Seminar

PROVIDERMANAGEMENT 2.0

Anlass

Sie wollen sich im Providermanagement verbessern und ein Level 'Providermanagement 2.0' erreichen. Aktuell befinden sie sich in einer der folgenden Situationen: Ihr Unternehmen hat einen Teil seiner IT-Services an einen oder mehrere Service Provider outgesourct. Entweder Sie sind schon einige Zeit im Providermanagement unterwegs und suchen Ansatzpunkte, noch nicht reibungslos laufende Aspekte in Ihrer Organisation zu verbessern. Oder Sie sind noch im Outsourcing-Projekt, haben schon Providermanagement-Grundwissen und suchen jetzt nach praxiserprobten Lösungen für die effiziente Ausgestaltung ausgewählter Aspekte Ihres Providermanagements.

Für beide Situationen bieten wir Ihnen mit diesem Seminar die Möglichkeit, für ausgewählte erfolgskritische Aspekte konkrete Lösungen kennenzulernen: Für jeden Aspekt werden einleitend typische Fehler und ihre Folgen und sodann konkrete Vorschläge vorgestellt, wie die Steuerung von und die Zusammenarbeit mit Service Providern verbessert werden kann. Konkrete Muster und Vorlagen sowie viele Übungen helfen Ihnen bei der Übertragbarkeit in Ihre Praxissituation.

Im Seminar Providermanagement 2.0 ...

... erhalten Sie

- Einen Überblick über acht für das Providermanagement erfolgskritische Aspekte,
- Praxisbewährte Lösungsansätze und Muster für deren Ausgestaltung,
- Konkrete Praxistipps für die Umsetzung der Lösungsansätze.

... erlernen Sie

- Welche Aspekte für das Providermanagement erfolgskritisch und nicht zentral vorgegeben sind (wie z.B. Compliance Management),
- Wie diese Aspekte ausgestaltet werden können, damit die Qualität externer IT-Services sichergestellt wird,
- Wie Lösungen in Ihrem Provider-Ökosystem umgesetzt werden können.

Zielgruppe

Mitarbeiter im Providermanagement und in Outsourcing-Projekten, Servicemanager, Verantwortliche im IT-Betrieb, Führungskräfte und Entscheider.
(Grundkenntnisse im Providermanagement und im IT Servicemanagement sind von Vorteil).

Seminar

Inhalte - Providermanagement 2.0

- **Einführung**
  Providermanagement im Outsourcing Life Cycle, Sourcing-Strategie und übergreifendes Konzept, Erfolgskritische Aspekte im Providermanagement, Weiterentwicklungsansätze
- **Lösungen für 8 erfolgskritische Aspekte**
  Typische Fehler und deren Folgen bei der Kooperation mit Service Providern, Lösungsansätze und Gestaltungsbeispiele für folgende Aspekte:
  - **Service Spezifikationen**
    Festlegung von Leistungsinhalten, Service Levels und Abhängigkeiten zwischen Services; Durchgängigkeit für interne, externe und Cloud-Services
  - **Providerverträge**
    Grundsätzlicher Ansatz, Wichtige Regelungen (Change, kontinuierliche Verbesserung, Verhaltensregeln / Kooperation, Exit etc.), Leistungsschein-Inhalte
  - **Governance-Ansatz**
    Schlüsselrollen (Providermanager, Service Integrator, Einkauf etc.); Aufgaben-Zuordnung: operativ, taktisch, strategisch; Gestaltung von Gremien und Meetings
  - **Prozesse**
    Saubere Providereinbindung für wesentliche Prozesse, angemessene Toolunterstützung, Prozess-Verantwortung und -Überwachung
  - **Tools**
    Toolstrategie für Providermanagement, Rollen-bezogene Informationsbereitstellung, Data Ownership, Access Control
  - **Performance Management und SLA-Reporting**
    Kennzahlen-Einsatz, Gestaltung von Messmethoden und Reporting für die Prüfung der Service-Level-Einhaltung, Steuerung der Leistungserbringung
  - **Kooperationsmodell und Beziehungsmanagement**
    Kooperationsmodell entwickeln, gemeinsame Ziele, Werte und Kooperationsregeln vereinbaren, konstruktive Kooperation etablieren, gemeinsame Zielerreichung messen
  - **Continual Improvement**
    Voraussetzungen, Etablierung der Aufnahme und Umsetzung von Verbesserungsideen, Steuerung des Verbesserungsprozesses
- **Vorgehen zur Konzeption und Umsetzung von Lösungen**
  Statusanalyse des eigenen Providermanagements, Identifikation von Schwachstellen, Erarbeitung und Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen in verschiedenen Service-Provider-Situationen, „konventionelles“ versus „agiles“ Vorgehen

Es gibt viel Raum für Übungen, Diskussionen und Erfahrungsaustausch

Das sagen unsere Kunden

Robert Loosen
RheinEnergie AG
Seminarteilnehmer „Providermanagement 2.0“:

„Klar strukturiertes Seminar mit gutem Praxisbezug!“

Alexander Widmer
Kantonale Verwaltung Basel
Seminarteilnehmer „Providermanagement 2.0“:

„Fünf von fünf Sternen!”

Claudia Sokolinski
Providermanagerin
AIRSYS GmbH
Seminarteilnehmerin „Providermanagement 2.0“:

„Besonders gut gefallen hat mir der gemeinsame Erfahrungsaustausch anhand von echten Situationen bei den Teilnehmer:innen.
Die Praxisbeispiele des Referenten haben die Theorie sehr gut ergänzt.“