



Inhouse-Seminar-Empfehlung

## Multi-Provider- und Vendormanagement: Praxis

Wissensquelle zur Optimierung Ihrer Dienstleisterbeziehungen im IT-Umfeld

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

Dauer: Empfohlen als 1- oder 2-tägige Veranstaltung, abhängig vom Umfang Ihres Vorhabens  
Preis: Auf Anfrage

### Kurzbeschreibung:

In diesem Seminar erlernen Sie praxisorientierte Handlungsweisen und Instrumente, die Ihnen bei der Steuerung, Kontrolle und Koordination Ihrer Provider und Vendors 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](#).

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



Irina Shapiro

T +49 6172 / 177 63 175  
E [anfrage@microfin.de](mailto:anfrage@microfin.de)

### Übersicht der Module und Inhalte:



#### Best Practices in der Aufbau- und Ablauforganisation für das strategische, taktische und operative Provider- und Vendormanagement im Outsourcing

- Typische Rollen- und Prozessprofile zur Steuerung, Kontrolle und 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/Vendors

##### 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 konzernerneigenen 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