Seminar

PRAXIS DER IT-PROVIDERSTEUERUNG

ANLASS

Immer mehr Unternehmen vergeben IT-Services an einen oder mehrere Service-Provider. Obwohl die organisatorische Ausgestaltung des Outsourcings gut vorbereitet wird, treten in der Betriebsphase, d.h. in der Praxis der Providersteuerung 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 auf der fachlichen Ebene, aber insbesondere auch auf der zwischenmenschlichen Ebene gezielt geführt werden. Wie das geht, zeigen wir im Seminar Praxis der IT-Providersteuerung auf: neben organisatorischen Aspekten beinhaltet dies insbesondere die Entwicklung einer Kooperationsbeziehung. Diese ermöglicht es, Konflikte mit dem Provider im Vorfeld zu vermeiden beziehungsweise im Bedarfsfall schnell und konstruktiv zu lösen. Hierbei nimmt der IT-Providermanager 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.

IM SEMINAR PRAXIS DER IT-PROVIDERSTEUERUNG ...

...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.

ZIELGRUPPE

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

INHALTE – PRAXIS DER IT-PROVIDERSTEUERUNG

Folgende Inhalte werden vermittelt:

- Grundlagen / Voraussetzungen auf der organisatorischen und technischen Ebene:
  - Vereinbarungen im Vertrag, Gremien, Rollen & Verantwortlichkeiten, Prozesse, Tools
  - Schlüsselfunktionen im operativen Betrieb: Risikomanagement, Performance Management, Change &

Seminar

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

Das sagen unsere Kunden

Hartmut Huhsmann
ALTANA Managed Service GmbH
Seminarteilnehmer “Praxis der Providersteuerung”:

“Die kleine Gruppe gefiel mir gut. Gute Praxisübungen, die mir weiterhelfen werden.
Die Referenten waren sehr gut vorbereitet.”

Zitat eines Teilnehmers
Seminarteilnehmer „Praxis der Providersteuerung“:

„Meine Erwartungen sind übererfüllt – die Praxisbeispiele und -übungen haben mir wichtige Anregungen für die Gespräche mit meinen Dienstleistern gebracht.“