbH

Seminarteilnehmer "Grundlagen IT-Providermanagement":

"Besonders gut gefallen hat mir, dass ich viele Themenpunkte direkt mit den täglichen Arbeiten nachvollziehen konnte."

Nikolaus Tiling

Programmleiter MSP

BITMARCK Technik GmbH

Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:

„Besonders gut gefallen haben mir die individuelle Diskussion, das Eingehen auf die Besonderheiten der BITMARCK



## Seminar

GmbH und die detaillierten Erläuterungen.“

Sebastian Mornhinweg  
HPM Service und Verwaltung GmbH  
Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:

„Besonders gut gefallen hat mir der gute Überblick und der rote Faden für die tägliche Arbeit.“

Stephan Kroppe  
N-ERGIE IT  
Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:

„Besonders gut gefallen hat mir der gute Überblick.“

Markus Cwiklinski  
Evonik Industries AG  
Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:

„Besonders gut gefallen haben mir der Gesamtüberblick und der Vortrag.“

Pascal Reif  
Evonik Industries AG  
Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:  
„Besonders gut gefallen haben mir die Anreicherung mit Evonik-Spezifischem und die Gastreferenten.“

Martin Muehlbauer  
Allianz ONE - Business Solutions GmbH  
Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:  
„Besonders gut gefallen hat mir das Eingehen auf spezifische Dinge.“

Michael Leutzinger  
Syntegon Technology GmbH  
Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:  
„Besonders gefallen hat mir der klare Fokus auf die relevanten Themen im Bereich Providermanagement sowie die Inhalte, die klar aufgezeigt wurden und es so ermöglichten, in den zwei Tagen vieles aufzusaugen, es aber auch ermöglichen, entsprechend nachzuschlagen.“

Martin Degener-Koziol  
Versicherungskammer Bayern  
Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:  
„Besonders gut gefallen hat mir die Verzahnung von Theorie und Praxis“

Jenny Pauwels



## Seminar

Providermanagement

gkv informatik GbR

Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:

„Fragen wurden (im Seminar) sofort und ausführlich beantwortet.“

Thomas Busch

SAP SE Walldorf

Seminarteilnehmer „Grundlagen IT-Providermanagement“:

„Besonders gut gefallen haben mir die wertvollen Diskussionen und die gute Struktur, (es war sehr) kurzweilig.“

John Lux

Protection One

Seminarteilnehmer „IT-Providermanagement und IT-Outsourcing“:

„Ich bin mit der Veranstaltung sehr zufrieden und würde diese weiterempfehlen“

Volker Frisse

Protection One

Seminarteilnehmer „IT-Providermanagement und IT-Outsourcing“:

„Besonders gut gefallen hat mir das Zeitmanagement und der Rote Faden.“

Artjom Weininger

Protection One

Seminarteilnehmer „IT-Providermanagement und IT-Outsourcing“:

„Ich bin sehr zufrieden mit der Veranstaltung.“

Martin Fliegen

Protection One

Seminarteilnehmer „IT-Providermanagement und IT-Outsourcing“:

„Besonders gut gefallen hat mir die Struktur der Präsentation“

Jörn Kempken

Protection One

Seminarteilnehmer „IT-Providermanagement und IT-Outsourcing“:

„Besonders gut gefallen hat mir der Austausch zu aktuellen Themen und Bezug auf unsere Herausforderungen.“