



Whitepaper Providermanagement im Outsourcing

Aufgaben und Lösungen

www.microfin.de

Providermanagement zur vertrauensvollen Zusammenarbeit



Unternehmen jeder Größe setzen zunehmend auf hoch spezialisierte Anbieter. Outsourcing funktioniert aber nicht von selbst: Es gibt viele Prozessschnittstellen und Übergabepunkte. Termine und Qualitäten sind zu überwachen, Fehler und Probleme zu lösen, Services und Pönalen zu verrechnen, vertragliche Inhalte anzupassen sowie Services kontinuierlich zu verbessern und zu integrieren.



Steuerung lautet die übergeordnete Aufgabe. Und auch die Art und Weise der Kommunikation spielt eine bedeutende Rolle, denn das Ziel soll eine partnerschaftliche und effiziente Kooperation sein.

Eine von Tag zu Tag ansteigende Zahl an Providern macht ein effizientes Multi-Providermanagement zur Pflicht. Andernfalls können Service- und Kostenkontrolle aufgrund der Vielfalt ebenso leiden wie Weiterentwicklung und Innovation.

Als Spezialist für Outsourcing bewältigen wir für und mit unseren Kunden die Herausforderungen rund um Steuerung und Verbesserung der Service-Qualität und Providerbeziehungen in den Bereichen IT- und Business-Process-Outsourcing.

„Die Orchestrierung ist die eigentliche Herausforderung im Multi-Sourcing, ganz gleich, ob traditionelle oder Cloud Provider zum Portfolio gehören, und unabhängig vom ausgelagerten Servicevolumen,“ sagt Julia Pergande, Principal Consultant bei microfin.

Erfahren Sie hier, wie microfin Sie und Ihr Unternehmen im Providermanagement unterstützt und welche Methoden und Werkzeuge wir dafür empfehlen.

Professionelles Providermanagement für mehr IT Agilität und weniger Sorgen

Wirkungsvolles Providermanagement entfaltet seinen Nutzen, wenn beide Partner einer Leistungsbeziehung dieselben Spielregeln befolgen:



den Leitgedanken der Kundenorientierung leben



partnerschaftlich und fair zusammenarbeiten

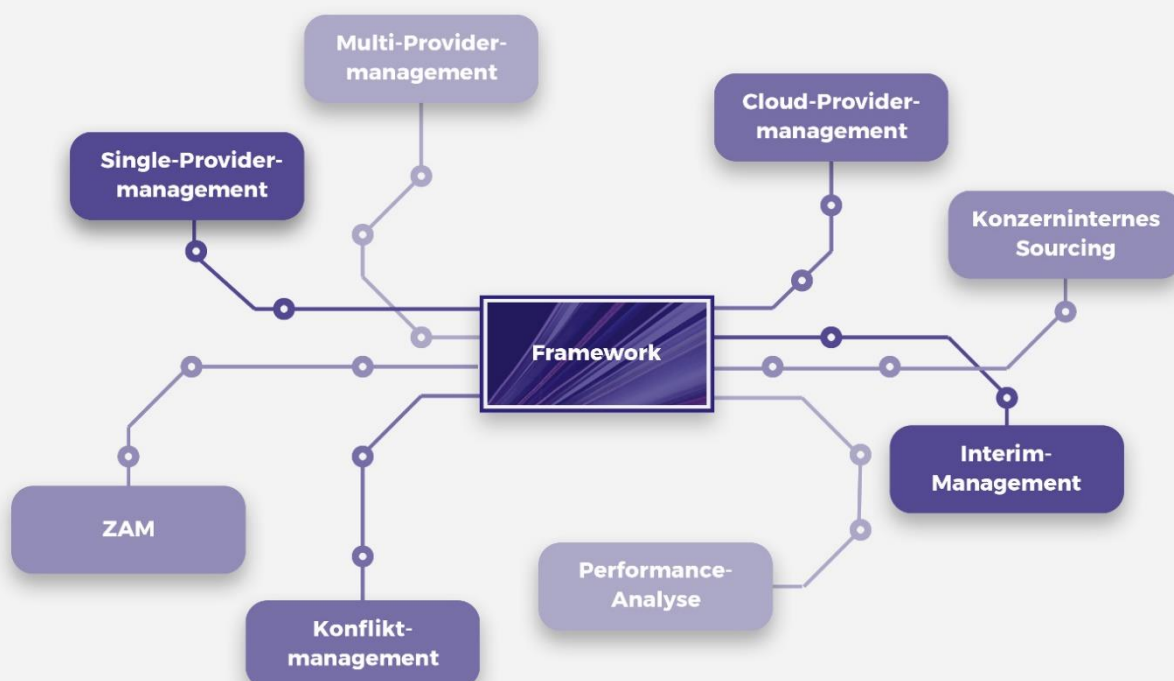


wechselseitige Transparenz sowie Sicherheit schaffen

Diese Spielregeln gelten bei einer Auslagerung an einen Konzern-Provider genauso wie bei einer Vergabe an einen oder mehrere Leistungserbringer außerhalb des Unternehmens. Unterschiede in der Steuerung ergeben sich je nach Anzahl und Art der zu steuernden Provider, Vendors und Dienstleister. Auch die Größe der auslagernden

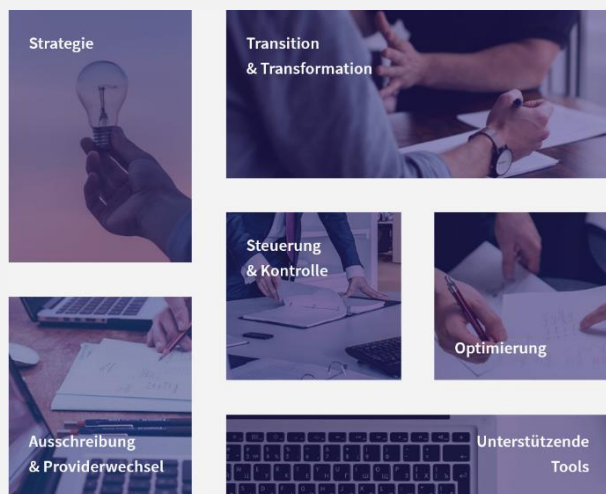
Organisation beeinflusst die Entscheidung für geeignete Steuerungsmechanismen. Mit Fokus auf Banken und Finanzbranche sowie den gehobenen Mittelstand in der DACH-Region sorgen wir dafür, dass Ihre Prozesse im Einklang mit den Geschäftsanforderungen stehen und zur Wertschöpfung beitragen.

Aus der Erfahrung Ihrer Providermanagement-Teams unterstützt microfin Sie mit Beratung und Werkzeugen oder baut mit Ihnen Expertise in folgenden Feldern auf:



Baukasten mit Werkzeugen, Methoden und Vorlagen für alle Outsourcing-Phasen

microfin Provider Management Framework

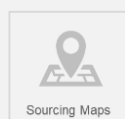


Lösen Sie Ihre tägliche Herausforderungen im Provider- und Vendormanagement aufwands- und ressourcenschonend, und schaffen Sie dabei mehr Raum für Effizienzsteigerung, Weiterentwicklung und Innovation.

Unser Provider Management Framework umfasst betriebswirtschaftliche, technische und juristische Aspekte der Auslagerungen und ist damit in den unterschiedlichsten Reifestadien im Outsourcing einsetzbar – egal, ob das Unternehmen zum ersten Mal auslagert oder seinen Sourcing-Mix weiter diversifiziert.

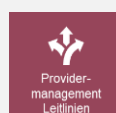
Wir bringen das Framework in die gemeinsame Projektarbeit ein oder stellen einzelne Lösungen daraus bedarfsgerecht zur Verfügung.

Lösungen für den gesamten Lebenszyklus Ihrer Outsourcing-Projekte:



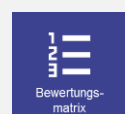
Strategie

Wie soll sich unser Providerportfolio entwickeln?



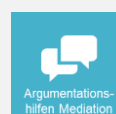
Steuerung & Kontrolle

Welche Rollen, Prozesse und Gremien werden gebraucht?



Ausschreibung & Providerwechsel

Wer ist der richtige Partner, wie sichern wir die Dienstleistungsbeziehung ab?



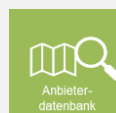
Optimierung

Wie lassen sich Service- und Beziehungsqualität weiter verbessern?



Transition & Transformation

Wie stellen wir die Service-Integration und den Wissenstransfer sicher?



Unterstützende Tools

Wie gut ist die Performance im Branchenvergleich?

Das Framework ist im Laufe langjähriger Projektarbeit gemeinsam mit Kunden und Branchenexperten entstanden und integriert gängige Sammlungen zu Servicemanagement, IT-Governance und Serviceintegration wie ITIL, COBIT und SIAM.

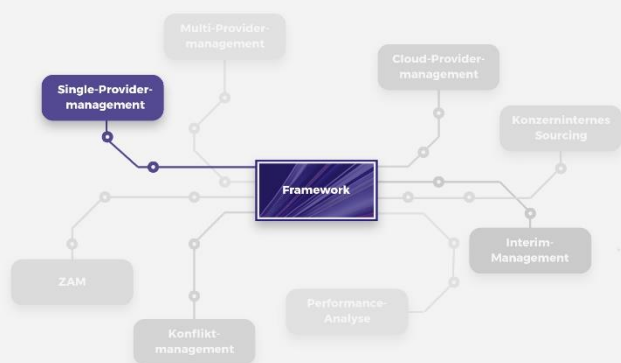
„Mit dem Framework haben wir eine flexible Toolbox aufgebaut, mit der wir Unternehmen Zeit und Kosten bei der Neueinführung des Providermanagements

ersparen, sie gezielt bei der Optimierung eines bestehenden Providermanagements oder im Falle einer Neuausrichtung beim Providerwechsel oder Kompetenzausbau unterstützen“, erklärt Julia Pergande.

Mit unserem Beratungs- und Coaching-Angebot bereiten wir Sie auf die Steuerungsrolle vor.

Verhandlungsstarke Retained Organisation sichert Kontinuität der Leistungsbeziehung

Single-Providermanagement



Für Unternehmen, die zum ersten Mal komplexe IT- oder Business-Prozesse auslagern, ist ihre Beschaffungsstrategie zunächst auf einen einzigen Lieferanten ausgerichtet. Im Vordergrund steht dann häufig die Reduktion der Kapitalbindung und Herstellungskosten bei gleichzeitiger Sicherung der Servicekontinuität.

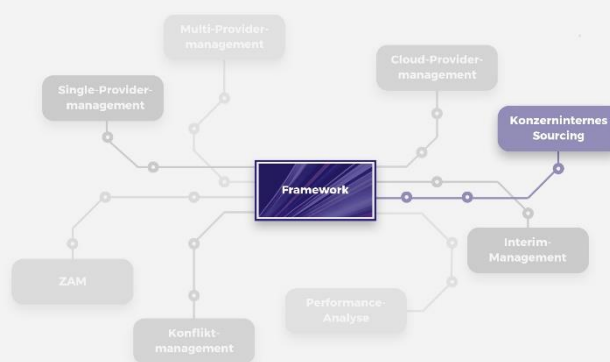
Für die Providerbeziehung, Servicekosten und -qualität trägt nach der Auslagerung das Providermanagement innerhalb der Retained Organisation Sorge – als strategische und steuernde Schnittstelle zwischen dem auslagerndem Unternehmen und dem Dienstleister.

Damit Ihre erste Auslagerung ein Erfolg wird und Ihre Retained Organisation in Ihre neue Steuerungsrolle hineinwächst, begleiten wir Sie mit einem gezielten Kompetenzaufbau und Hilfestellungen zur Vermeidung von Fallstricken, wie steigende Verhandlungsmacht und sinkender Innovationsdruck, standardisierte Abläufe ohne Berücksichtigung Ihres speziellen Know-hows sowie unerwünschte Abhängigkeit.

Konzerninternes Sourcing

Werden Unternehmensbereiche in Servicegesellschaften ausgegründet, nimmt die Muttergesellschaft die Rolle des Auftraggebers und Leistungsabnehmers ein. Dabei stehen diese internen Servicegesellschaften im Wettbewerb mit Marktanbietern, können aber nicht immer einfach ersetzt werden im Falle der Unzufriedenheit mit deren Leistungen.

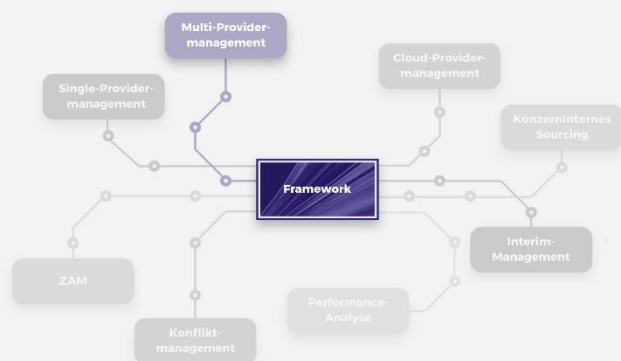
Bei allen Optimierungsmaßnahmen im konzerninternen Leistungsverhältnis ist es daher unerlässlich, eine partnerschaftliche Beziehung auf Augenhöhe zu kultivieren.



Beiderseitig profitieren – mit unseren praxiserprobten Werkzeugen lösen Sie Herausforderungen rund um Etablierung, Steuerung und Optimierung des konzerninternen Sourcing. Als Leistungsempfänger bauen Sie dabei eine starke Steuerungsinstanz auf und als Leistungserbringer gestalten Sie Ihr Service wettbewerbsfähig. Nutzen Sie u.a. unsere state-of-the-art-Templates für das praxisorientierte und rechtssichere Festhalten Ihrer Vereinbarungen. **Mit Hilfe unserer Methoden und Musterdokumente können bis zu 80 % Zeit- und Ressourceneinsparungen erzielt werden.**

Neue Aufgaben im Providermanagement mit Hinblick auf Digitalisierung und Agilität

Multi-Providermanagement



Mit vorschreitender Digitalisierung wird die IT-Landschaft Ihrer Provider und Vendors komplexer. Egal ob Anwendung, Plattform, Infrastruktur oder Mikro-Service – die reibungslose Einbindung in das bestehende Serviceportfolio setzt die Koordination durch das auslagernde Unternehmen voraus.

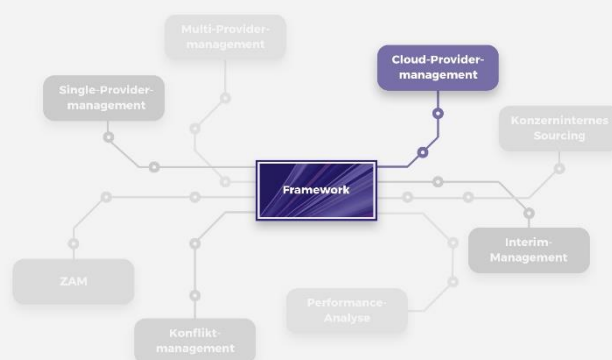
Zunehmend liegt dabei die Auswahl und Beschaffung immer spezialisierterer, kleinteiligerer Lösungen in den Händen der Fachbereiche. Die IT in der Retained Organisation bleibt jedoch für die Orchestrierung der Services verantwortlich.

Nutzen Sie Agilität als Schlüssel zum Erfolg – für eine bessere Qualität und einen höheren Wertbeitrag der Fachbereiche. Mit unserem praxisbewährten **Set an Werkzeugen und Vorlagen** steuern Sie dabei dem drohenden Wildwuchs entgegen. Unter anderem liefert unser Benchmark Software Asset Management die Grundlage zur Analyse Ihres Vertrags-, Lizenz- und Serviceportfolios auf Synergie- und Bündelungsansätze zur Kostensenkung.

Cloud-Providermanagement

Als fester Baustein in der Sourcing-Strategie erweitert Cloud-Sourcing dauerhaft den Scope des Providermanagers. Mit zunehmender Fertigungstiefe in der Cloud verschieben sich die Möglichkeiten zur unmittelbaren Kontrolle und Steuerung der Cloud-Services.

Daneben sind Expertenkenntnisse gefragt, um der Dynamik des Marktes und den Möglichkeiten der Technologie Rechnung zu tragen – der Markt ist begrenzt. Providermanagement-Organisationen haben keine andere Wahl als sich auf diese neuen Gegebenheiten einzustellen und Cloudspezifische Kompetenzprofile zu entwickeln.

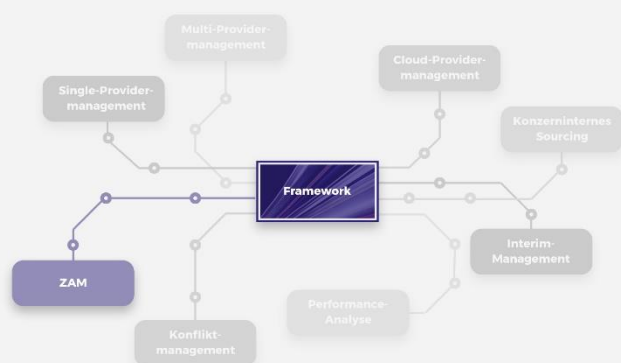


Treffen Sie die richtigen Entscheidungen im Cloud-Sourcing - plausibel und datenbasiert.

microfin unterstützt Ihren Wandel vom traditionellen Providermanager zum Cloud- oder Multi-Providermanager. Lernen Sie die neuen Funktionen kennen, bereiten Sie sich auf die kulturelle Transformation vor und setzen Sie sie um. Bauen Sie zukunftsfähige hybride Service-Architekturen und bieten Sie den Fachbereichen **Platz für Innovation** – ohne die Kontrolle über die IT im Unternehmen zu verlieren.

Providermanagement für stark regulierte Branchen und in Krisensituationen

Zentrales Auslagerungsmanagement



Die veröffentlichte MaRisk-Novelle der BaFin adressiert die zwingende Anforderung zur Einrichtung eines Zentralen Auslagerungsmanagements (ZAM), das vor allem koordinierende und überwachende Aufgaben bei den auslagernden Unternehmen einnehmen soll.

Auch wenn IT-Bereiche im Banken- und Finanzdienstleistungsumfeld erfahrungsgemäß die höchste Auslagerungsquote aufweisen und damit über umfangreiche Erfahrungen und Kompetenzen verfügen, bleibt die organisatorische Zuordnung des neuen ZAM zunächst offen, soll es doch für alle Fachbereichsauslagerungen künftig verantwortlich sein.

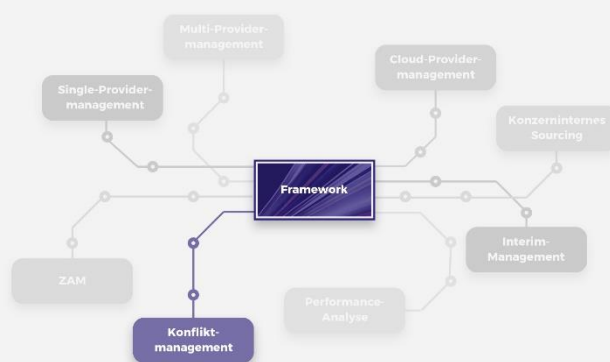
Überprüfen Sie, inwieweit bereits bestehende Organisationseinheiten zur Steuerung und Kontrolle von Auslagerungen und Dienstleistern die Anforderungen erfüllen und **verlieren Sie keine Zeit bei der Implementierung** – ermitteln Sie mit Hilfe unseres **Readiness Assessments** aufwands- und ressourcenschonend Ihren konkreten Handlungsbedarf. Führen Sie mit unseren bankspezifischen Lösungen ein funktionsfähiges und MaRisk-konformes ZAM ein und etablieren Sie schnell und pragmatisch die erforderlichen Rollen, Prozesse und Instrumente ein.

Konfliktmanagement

Die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Providern hängt von vielen Einflüssen ab: Neben organisatorischen und qualitativen Faktoren sind weiche Faktoren wie die Beziehungsqualität von großer Bedeutung.

Trotz bestehender vertraglicher Bindung kann es zu dauerhaften Beeinträchtigungen in der Zusammenarbeit kommen. Die Zufriedenheit sinkt, Eskalationen nehmen zu – die Gründe sind nicht immer greifbar.

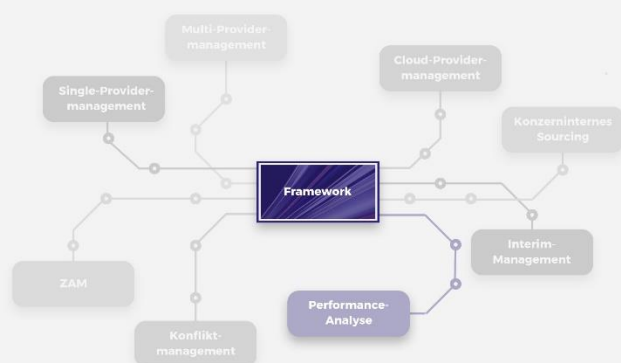
Hier lohnt sich der Blick eines unabhängigen Experten von außen: Gewinnen Sie wieder Zeit für die wichtigen Aufgaben.



Lösen Sie Unstimmigkeiten in der Outsourcing-Beziehung – profitieren Sie von unserer Erfahrung aus verschiedenen Perspektiven. Als Sourcing-Spezialist kennen wir die Erwartungshaltung der auslagernden Unternehmen gleichermaßen wie die Arbeitsorganisation der Providers. microfin bietet Ihnen eine Revision der bestehenden Outsourcing-Beziehung mit dem Ziel, eine fundierte Entscheidung zu treffen. **Mithilfe unserer Methoden und Werkzeuge räumen Sie die Diskrepanzen nachhaltig aus.** Im Falle der Beendigung des Vertragsverhältnisses unterstützen wir Sie bei der Abwicklung, der Suche nach einem neuen Partner oder dem Insourcing.

Performanceanalyse und Interim-Management: Optimieren Sie Ihre Steuerungseinheit

Performance-Analyse



Neben der operativen Performance-Steuerung erzielt erfolgreiches Providermanagement messbare Wettbewerbsvorteile und sichert dem auslagernden Unternehmen Innovationsfähigkeit.

Sie stehen vor der Entscheidung, das laufende Outsourcing demnächst zu verlängern? Sie haben das Gefühl, die gelieferte Servicequalität entspricht nicht den getroffenen Vereinbarungen, können es aber nicht konkret greifen? Sie sehen, dass sich die Kosten nachteilig entwickeln, finden aber nicht die genauen Ursachen?

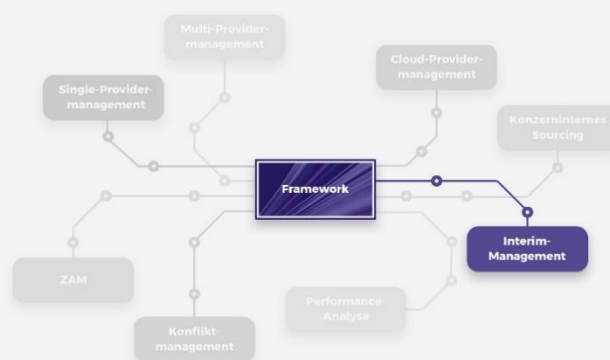
Sichern Sie sich faire Preise in der Dienstleistungserbringung sowie reibungslose Abläufe in der Zusammenarbeit.

Stellen Sie Ihre Providerbeziehungen und Ihr Providermanagement auf dem Prüfstand. Als etablierter Sourcing-Spezialist geben wir Ihnen Sicherheit und Orientierung, wie sich Ihr Outsourcing zum Markt verhält. Wir finden die Lücken in den Servicebeschreibungen und decken die versteckten Kostentreiber auf. Mit dem Analyseverfahren **Providermanagement2Perform** wird in nur zwei Tagen anhand von Best Practice-Vergleichen ermittelt, an welchen individuellen Stellschrauben Sie drehen müssen, um die Zusammenarbeit mit Ihrem Provider zu optimieren.

Interim-Providermanagement

Leistungen für das Provider- und Vendormanagement auf Zeit sind nach unserer Erfahrung besonders gefragt, wenn Unternehmen erstmalig eine professionelle Providermanagement-Organisation etablieren oder eine Neuausrichtung ihres Providerportfolios angehen, z.B. bei einer Veränderung der Sourcing-Strategie.

Setzen Sie dabei auf langjährige Erfahrung, analytische Kompetenz und Fachkenntnisse unserer Berater, die einen frischen Blick von außen garantieren – im Bereich traditioneller IT- wie im Cloud-Sourcing.



Machen Sie Ihr Providermanagement-Team fit für die Anforderungen des Providemarktes, der immer fragmentierter und spezialisierter wird. microfin Berater als erfahrene Providermanager im Bereich ITO und BPO übernehmen für Sie und Ihr Unternehmen die Steuerungsrolle auf Zeit und entwickeln Ihr Team weiter. Z.B. meistern Sie Ihre Aufgaben in der Bündelung des Providerportfolios zur Erreichung von Kostenzielen oder in der Steuerung des Multi-Providerportfolios mit traditionellen Dienstleistungen sowie Cloud-Services und etablieren notwendige **Instrumente**.

Autor

Managementberatung für Sourcing Excellence

microfin ist eine 2002 gegründete, partnergeführte Unternehmensberatung mit Sitz in Bad Homburg. Wir beraten Führungskräfte, ihre Sourcing- und Kostenziele zu erreichen – sowohl in der traditionellen IT als auch in der Digitalen Transformation.

Auf dem Weg der Digitalen Transformation verschiebt sich der Fokus von infrastruktur- zu geschäftsprozess-orientierten Services und führt zu vermehrtem Einsatz von Cloud Lösungen. Sourcing bedeutet daher zukünftig nicht nur die Beschaffung, sondern zunehmend die Architektur, Integration und Orchestrierung von Services. microfin ist der führende Sourcing-Experte, der hybride Services konzipiert, auswählt und integriert – durch Beratung und Produkte. Unsere Kunden profitieren von unserer langjährigen Erfahrung und dem Know-how unserer Informatiker, Juristen und Betriebswirte.

Hohe Arbeitsqualität, vertrauensvolle Zusammenarbeit und stetige Innovation bilden den Anspruch an uns selbst und die Grundlage für erfolgreiche Sourcing-Projekte – heute und in der Zukunft.

microfin-Philosophie

Unsere Leistung ist unser Erfolg. Professionalität, Verlässlichkeit und Glaubwürdigkeit zeichnen unsere Arbeit und unser Auftreten aus.

Das unternehmerische Denken und Handeln jedes Mitarbeiters bestimmt seine Arbeit – für unseren Kunden, für microfin und für sich selbst.

Jeder von uns setzt seine Fähigkeiten und Fertigkeiten voll ein. Wissen und Erfahrung sind Grundlagen unseres Geschäfts und werden laufend ausgebaut und verknüpft.

microfin – sourcing your digital future

Sie haben Fragen zu unserem Beratungs- und Produktangebot für das Providermanagement oder wünschen sich weitere Informationen?

Gerne stellen wir Ihnen unsere Methoden und Werkzeuge vor und zeigen Ihnen Beispiele, wie unsere Kunden sie anwenden.

Rufen Sie uns an: +49 6172 177 630 oder kontaktieren Sie uns per E-Mail.



Stefan Wendt
Partner

s.wendt@microfin.de



Dr. Julia Pergande
Principal Consultant

j.pergande@microfin.de

© Copyright 2018 – Urheberrechtshinweis

Alle Inhalte dieses Whitepapers insbesondere Texte, Fotografien und Grafiken, sind urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht liegt, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, bei microfin.

microfin Unternehmensberatung GmbH
Kaiser-Friedrich-Promenade 12
61348 Bad Homburg
www.microfin.de

microfin – sourcing your digital future