



11-12 November 2008

Konferenzzentrum
Bad Homburg

6. Anwenderforum Outsourcing 2008
Innovationen, Nutzen, Werte

ANWENDERBERICHT

Effizientes Provider Management
im Spannungsfeld der Steuerung
von externen Providern und
internen Prozessbeteiligten

Timo Traurig

Vice President | MeJuvante GmbH

Timo.Traurig@MeJuvante.com

Agenda

- Herausforderungen im Umgang mit Providern
- Ein Management Ansatz zur Steuerung von Providern in Outsourcing-orientierten Unternehmen
 - Kernkomponenten des Provider Managements
 - Relationship Management
 - Contract Management
 - Performance Management
 - Cost Management
- Ausblick und Erfolgsfaktoren

Herausforderungen im Umgang mit Providern

Laut CIO Magazin (9/2008) sparen „über die Hälfte der Befragten beim Outsourcing weniger als erwartet“ und kennzeichnen Handlungsbedarf für die Provider Steuerung



Management Ansätze in der Praxis

ITIL und COBIT geben lediglich Impulse, zeigen dennoch keinen Ansatz zur umfassenden Steuerung von Providern



Ansätze aus Lieferanten Management | Supplier Management

Diese orientieren sich am Logistikprozess von Produkten, aber nicht an der Steuerung von Dienstleistungen in Form von Prozessauslagerungen oder IT Services



Die aktuelle Literatur bietet diverse Ansätze

Die Einführung von ITIL, Formulierung von SLAs, Darstellung von Bonus Malus Systemen und Performance Messung mittels Scorecards werden literarisch angeboten, jedoch fehlen Ansätze die umfassend das Management ausgelagert Prozesse kennzeichnen



Prozesse und Leistungsabgrenzungen zu Providern

Unternehmensstrukturen sind häufig nicht integrativ, sondern auf einzelne Prozesse oder externe Provider ausgerichtet

Zunehmend rücken weiche Faktoren in den Vordergrund, die nicht auf harte Kennzahlen oder SLA setzen, sondern Themen wie Kundenzufriedenheitkennzahlen, Prozessabgrenzungen, wertorientierte Anreizsysteme, reibungslose Leistungsbeziehungen umfassen.

ThreePs® Management Ansatz und Vorgehensmodell

Berücksichtigung wirtschaftlicher, rechtlicher und technischer Aspekte bei der Steuerung ausgelagerter Unternehmenseinheiten

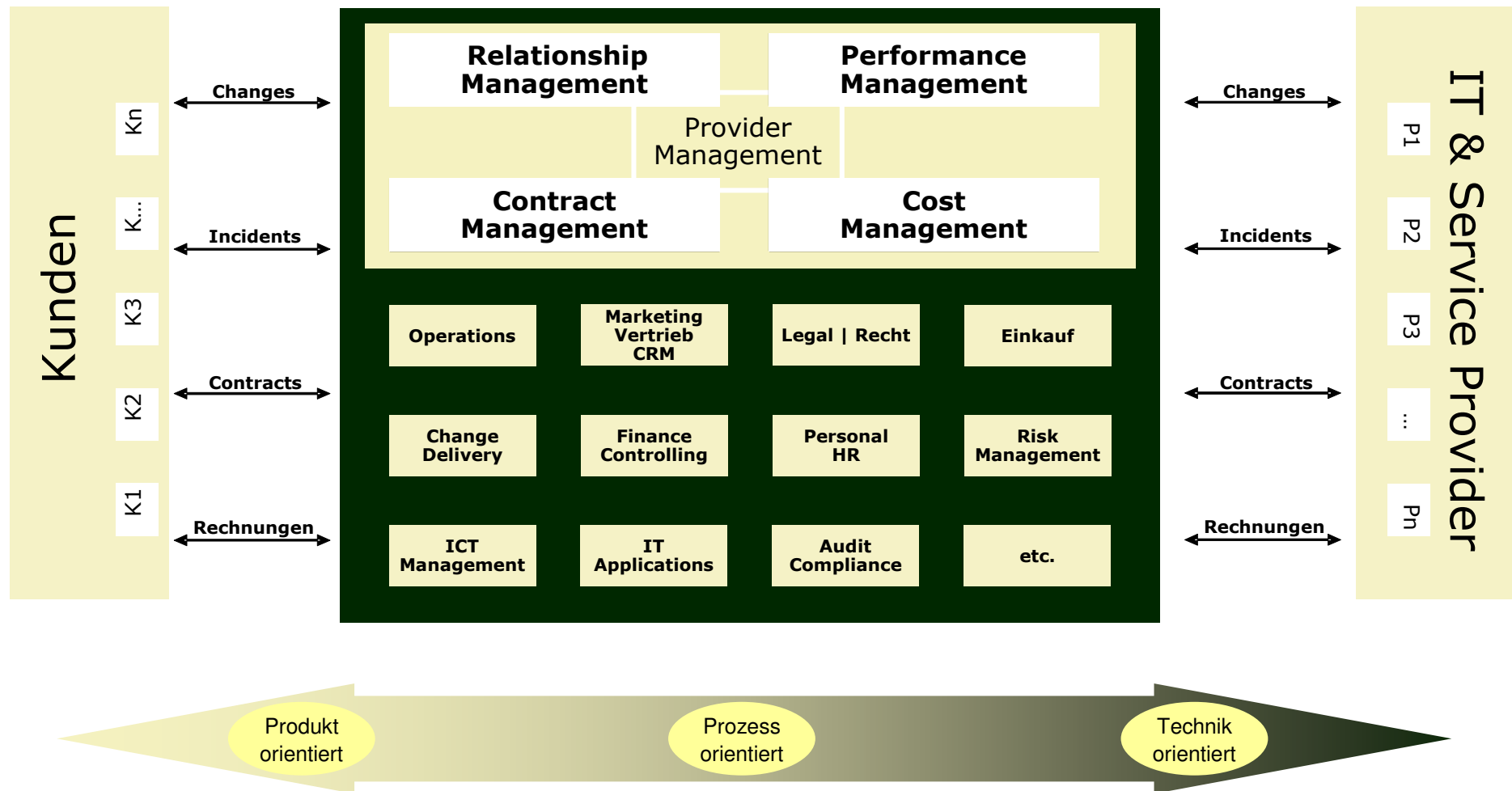


In Outsourcing-orientierten Unternehmen sollte das Provider Management organisatorisch neben Bereichen wie Einkauf, Rechtsabteilung, „Change Delivery“, als auch den operativen Einheiten eingebunden sein.

Kernkomponenten des Provider Managements

Der Provider Management Ansatz veranschaulicht die Steuerung von internen als auch externen Leistungserbringern

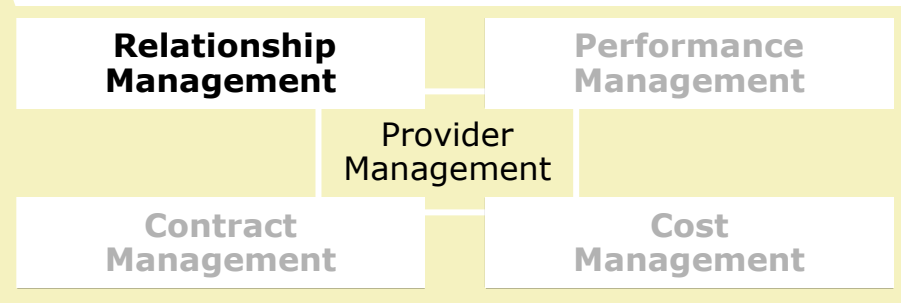
Organisatorische Einbettung des Provider Managements



Relationship Management | Steuerung und Kommunikation mit Beteiligten

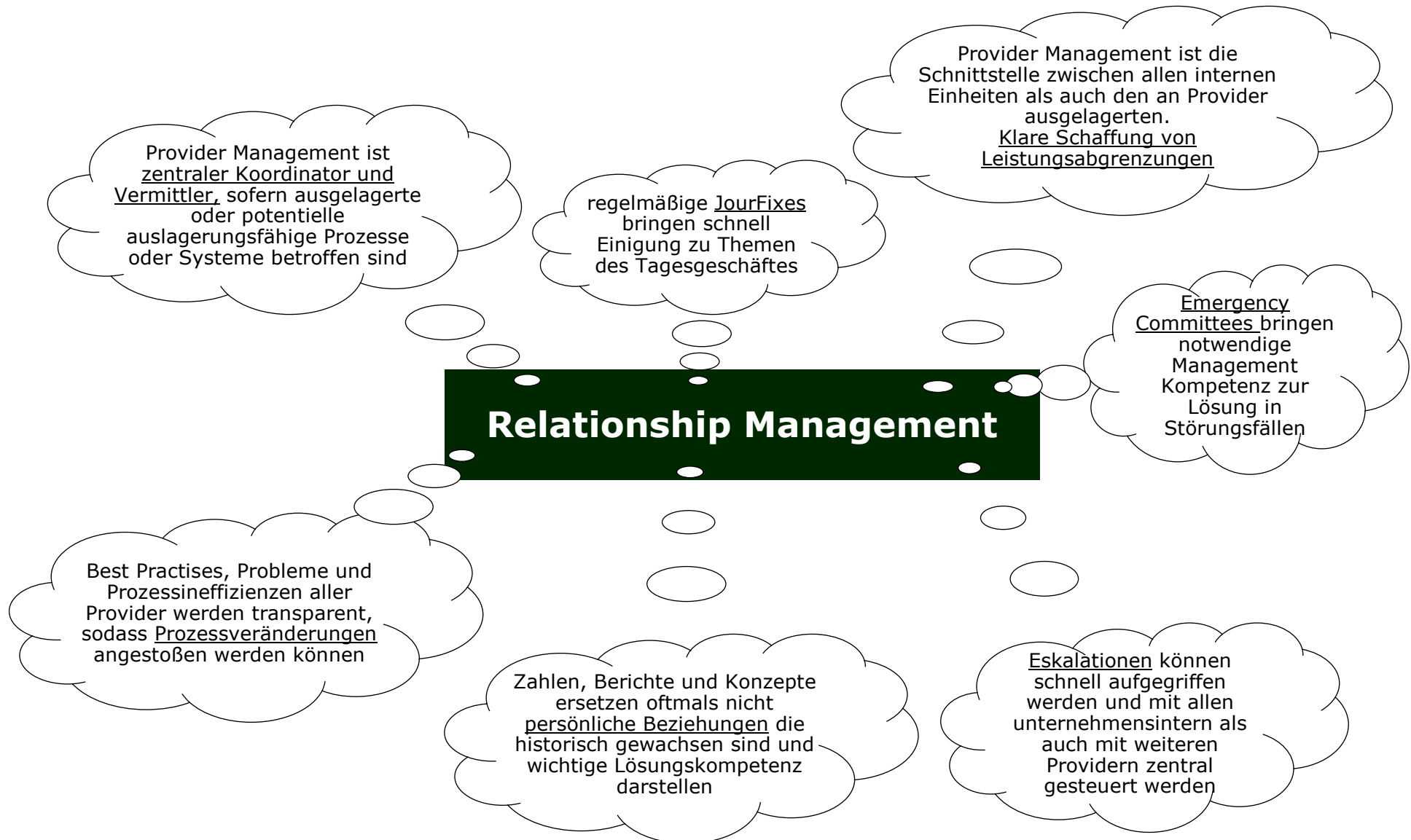
... umfasst das **Setzen der Rahmenbedingungen** und **schafft Klarheit und Transparenz** zwischen **Provider** und den **Unternehmenseinheiten**

- **Primärer Kontakt für Service Provider – als kommunikative Schnittstelle zwischen Business und Provider**
- **Ist Sponsor des Service Provider innerhalb des Kundenumfeldes**
- **Ist finaler Adressat für Eskalationen, bevor es zur finalen Eskalation in das Steering Committee geht**
- **Koordination und Priorisierung aller Tätigkeiten mit dem Provider und “Management Team”**
- **Versichert, dass der Service Provider über Service Änderungen und Ergänzungen informiert**
- **Ausrichtung der Unternehmens-, IT-, Bereichsstrategien mit der Organisation des Service Providers**



Relationship Management | Beispiele von Aktivitäten und Schwerpunkten

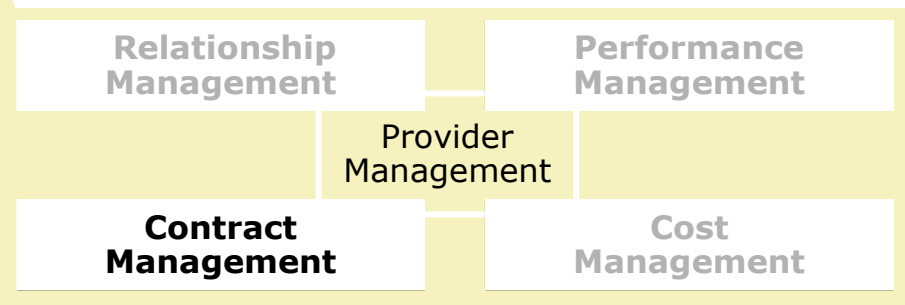
... im Rahmen Steuerung der Leistungsbeziehungen stehen zahlreiche Aktivitäten im Vordergrund, die ein "Look & Feel erlauben" und Beziehung zum Provider aufbauen



Contract Management | Wahrung von Regularien

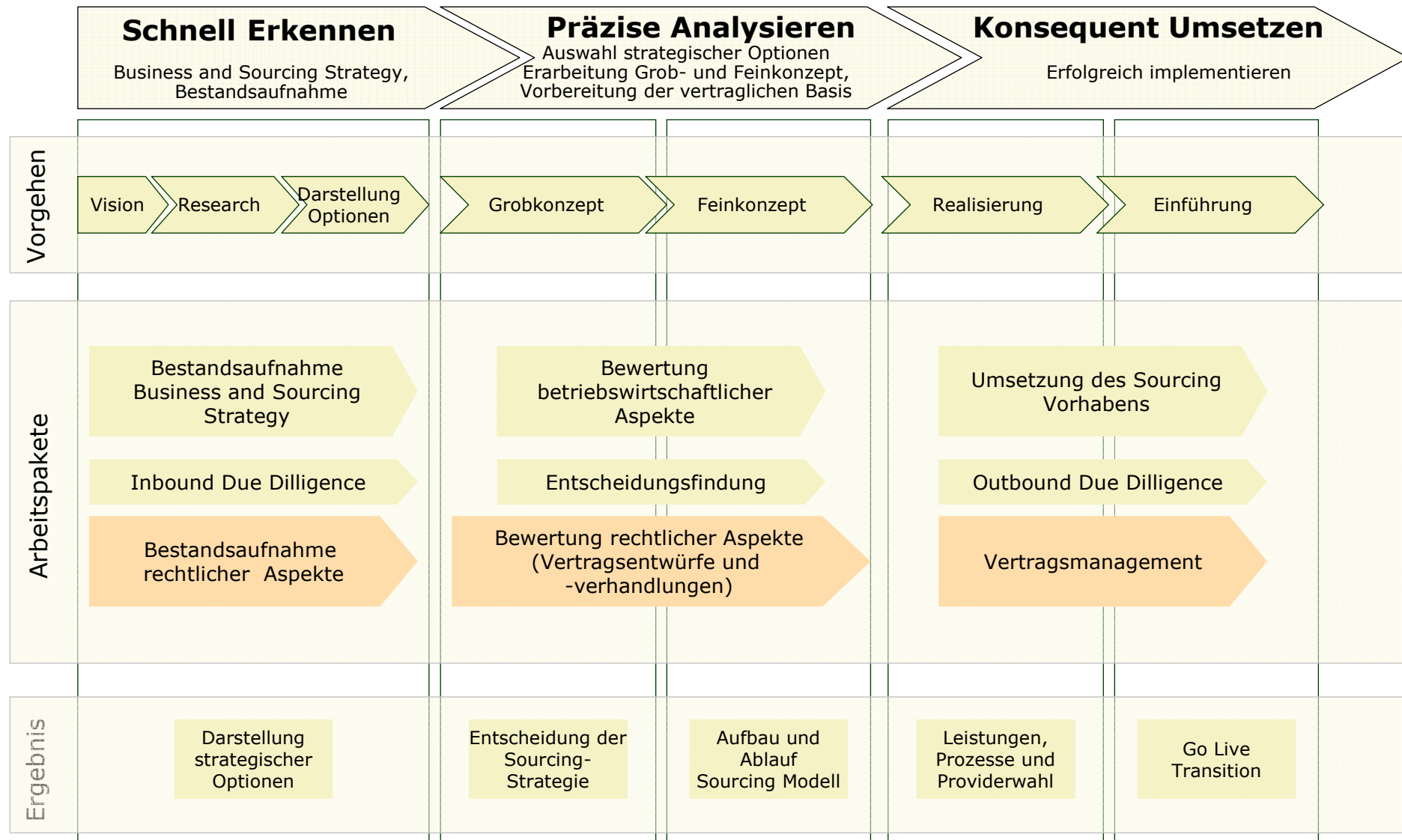
... umfasst Schaffung von Compliance zu allen Stakeholdern, Provider, Kunde, etc. unter Achtung der Verträge, Richtlinien und sonstiger Anforderungen

- **Vertrags - Compliance Überwachung der Vertragsanforderungen und Einhaltung der Verträge bzw. SLA**
- **Verhandlungen von Vertragsänderungen**
- **Kommunikation der vertraglichen Anforderungen, um Compliance zu wahren**
- **Rechtliche Prüfung der Verträge & Gestaltung Vertragsrahmenwerk**
- **Administration Vertragserstellung und Laufzeitensteuerung**
- **Führung eines Dokumenten Managements bzw. der Ablage der Verträge**



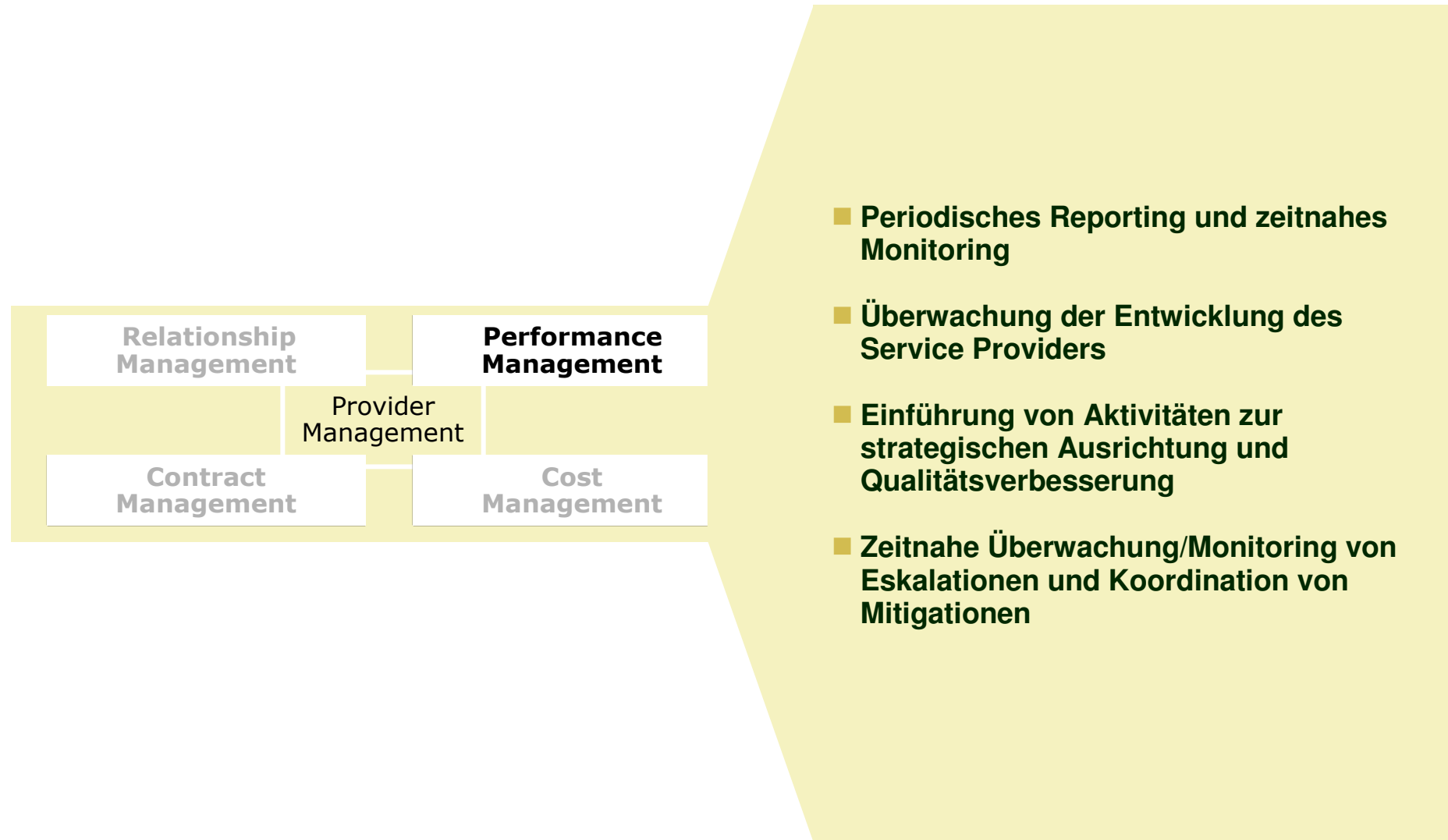
Contract Management | Beispiel eines Vorgehensmodells & Arbeitspakete

Am Contract Management zeigt sich, dass die Vertragsgestaltung nicht erst mit der Auslagerung, sondern bereits frühzeitig in der Ausschreibungsphase beginnt



Performance Management | Monitoring und Controlling

... umfasst Controlling, Monitoring und Reporting der Serviceleistungen zur Darstellung der Leistungsentwicklung und -verbesserung

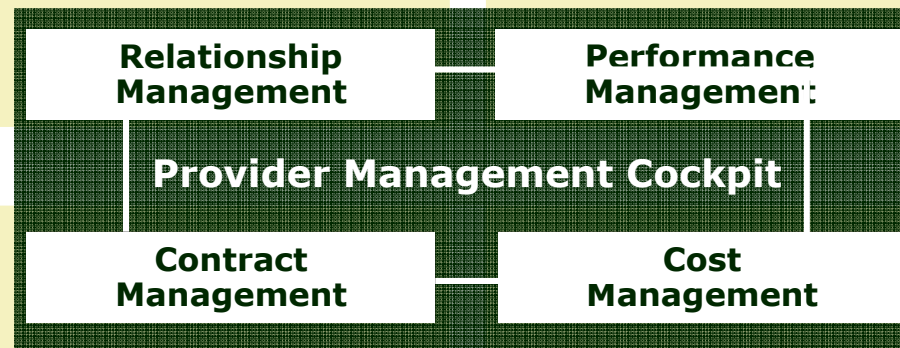


Performance Management | Beispiel eines Provider Management Cockpits

Ein Management Cockpit, ausgerichtet an den Kernkomponenten des Provider Managements unterstützt die Erreichung der Unternehmensziele

- Look and Feel zu Providern
- Qualitative Darstellung aktueller Provider-Themen
- Auswertung aktueller Besprechungen, JourFixes, strategischer Komitees
- etc.

- Anzahl Changes on Time, Budget & Quality
- Anzahl Incidents & Eskalationen
- Trends und IT Entwicklungen mit qualitativem Empfehlungscharakter
- etc.

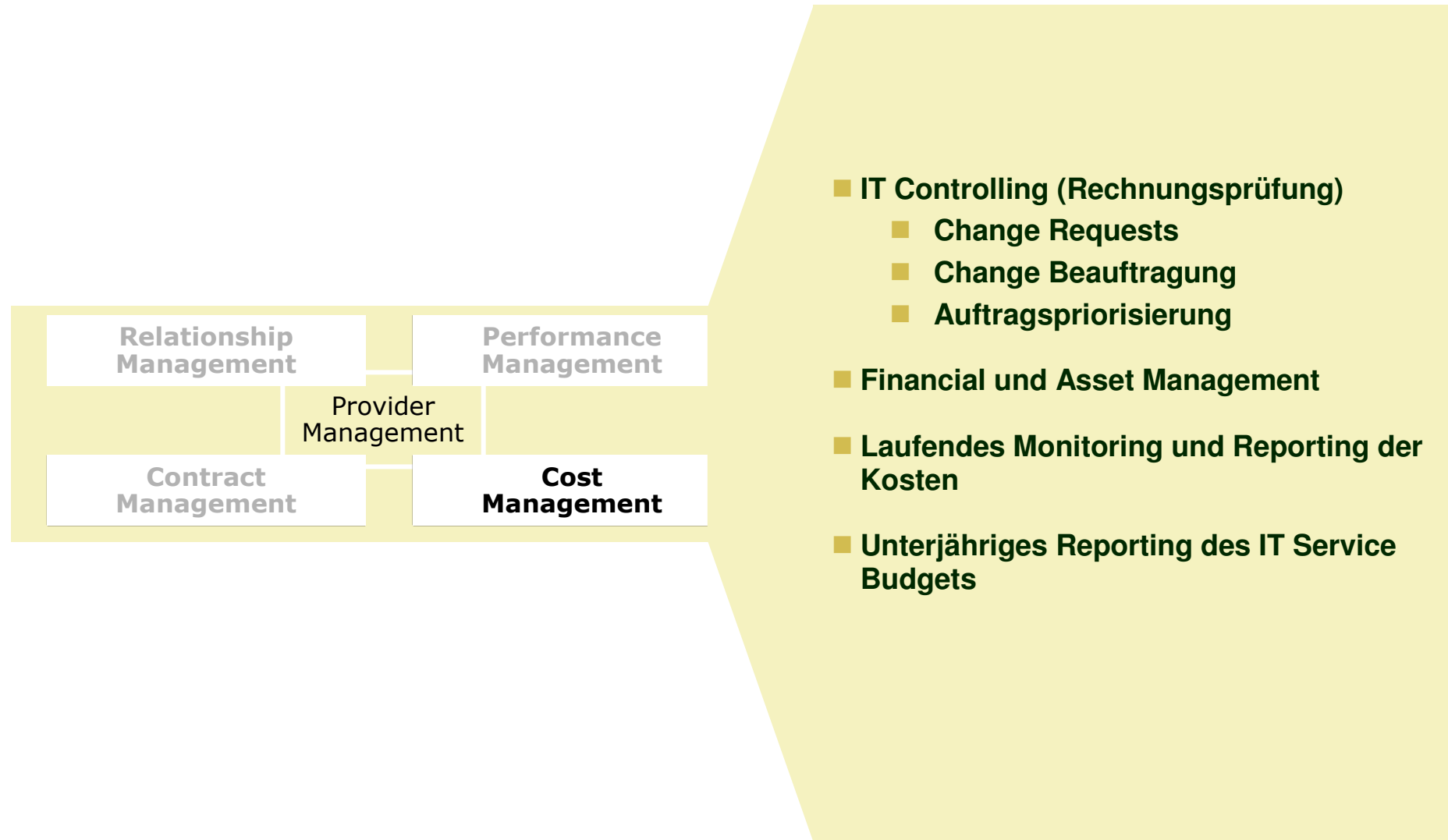


- Neue Verträge, Ausschreibungen, Angebote
- Compliance zu Richtlinien (EU, BAFIN, etc.)
- Vertragslaufzeiten-Controlling
- Bonus Malus Fälle

- IT Budget Entwicklung
- Vertragsgemäße Rechnungsabgleichung
- Rechnungen in Disput, Klärfälle
- etc.

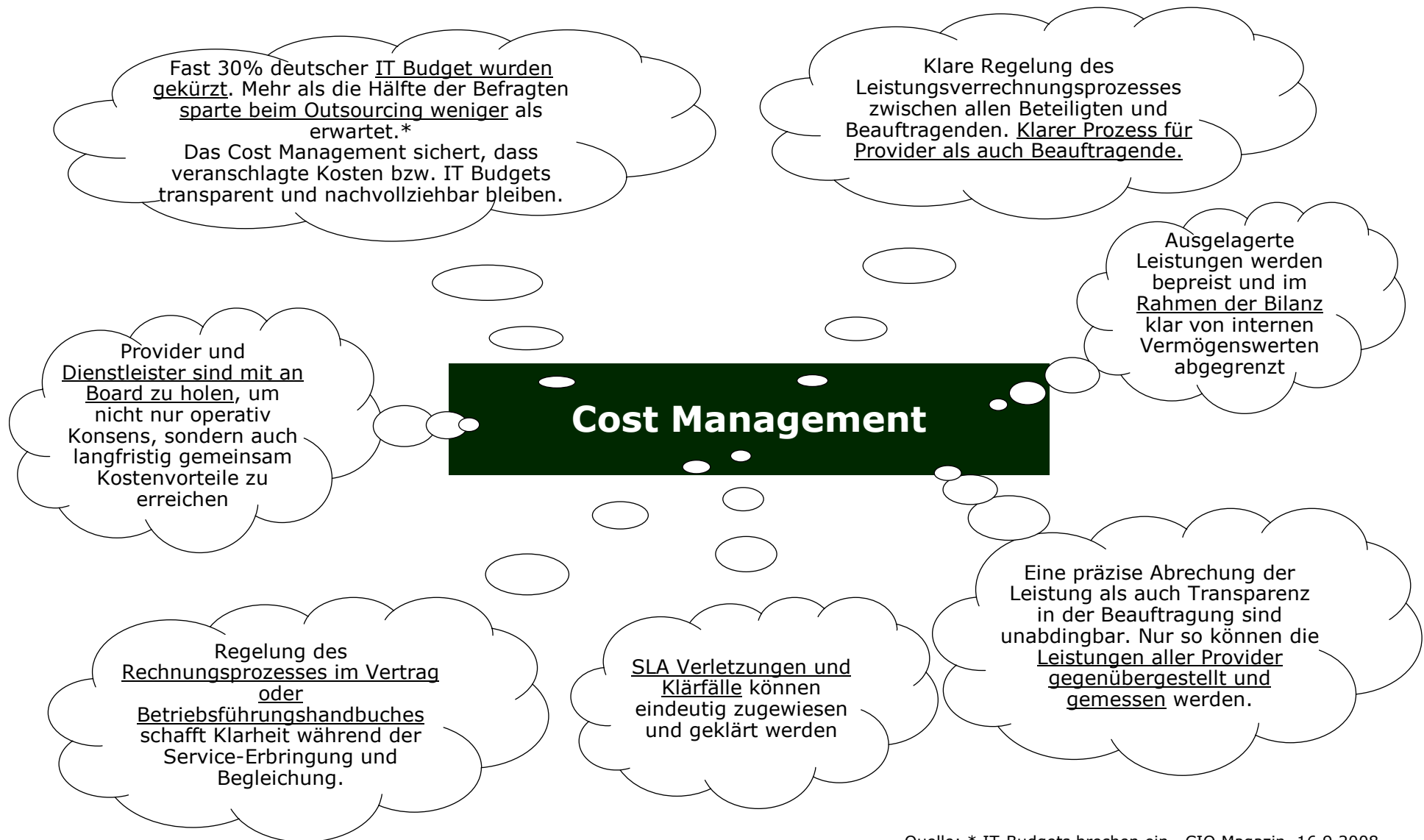
Cost Management | der Prozess

... umfasst das Management von Kostenfaktoren und Kostentreibern



Cost Management | Die Feinheiten der Leistungsabrechnung

Die Erreichung des IT Budgets sollte im Vordergrund stehen, wobei die Leistungsverrechnung einer besonderen Genauigkeit und Standardisierung bedarf



Quelle: * IT-Budgets brechen ein , CIO Magazin, 16.9.2008

Definition Aufbauorganisation des Provider Managements

- Wie sind Ihre Kernkomponenten des Provider Managements und welche Rolle nimmt es im Rahmen der Steuerung der Provider ein?

Definition der Prozesse

- Welches sind die Kernprozesse des Provider Managements, die zur Erfüllung der Charter/Rolle erforderlich sind?

Kennzeichnung von Leistungsbeziehungen

- Wie interagiert das Provider Management im Zusammenhang mit allen internen als auch externen Leistungserbringern?

Organisatorische Einbettung des Provider Managements

- Auf Basis der Struktur der Gesamtorganisation ergeben sich Rollen oder Funktionen innerhalb der Unternehmung.

Governance des Provider Managements

- Welche Governance Instanzen werden benötigt, um die Arbeit im Provider Management zu befähigen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Timo Traurig

Vice President | MeJuvante GmbH

Timo.Traurig@MeJuvante.com