



# 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

## Seminarbewertung durch Teilnehmer

**4,6 von 5**



Seminar



bei 228 Bewertungen

### Das sagen unsere Kunden

Martin Degener-Koziol  
Versicherungskammer Bayern  
Seminarteilnehmer „IT-Providermanagement“:

„Besonders gut gefallen hat mir die Verzahnung von Theorie und Praxis“

Jenny Pauwels  
Providermanagement  
gkv informatik GbR  
Seminarteilnehmerin „IT-Providermanagement“:

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

Thomas Busch  
SAP SE Walldorf  
Seminarteilnehmer „IT-Providermanagement“:

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