microfin
enables
transformation.

Wahlweise als Inhouse-Seminar oder Webinar buchbar

Multi-Providermanagement: Praxis

Zielgruppe: Unternehmen, die sich dem Thema Effizienzsteigerung stellen und/oder sich mit organisatorischen Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Providern, Vendoren und Dienstleistern konfrontiert sehen.

Dauer: Empfohlen als 1- oder 2-tägiges Vor-Ort-Seminar oder Webinar, abhängig vom Umfang Ihres Vorhabens

Preis: Auf Anfrage

Kurzbeschreibung

In diesem Seminar bzw. Webinar erlernen Sie praxisorientierte **Handlungsweisen und Instrumente, die Ihnen bei der Steuerung, Kontrolle und Koordination Ihrer Provider und Vendoren helfen**. Unter anderem erfahren Sie, wie man Servicequalitäten bestmöglich messen und sicherstellen kann. Sie erhalten außerdem einen vertieften Einblick in das Best Practice microfin Provider Management Framework und bei Bedarf Vorschläge zur Anwendung von Best Practices auf Ihre Organisation.

Stimmen Sie Ihren individuellen Bedarf in einem persönlichen Gespräch mit uns ab

Irina Shapiro

T +49 6172 / 177 630
E anfrage@microfin.de

Übersicht der Inhalte:

Best Practices in der Aufbau- und Ablauforganisation für das strategische, taktische und operative Provider- und Vendormanagement im Outsourcing
- Typische Rollen-, Prozessprofile zur Steuerung, Kontrolle, Koordination im Multi-Provider-/Vendor-Modell
- Hybride Realität: Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Management traditioneller IT- und Cloud-Service-Provider

Best Practices im Einsatz relevanter Instrumente und Werkzeuge im Provider- und Vendormanagement
- Typisches Instrumenten- und Werkzeug-Set (Balance Scorecard, Cockpit/Dashboard, KPI/SLAs, Reporting, Servicebeschreibungen etc.)

- **Einsatz der Instrumente und Methoden zum Controlling und Tracking der Services und Provider/Vendoren**

- **Erfolgsmessung und Reporting der Services über Kennzahlen und Ziele**

Besonderheiten in der Gestaltung und Durchführung von Outsourcing-Verträgen und Servicebeschreibungen/SLAs
- Marktübliche Anforderungen zur Gestaltung von IT-Outsourcing-Verträgen
- Typische Vertragsarchitekturen und Strukturen zur Beschreibung der auszulagernden Services
- Wesentliche Inhalte von Rahmenvertrag und Leistungsscheinen
- Bonus-/Malus-Modell zur Incentivierung bzw. Sanktionierung des Providers/Vendors

Verbesserung und Pflege der Beziehungsqualität inklusive Entwicklung und Pflege einer "Streitkultur"
- Typische Einflussfaktoren in der Beziehung zwischen Kunde und Provider
- Funktionale und hierarchische Eskalation zur Konfliktlösung

Besonderheiten bei konzerneigenen Dienstleistern inkl. Lösungsansätze für eine verbesserte Zusammenarbeit
- Abweichungen und Besonderheiten in der Steuerung und Kontrolle von Konzern-Dienstleistern im Vergleich zum Markt
- Lösungsansätze zur Kommunikation mit Konzern-Dienstleistern

Einbindung Ihrer Praxisfälle und Ermittlung von „quick wins"
- Diskussion Ihrer Praxis- und Problemfälle aus dem Tagesgeschäft
- Adaption der vorgestellten Best Practices auf Ihre Praxis und Ableitung erster Lösungsansätze

© Copyright microfin, 2021
© Flaticons designed by Freepik

Profitieren Sie von der Projekterfahrung unserer Trainerinnen und Trainer sowie von unserer Unabhängigkeit und Spezialisierung im Outsourcing.

microfin – driven by enabling transformation

microfin Unternehmensberatung GmbH
Rathausplatz 12
61348 Bad Homburg
www.microfin.de