



# SOMMERSCHULE PROVIDERSTEUERUNG

## Beschreibung

Mit unserer Sommerschule Providersteuerung bieten wir Ihnen ein 4-tägiges Intensiv-Training für Providermanager: Wenn Sie in Ihrem Unternehmen IT-Service-Provider steuern und ggf. auch schon ein Providermanagement-Grundlagenseminar bei uns besucht haben, haben Sie hier die Chance, Ihre Kompetenzen in der Providersteuerung deutlich auszubauen.

Hierfür haben wir drei Seminare aus unserem Akademie-Angebot kombiniert und aufeinander abgestimmt. Als Einstieg bieten wir eine Zusammenfassung der [Providermanagement-Grundlagen](#), die Ihnen einen Überblick über Aufgaben und Zusammenhänge bietet. Im Anschluss zeigen wir Ihnen die Basics der Dienstleistersteuerung auf, die es Ihnen ermöglichen, konstruktiv und effizient mit Dienstleistern umzugehen. In der zweiten Hälfte der Sommerschule lernen Sie dann in vielen Praxis-Übungen, wie Sie aktiv eine [effektive Kooperationsbeziehung](#) zu Ihren Service-Providern entwickeln.

## Ort und Zeiten

[Hotel ARCOTEL Rubin](#), Hamburg, Steindamm  
an allen Tagen: 09:00 – 17:00 Uhr

## In der Sommerschule Providersteuerung ...

...erhalten Sie

- ein umfangreiches und aufeinander abgestimmtes Trainingsprogramm für Providermanager
- Ideen, wie Techniken der Steuerung praktisch umgesetzt werden können
- Zeit zum Austausch und Lernen von den Erfahrungen anderer Teilnehmer

...erlernen Sie

- einen Überblick über Aufgaben und Zusammenhänge im Providermanagement
- zahlreiche Techniken und Softskills zur effizienten Steuerung von Dienstleistern
- wie Sie eine effektive Kooperationsbeziehung zu Ihren Service-Providern aktiv gestalten

## Zielgruppe

Mitarbeiter im Providermanagement, Servicemanager, Verantwortliche im IT-Betrieb, Führungskräfte und Entscheider.



Seminar

([Grundkenntnisse im Providermanagement](#) und im IT Servicemanagement sind von Vorteil).

## Tag 1 Sommerschule: Überblick – IT-Providermanagement

**Trainer: Jörg Bujotzek**

Der Tag 1 gibt einen Überblick über das Aufgabengebiet des IT-Providermanagements: Es werden Rahmenvorgaben, Methoden und Organisation für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Service Providern aufgezeigt. Wesentliche Aufgabenbereiche und deren mögliche Ausgestaltung werden transparent. Mit viel Raum für Übungen, Diskussion und Erfahrungsaustausch erhalten Teilnehmer eine Idee, wie die Grundlagen in der eigenen Praxis umgesetzt werden können.

- **Einordnung und Rahmenbedingungen**
- **Gremien, Rollen, Verantwortlichkeiten und Skills**
- **Prozesse und Tools**
- **Ausgewählte Aufgabenbereiche**  
(Risikomanagement, Reporting und Performance Management, Operations Management, Changes und Claim Management, Continual Improvement)

## Tag 2 Sommerschule: Dienstleistersteuerung – Basics

**Trainer: Jörg Bujotzek**

An Tag 2 erlernen Sie Grundkenntnisse zur professionellen Steuerung von Dienstleistern. Der Fokus liegt auf dem lateralen Führen, d.h. darauf, ohne direkte Weisungsbefugnis Details der Aufgabe und der Zusammenarbeit mit dem Dienstleister abzustimmen und im Anschluss die externe Leistungserbringung effizient zu überwachen und zu steuern. Die Handhabung der Steuerungs-Basics werden anschaulich durch viele Übungen und Fallbeispiele.

- **Dienstleister führen und steuern**  
(Governance-Vorgaben, Ziele, Führen ohne Weisungsbefugnis, Commitment schaffen)
- **Kommunikation und Effektive Meetings**  
(klare und verbindliche Kommunikation / Meetings vorbereiten, durchführen und nachbereiten)
- **Verträge und kaufmännische Steuerung**  
(wichtige Vertragsformen, worauf ist zu achten, Budgets managen, Rechnungen prüfen)
- **Zusammenarbeit gestalten**  
(Netzwerke aufbauen und pflegen, Wissen managen und Know-how sichern)

## Tag 3 Sommerschule: Praxis der IT-Providersteuerung – Entwicklung einer effektiven Kooperationsbeziehung (Teil 1)

**Trainer: Ute Zander**

Tag 3 und 4 stellen die Kooperation mit Service Providern auf der zwischenmenschlichen Ebene in den Mittelpunkt:



## Seminar

Tag 3 steht unter dem Motto „Learning by Doing“ und bietet als Schwerpunkt Praxisübungen. Es werden typische Situationen aus der Praxis (gerne auch von Teilnehmern) in den frühen Beziehungsphasen bearbeitet.

- **Einführung**  
Kooperationsbeziehung, Beziehungsmanagement, Teamentwicklung
- **Phase Forming (Erwartungsmanagement)**  
Auftrag, Erwartungen und Ziele in der Zusammenarbeit auf der Grundlage des bestehenden Vertrags
- **Phase Storming (Beziehungs- und Konfliktmanagement)**  
Erarbeitung von Win-Win-Lösungen im Konfliktfall

## Tag 4 Sommerschule: Praxis der IT-Providersteuerung – Entwicklung einer effektiven Kooperationsbeziehung (Teil 2)

**Trainer: Ute Zander**

Auch dieser Trainingstag steht unter dem Motto „Learning by Doing“ und bietet als Schwerpunkt Praxisübungen. Wieder stehen typische Situationen aus der Praxis (gerne auch von Teilnehmern) im Mittelpunkt, dieses Mal in Phasen einer schon etablierten Beziehung.

- **Phase Norming (Erwartungsmanagement)**  
Überprüfung der gegenseitigen Erwartungen und Erarbeitung konkreter Veränderungsmaßnahmen
- **Phase Performing**  
Lessons Learned auf der Fach- und Beziehungsebene