



Providermanagement bei Multisourcing



Hamburg, 12. September 2018



SerValue - Excellence im Service Consulting mit umfassender operative Erfahrung

SerValue kurze Vorstellung



UNTERNEHMEN

- Gegründet 2015
- München und Wien
- Fokus – Customer Care und Services



MIND SET

- Neue Lösungen mit erfolgreichen Methoden
- Hand-on Implementierung
- Mutiger Zugang



STRUKTUREN

- 20 Executive Consultants
- Fokus auf Telekommunikation/IT, Maschinenbau, Energie und Consumer Electronics



PORTFOLIO

- Strategie – Design und Deployment
- Operations – Kosteneffizienz und Wachstum
- Technologie – Digitale Operations



REFERENZEN

- Siemens
- Vestas
- BlackBerry
- Lenovo
- Nordex Acciona
- König und Bauer

Eine kontinuierliche Erhöhung der Komplexität führt bei mangelnder Integration und Transparenz zu steigenden Kosten

Herausforderungen im Providermanagement bei Multisourcing



Komplexität

der zu betreuenden
Geschäftsanwendungen
(IT/TK Infrastruktur,
ERP, CRM, etc.)



Integration

Fehlende End-to-End
Prozess Integration
mit Technologie
Support



Transparenz

über die Performance
der Leistungen und
Service Level
Einhaltung

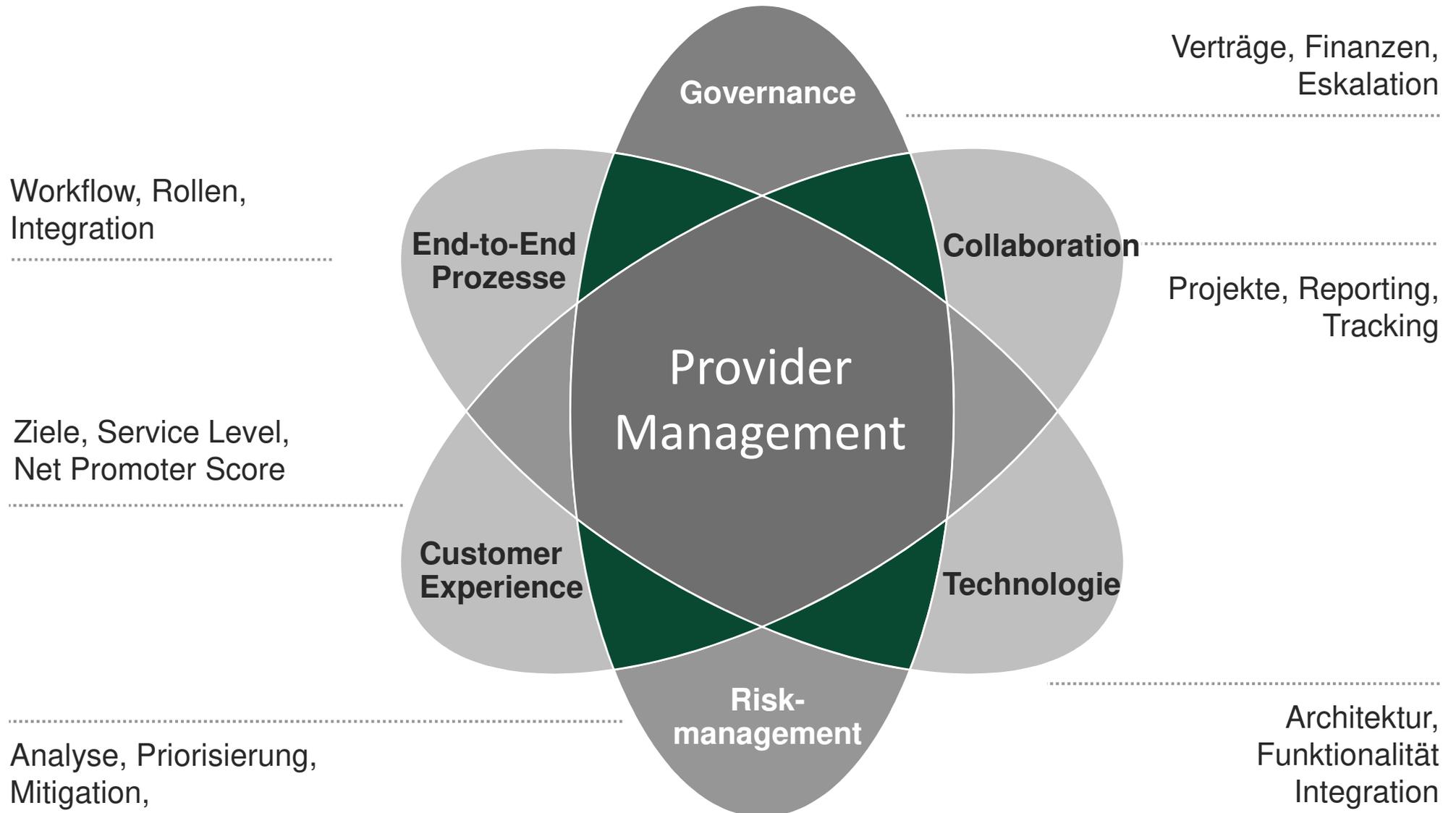


Kosten

Steigende interne und
externe Kosten

Erfolgreiches Providermanagement ist abhängig von der effektiven Orchestrierung verschiedenster Bereiche

Elemente - Providermanagement



Die Qualität des Delivery eines vereinbarten Service ist an den Anforderungen des Geschäftsmodells /Prozess ausgerichtet

Qualitätsparameter

PRODUKT

- Funktionalität
- Fehlerrate
- Ausfallszeiten
- ...

OPERATIONS

- Reaktionszeit
- Wiederherstellungszeit
- Eskalationsmanagement
Durchlaufzeit
- Update der Assets-
dokumentation
- ...

Verfügbarkeit
99,5 p.m

**Time
to-fix**
>5h

**Failure-
to-cash**
< 30 Tage

NPS
>50

CUSTOMER EXPERIENCE

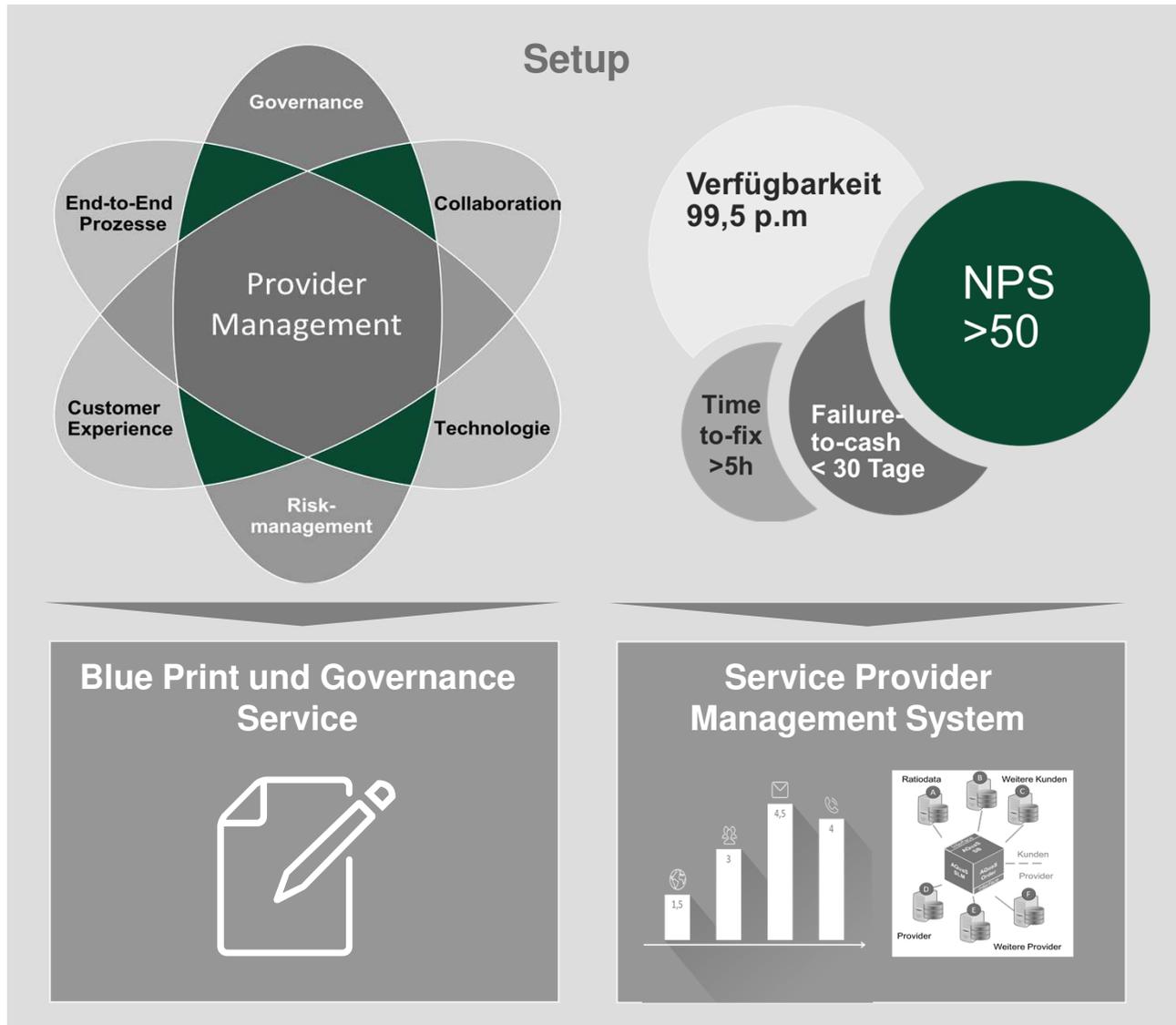
- Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Upselling Umsatz
- ...

GOVERNANCE

- KPI Reporting – Fehlerdokumentation
Transparenz und Korrektheit
- Geschwindigkeit des Disput Settlement
- Kontinuierliche Verbesserungen
- ...

Ein konsistenter Blue Print & der Einsatz eines Service Provider Mgmtsyst. sind die Basis für ein effektives Providermgmt.

Rolle des Providermanager

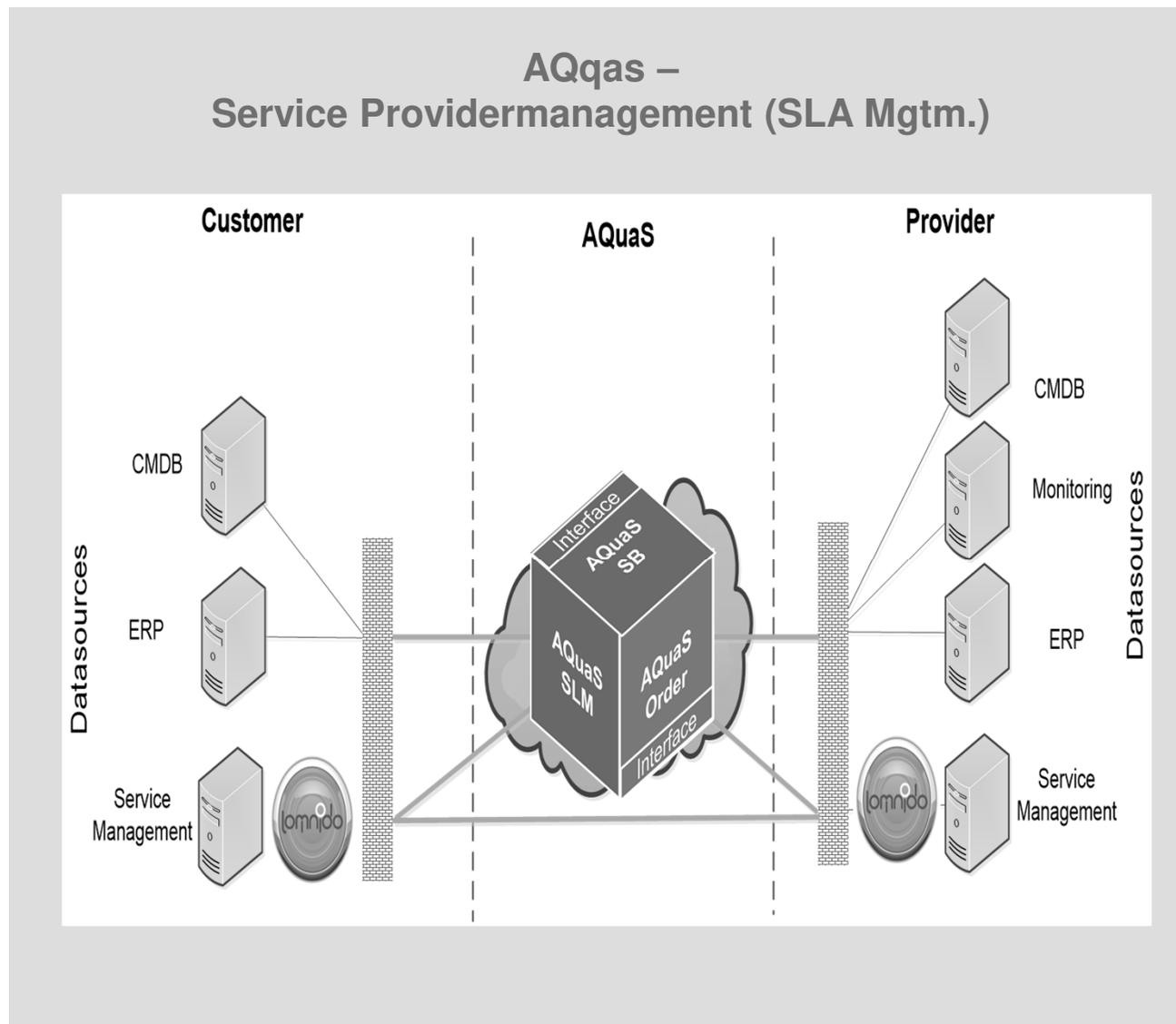


Provider Manager

- **Zentrales Providermanagement** und Abgrenzung der Dienstleister
- **KPI Monitoring und Mgmt.** (Performance and Quality Reports)
- **Proaktives Lieferantemgmt.** (Review Meetings, Eskalation)
- **Kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen** (Punchlist, Lean Operationsmaßnahmen)

Eine End-to-End Technologieplattform mit Providermanagement-funktionen schafft die systemtechnischen Voraussetzungen

Service Providermanagement Software

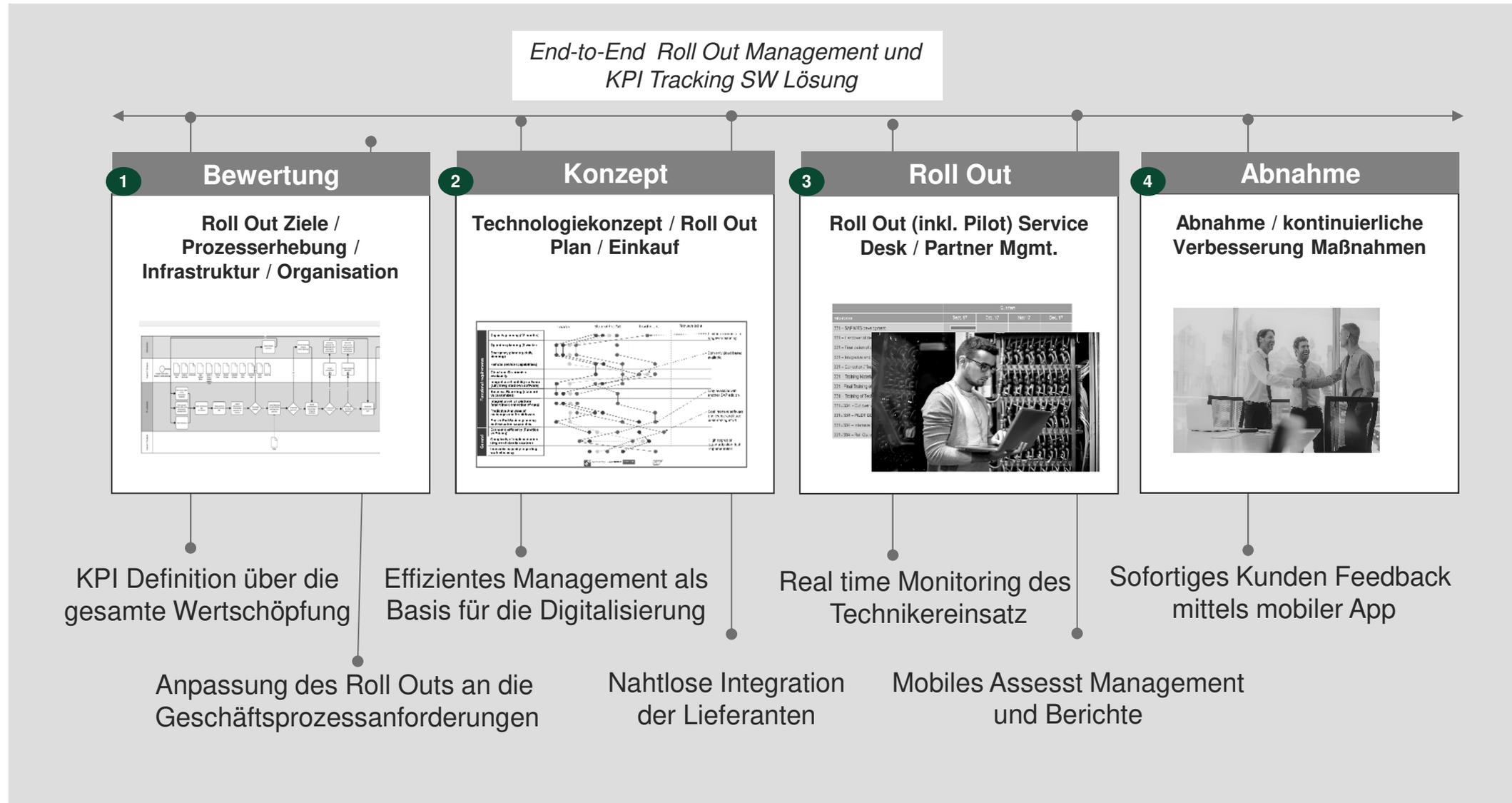


Wesentliche Funktionen

- 1 Qualitätsmanagement**
Monitoring der Einhaltung von Service Level Agreements
- 2 Asset Management**
zentrale Erfassung aller Netzwerk und Systemkomponenten
- 3 Order Management**
umfangreiche Auftragsmanagementfunktionen ohne Medienbrüche über Unternehmensgrenzen
- 4 Ressourcenmanagement**
Effiziente und unmittelbare Steuerung von internen und externen Ressourcen

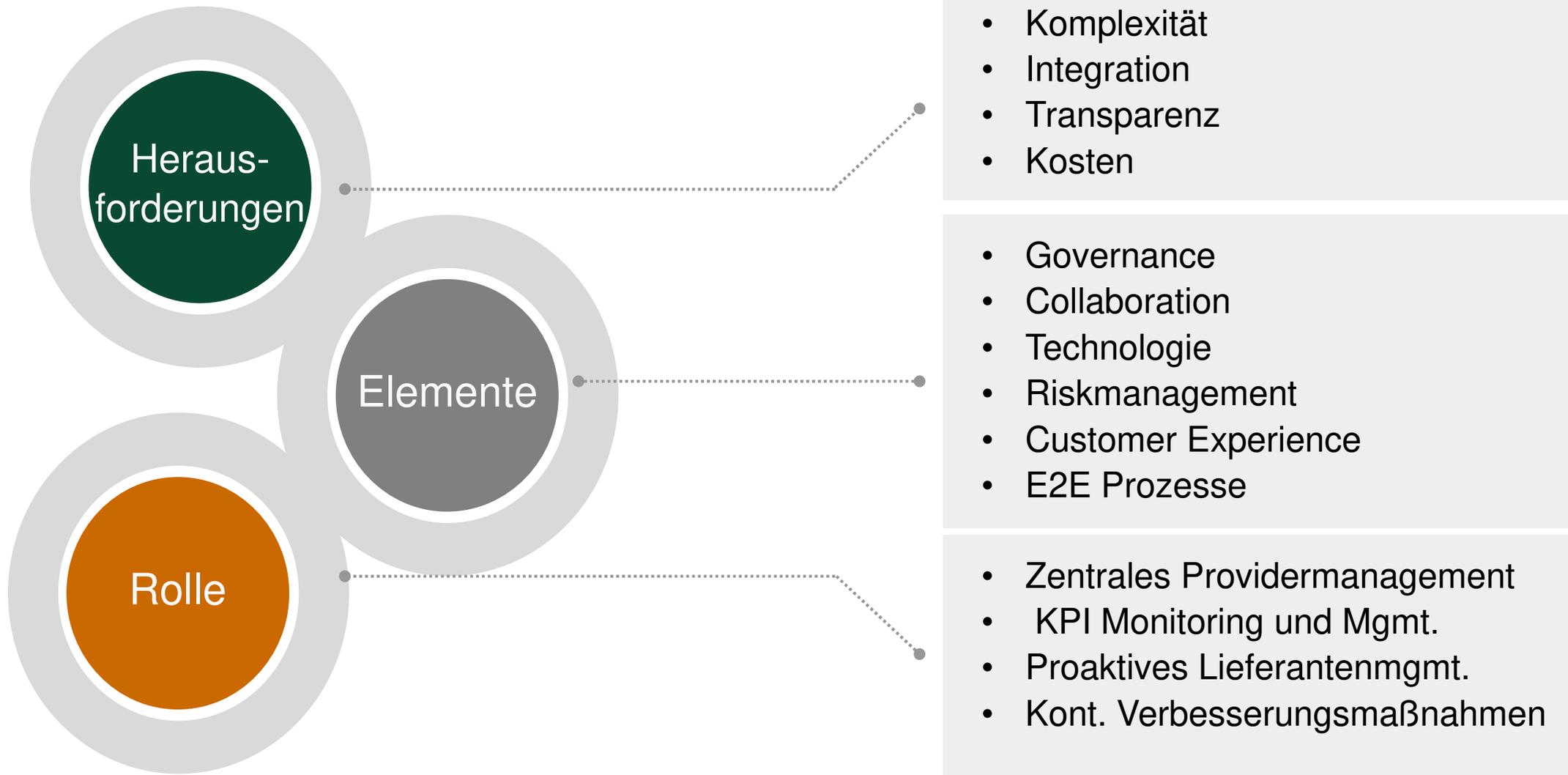
Erfolgreiches Roll Out Management erfordert integratives Providermanagement über alle Implementierungsphasen

Use Case – Roll Out Management



Effektives und ganzheitliches Providermanagement in Multisourcing Umgebungen ist ein kritischer Erfolgsfaktor

Zusammenfassung



CONTACT



Sascha Konul

Managing Director

+49 173 356 1883

sk@servalue.net

SerValue Management Consultants GmbH
Adalbert-Stifter-Straße 6 | 82211 Herrsching

www.servalue.net