

Leistungsbeschreibung

Provider Management

Effektiv steuern, erfolgreich zusammenarbeiten: Bessere Servicequalität

Die Steuerung externer Provider stellt selbst erfahrene Mitarbeiter vor Herausforderungen. Wir unterstützen Sie im Provider Management. Vertragliche Rahmenbedingungen und Wissensmonopole auf Seiten der externen Provider können Ihre Handlungsoptionen stark einschränken: Nicht selten belasten Missverständnisse und verhärtete Kommunikationsbeziehungen die Kooperation.

Wir helfen Ihnen dabei, die Sachlage objektiv zu erheben, indem wir den Abgleich vertraglicher Vereinbarungen mit den Leistungen Ihrer Provider durchführen. Dazu messen wir den SLA-Erfüllungsgrad und die Prozessausführungsqualität. Ergänzend beziehen wir verfügbare Benchmark-Werte in die Beurteilung der Provider-Leistung ein. Nach der Erhebung der Fakten identifizieren wir den Handlungsbedarf bzw. Ihre Optionen einschließlich geeigneter Argumentationsketten für die Provider-Kommunikation.

„ Externe Provider erfolgreich einzubinden ist kein Selbstläufer. Es gilt **Prozessschnittstellen**, Übergabepunkte, Termine und Qualitäten zu überwachen, Fehler und Probleme zu lösen, Services und Pönalen zu verrechnen, vertragliche Inhalte anzupassen sowie **Services kontinuierlich zu verbessern**. Die effektive Providersteuerung ist wichtig in jeder IT-Organisation.“

Leistungsumfang

- Analyse und Bewertung bestehender Verträge, Abgrenzung der intern bzw. extern zu erbringenden Leistungen
- Auditierung der Provider-Leistung: Messung des Vertrags- bzw. SLA-Erfüllungsgrades. Gegenüberstellung mit verfügbaren Benchmark-Werten, Beurteilung der Marktüblichkeit
- Claim Management bei unzureichender Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen
- Unterstützung in der Steuerung bzw. Orchestrierung von Multi-Provider-Szenarien
- Bewertung der Handlungsoptionen bei notwendigen Anpassungen des Provider-Portfolios
- Ausarbeitung der Verhandlungstaktik und Unterstützung bei anstehenden Vertragsverlängerungen
- Unterstützung beim Provider-Wechsel



„ Provider Management ist eine geschäftskritische Steuerungsaufgabe: Es verantwortet die **taktische und operative Steuerung** der Leistungsbeziehungen zwischen der IT-Organisation und den externen IT-Providern.“

>>> Kundennutzen

Mit unseren Methoden für ein effektives Provider Management stellen wir in Ihrem Sinne sicher, dass die vertraglich vereinbarten Leistungen durch Ihre Provider tatsächlich erbracht werden. Mit dem Aufbau eines wirkungsvollen Claim Managements werden Ihre berechtigten Ansprüche tatsächlich erfüllt. Sie erhalten objektive Messungen der Provider-Leistungen und eine Bewertung Ihrer Handlungsoptionen. Für anstehende Nachverhandlungen ergänzen Sie mit unserer taktischen Expertise Ihre Verhandlungsteams.

Weitere Leistungen

In jeder Phase des IT Sourcing stehen wir Ihnen als kompetenter Partner zur Seite – von der Ausarbeitung der IT-Sourcing-Strategie über die Begleitung des Vergabeverfahrens bis zur Bewertung von Angeboten. Dabei klären wir die Aufgabenteilung, bewerten Angebotsinhalte, unterstützen bei der Preisverhandlung und achten darauf, dass Sie bei Vertragsformulierungen nicht über tückische Fallstricke stolpern. Nach erfolgreichem Vertragsabschluss begleiten wir die Transition. Wir schulen Ihre Retained Organisation für die neue Rolle und sorgen für die vertragsgemäße Übertragung der operativen Aufgaben an Ihren externen Provider.

Fordern Sie unsere Leistungsbeschreibungen an:

- IT-Sourcing-Strategie
- Ausschreibung und IT-Outsourcing-Vertrag
- Transition Management
- Service Integration and Management

Nächste Schritte

Wie können wir Sie unterstützen? Vereinbaren Sie ein unverbindliches Gespräch mit einem unserer Experten, um zu erfahren, wie Sie unsere Kompetenz für Ihr Provider Management nutzen können.

Kontakt

Dr. Fochler & Company GmbH
Aarstraße 87
D-65195 Wiesbaden
Tel. +49 (611) 945 88 220
team@fochler.com
www.fochler.com