Seminar

# 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

Bernhard Schulze-Isfort
HPM Service und Verwaltung GmbH
Seminarteilnehmer “Grundlagen IT-Proivdermanagement”:

“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“:

Seminar

„Besonders gut gefallen haben mir die individuelle Diskussion, das Eingehen auf die Besonderheiten der BITMARCK GmbH und die detaillierten Erläuterungen.“

Sebastian Mornhinweg
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.“