



Know How
2 Go!



DIENSTLEISTERSTEUERUNG

INHOUSE WORKSHOP



Know How to Go!



Know How
2 Go!

DIENSTLEISTERSTEUERUNG

DIE REALE WELT



Keine Frage, **die Dienstleistersteuerung entwickelt sich zu einer zentralen Schaltstelle im Unternehmen.**

Aber

- ✓ was genau wird von der Dienstleistersteuerung **erwartet**?
- ✓ wo beginnt und wo endet die **Verantwortlichkeit** der Dienstleistersteuerung im Unternehmen?
- ✓ welche **Fähigkeiten** braucht ein Provider Manager?
- ✓ welche **rechtlichen Fragestellungen** sind zu beachten?
- ✓ welche Instrumente – von der **Auswahl der Provider** über den **Vertrag** über die **kontinuierliche Leistungsüberwachung** bis zur **Eskalation** – kann uns sollte ein Provider Manager einsetzen?
- ✓ wie lässt sich die **Leistungsmessung** fair, transparent und effizient gestalten?
- ✓ wie lässt sich der Erfolg der Dienstleistersteuerung **messen**?
- ✓ wie können Sie Ihre **Prozesse strukturiert vereinfachen** und damit Zeit für andere wichtige Aufgaben gewinnen?

In unserem Inhouse Workshop

- ✓ können Sie mit Fachexperten ganz konkrete Fragen und Schwerpunkte diskutieren
- ✓ erhalten Sie einen Best Practice Leitfaden rund um die Themen **Verträge & SLAs, Messung & Steuerung, Rollen & Schnittstellen, Prozesse & Tools**
- ✓ können Sie konkrete Ideen für Ihre eigene spezifische Lösung generieren



Know How
2 Go!

DIENSTLEISTERSTEUERUNG

DAS PROGRAMM



Best Practice – überprüfen und diskutieren Sie Ihre Prozesse

- ✓ Definition der **Liefer-/Leistungsbeziehungen** und Aufbau einer **Vertrags- & Providerlandkarte**
- ✓ **Mapping** der bezogenen Leistungen mit den Anforderungen Ihrer internen Kunden und dem **Leistungs- und Produktportfolio** Ihres Unternehmens
- ✓ Präzise Definition der Leistungsqualität durch **modulare SLAs**
- ✓ **Auswahl, Benchmarking** und **Wechsel** Ihrer Dienstleister
- ✓ Standardisierte und strukturierte **Vertragserstellung**
- ✓ **Monitoring** der Kosten und Leistungen mit intelligenten Kennzahlen und **effizienten Tools**
- ✓ **Kennzahlen- und Service Level Reporting**
- ✓ **Frühwarnsystem** und **Eskalation** zum richtigen Zeitpunkt
- ✓ **Abgrenzung der eigenen Aufgaben** zum Einkauf, zur Rechtsabteilung, zu den Fachabteilungen und anderen Schnittstellen
- ✓ **Messung und „Verkauf“** der eigenen Leistung im Unternehmen
- ✓ **Management Reporting**

Last but not least...

verschaffen Ihnen die Ergebnisse Ihrer detaillierten Analyse den nötigen Überblick und damit auch die erforderliche Grundlage für die Entscheidung, ob Sie für die Steuerung Ihrer Dienstleister eine **Systemunterstützung** brauchen!

Block Vormittag



**Know How
2 Go!**

Know How to Go

INHOUSE SCHULUNG – WARUM?



Know How 2 Go! bringt Ihnen die Experten ins Haus und unterstützt Sie damit bei passgenauen pragmatischen Lösungen in Ihrem Unternehmen!

- ✓ Unsere Trainer haben jahrelange Projekterfahrung in unterschiedlichsten Branchen, in Unternehmen verschiedener Größen und Strukturen
- ✓ Wir identifizieren Ihre Erwartungshaltung im Vorfeld zum Workshop
- ✓ Sie haben die ungeteilte Aufmerksamkeit der Trainer
- ✓ Im „geschützten“ Raum können Sie offen kommunizieren
- ✓ Im Notfall – und nur dann! – profitieren Sie von der Nähe zu Ihrem Schreibtisch oder Arbeitsplatz
- ✓ Mit professionellen Schulungsunterlagen haben Sie einen perfekten Praxisguide an der Hand
- ✓ Sie bezahlen keine personengebundenen Teilnehmergebühren
- ✓ Teure Reisekosten und lange Anfahrtszeiten entfallen



**Know How
2 Go!**

DIENSTLEISTERSTEUERUNG

Interesse?



Wenn Sie Fragen haben oder sich direkt anmelden wollen, wenden Sie sich bitte an

Dr. Andrea Marlière
NetCo Consulting GmbH
Bockenheimer Landstr.2-4
60306 Frankfurt/M
Tel: 069 – 9494290
a.marliere@netco.eu
www.netco.eu

Konditionen

- Maximal 10 Teilnehmer
- 1-tägig, 09:00 Uhr – 18:00 Uhr
- Basic Workshop: 2.500 EUR + Reisekosten
- Praxis- und Lösungsworkshop werden aufwandsbezogen in Abstimmung mit Ihnen berechnet

Haben Sie Interesse an anderen Themen, z.B.

- Inhouse Workshop Contract Management
- Inhouse Workshop Service Level Agreements (SLAs)
- Inhouse Workshop Kennzahlenwerkstatt

oder haben Sie einen speziellen Themenwunsch?

Kennen Sie einen Trainer, der für Know How to Go! in seinem Fachgebiet Experte ist?

- ...
- ...



**Know How
2 Go!**

DIENSTLEISTERSTEUERUNG

Organisation



Bitte nennen Sie uns Ihre Kontaktdaten

- Firmenname.....
- Ansprechpartner.....
- Telefon + E-Mail-Adresse.....

Bitte benennen Sie max. 3 mögliche Termine für die Durchführung des Workshops

-
-
-

Gewünschter Veranstaltungsort

-

Gewünschter Workshop Level

- Basis Workshop** (Vermittlung von Grundlagenwissen zu Prozessen, Rollen u. Methoden: Best Practice Modell)
- Praxis Workshop** (Training spezieller Methoden/Techniken in ausgewählten Vertiefungsthemen, z.B. Dienstleister-spezifische Vertragsgestaltung, Definition von Steuerungskennzahlen, Toollandschaft)
- Lösungsworkshop** (Gemeinsame Erarbeitung von unternehmensspezifischen Lösungen zu ausgewählten Problemstellungen)

Gerne können Sie dazu auch einen Telefontermin mit dem Trainer vereinbaren!

**Bitte diese Seite per Fax an
069-94 94 29 29**

[WSN1M90]