



Wincor World 2009 – Forum für Prozessverbesserung

Prof. Dr. Tilo Böhmann

Optimale Nutzung von Managed Services und Outsourcing

GOVERNANCE VON SERVICE-BEZIEHUNGEN



- Staatlich anerkanntes, privates Institut für höhere Bildung
- Akkreditierte Studiengänge (FIBAA)
- 20 Jahre internationale Erfahrung in nicht-akademischer Ausbildung im Service-Management und Marketing für führende Service-Organisationen

MBA Service Management

- Teilzeit-MBA mit Schwerpunkt Service-Management und Lösungsgeschäft
- ISS-Lehrkörper und anerkannte Lehrkräfte aus Industrie und Lehre
- Start 2. Gruppe: Januar 2009

Service Management Institut

- Think Tank für Service-Forschung
- Maßgeschneiderte Unternehmensprogramme für Service-Organisationen
- Innovative Forschungsprogramme

BBA Service Management

- Bachelor of Business Administration als Teilzeitprogramm mit Schwerpunkt Service
- Beginn August 2009

www.iss-hamburg.de



ISS – Service hat Priorität

Der einzigartige Kundenfokus, einschlägige Forschung, das starke Engagement von Führungskräften und der inspirierende Unterricht machen ISS zu einer führenden internationalen Business School für Service-Management, die Führungslaufbahnen im Bereich Service sowie profitables Wachstum mit Services unterstützt.



Agenda

1. Outsourcing vs. Managed Services

2. Prinzipien erfolgreicher Sourcing Governance – Ergebnisse einer CIO-Studie
 1. Sourcing-Framework
 2. Formale Governance
 3. Informelle Governance
 4. Maßgeschneiderter Ansatz

3. Schlussfolgerungen



Outsourcing vs. Managed Services

Extern erbrachte Services

kein Insourcing

Durchgängig, SLA-basiert

kein Projektgeschäft

Selektiver Umfang

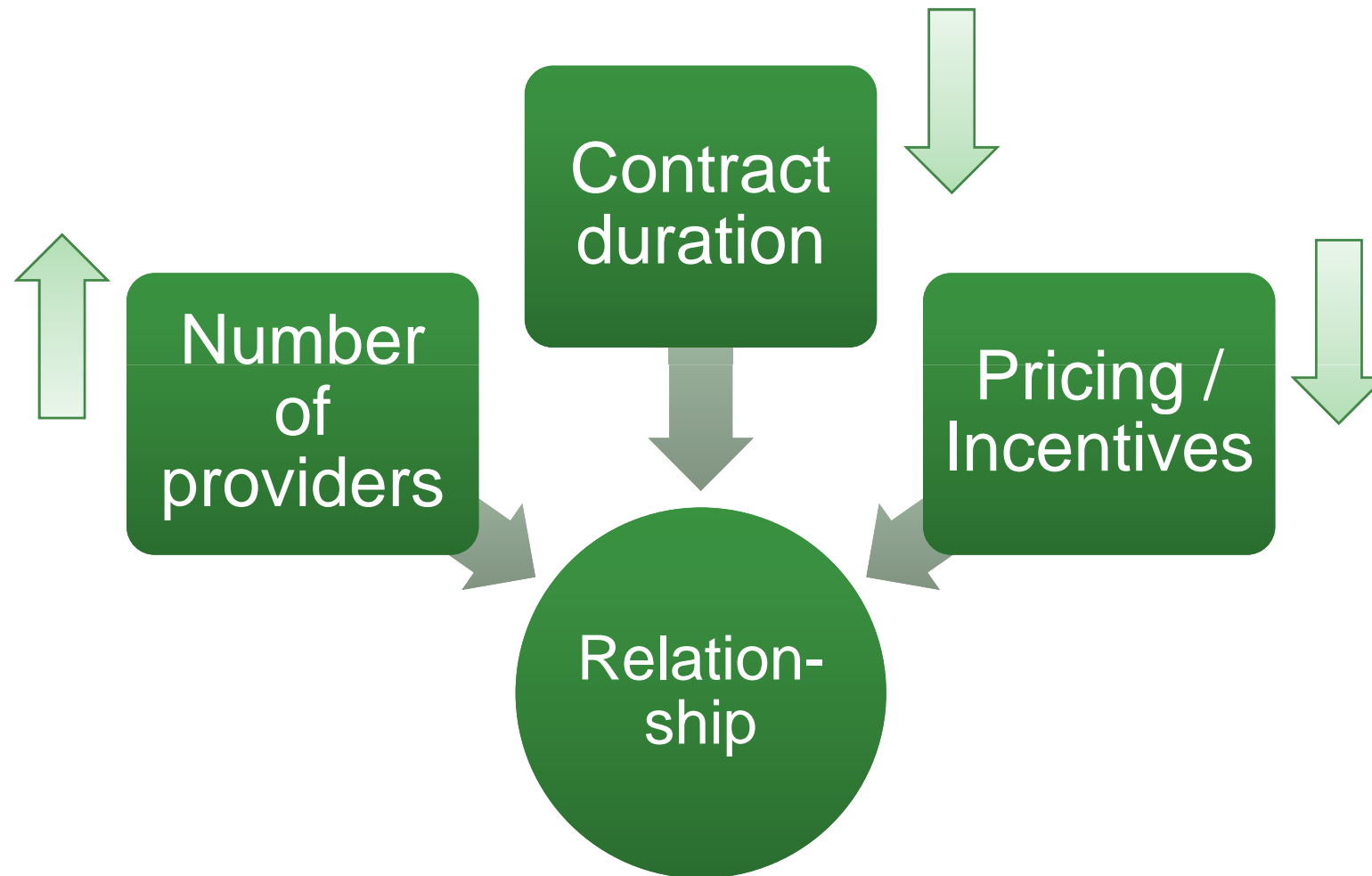
kein komplettes Outsourcing

Kein Transfer von Assets und Personal

kein herkömmliches Outsourcing

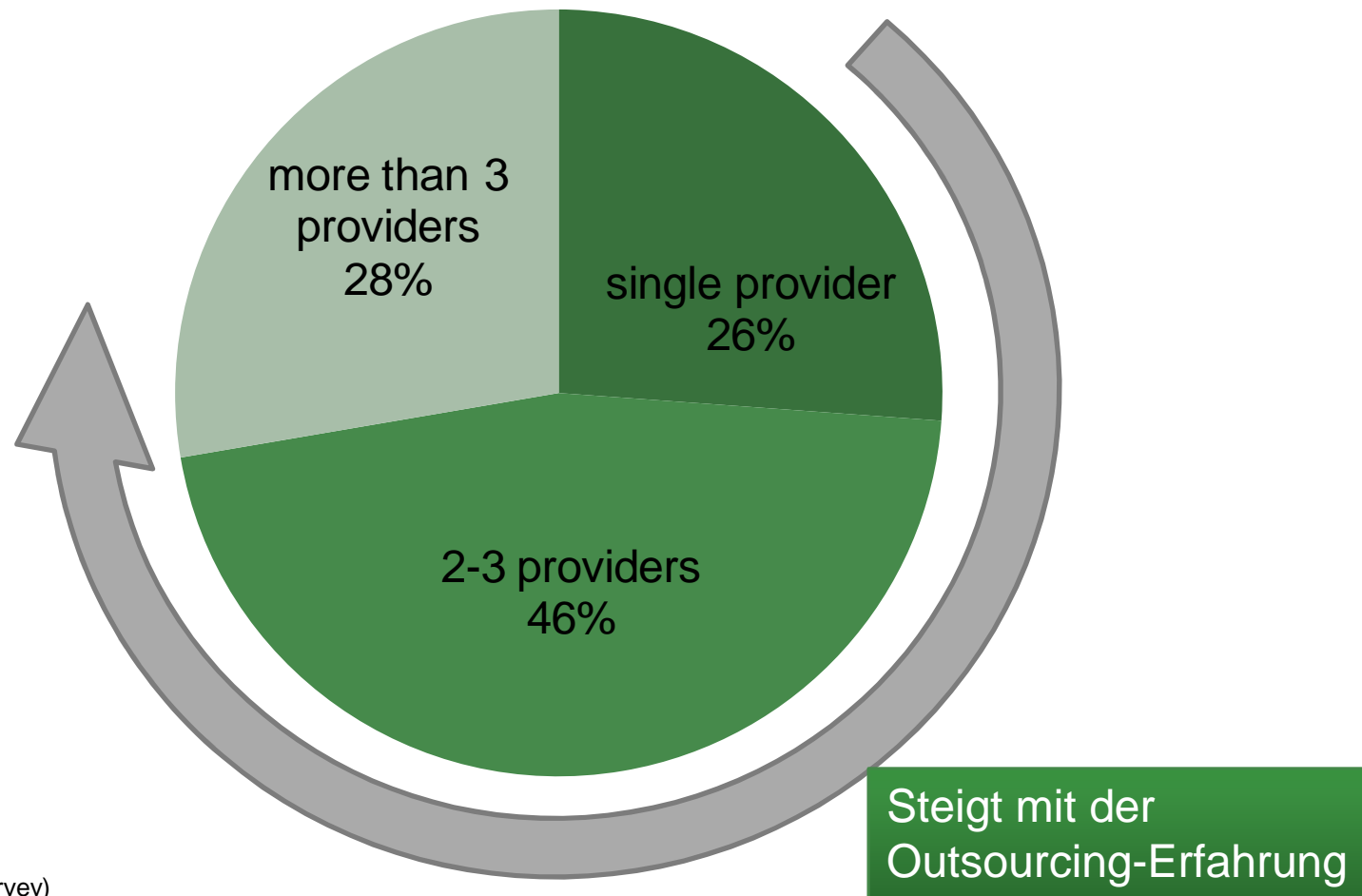
(Quelle: Berlecon Research)

Sourcing-Framework: Strategieauswahl



(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)

Zahl der Anbieter

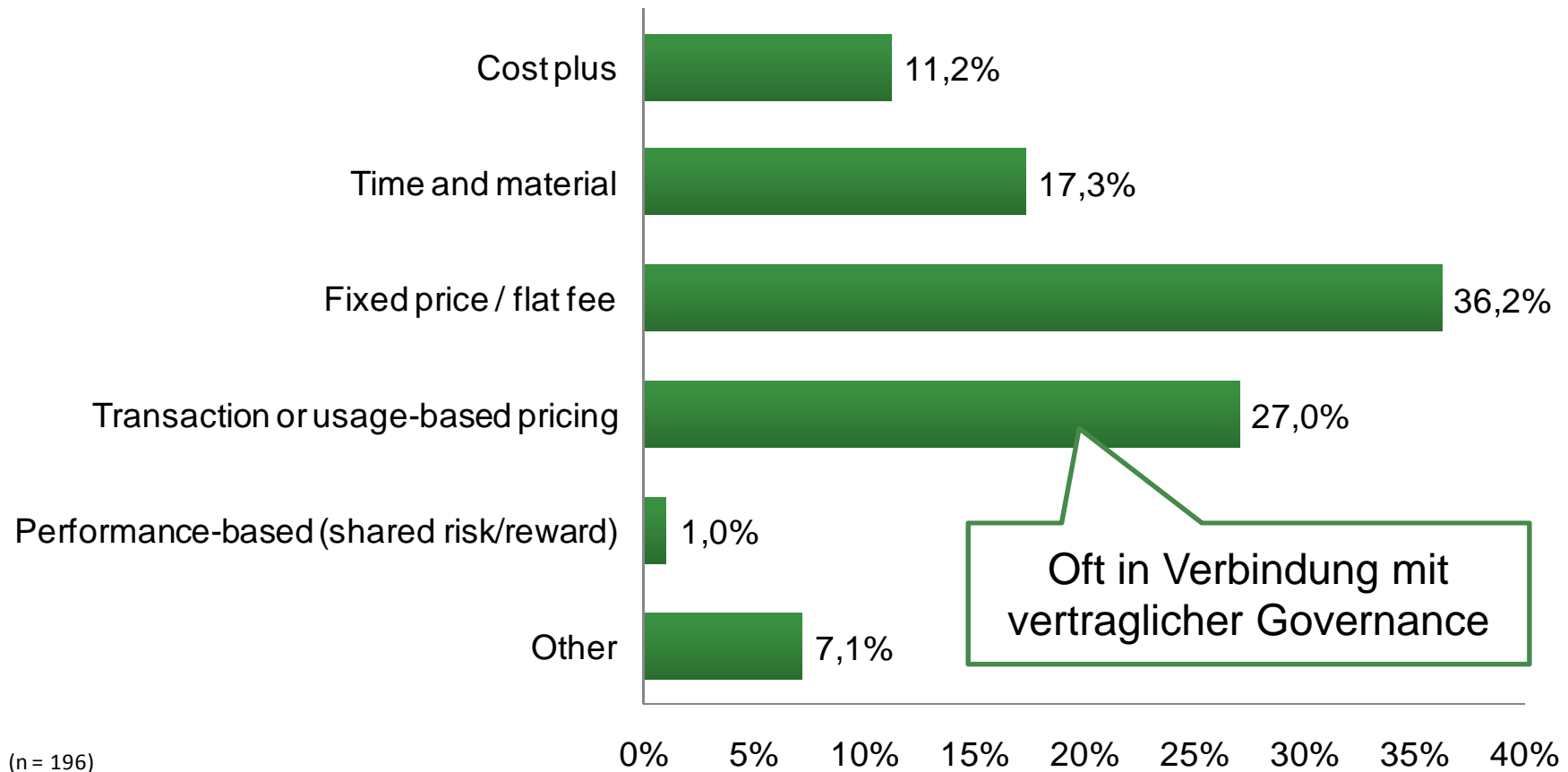


(n = 196)

(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)



Preismodell



(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)



Formale Governance: Geordnetes Vorgehen

Vertrag

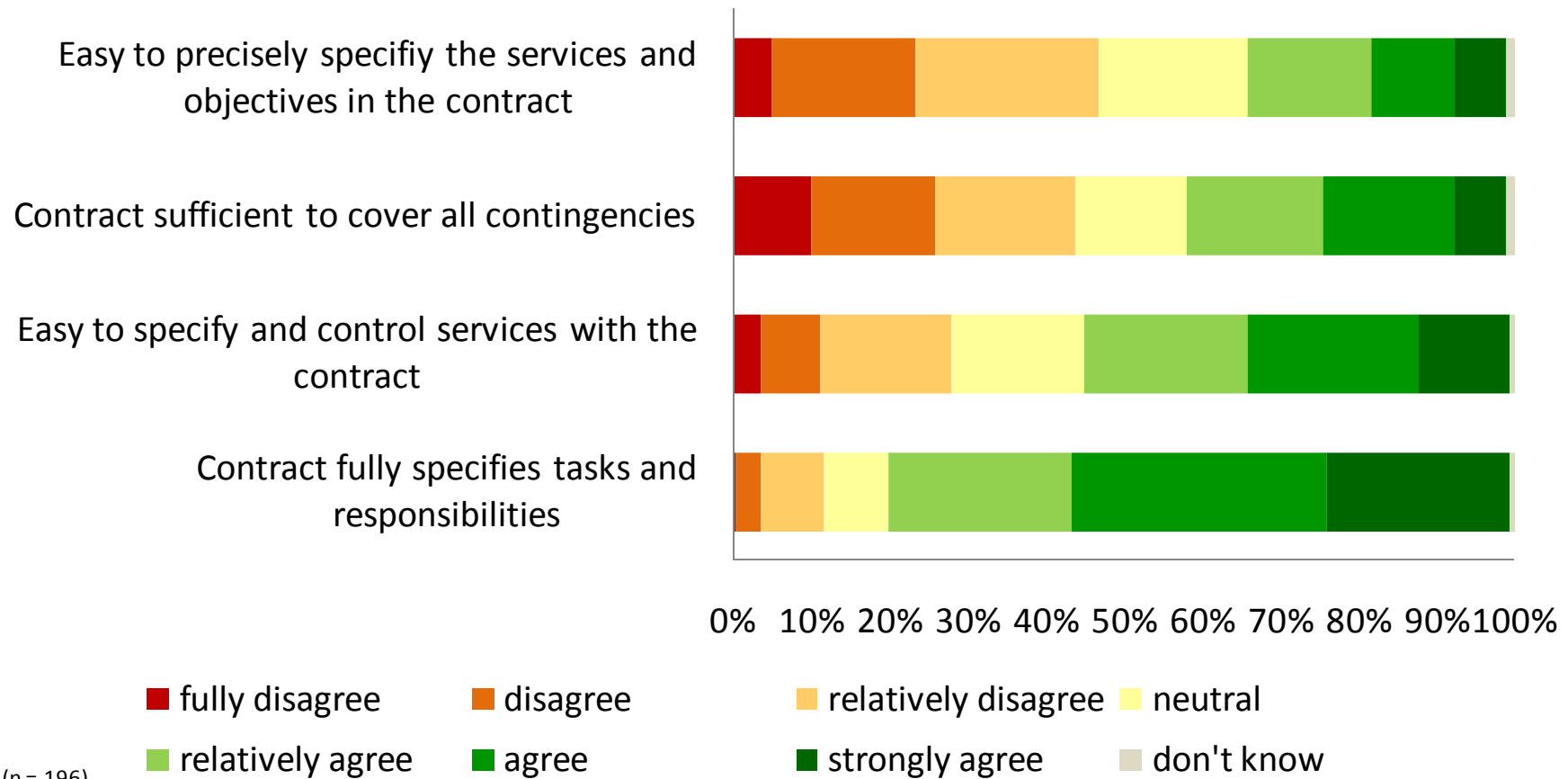
- Spezifizierung von Services
- Verteilung von Zuständigkeiten
- Leistungsparameter (SLA)

Prozesse

- Benchmarking
- Kooperative Strategie
- Service Level Management
- Vertragsmanagement



Grenzen der vertraglichen Kontrolle

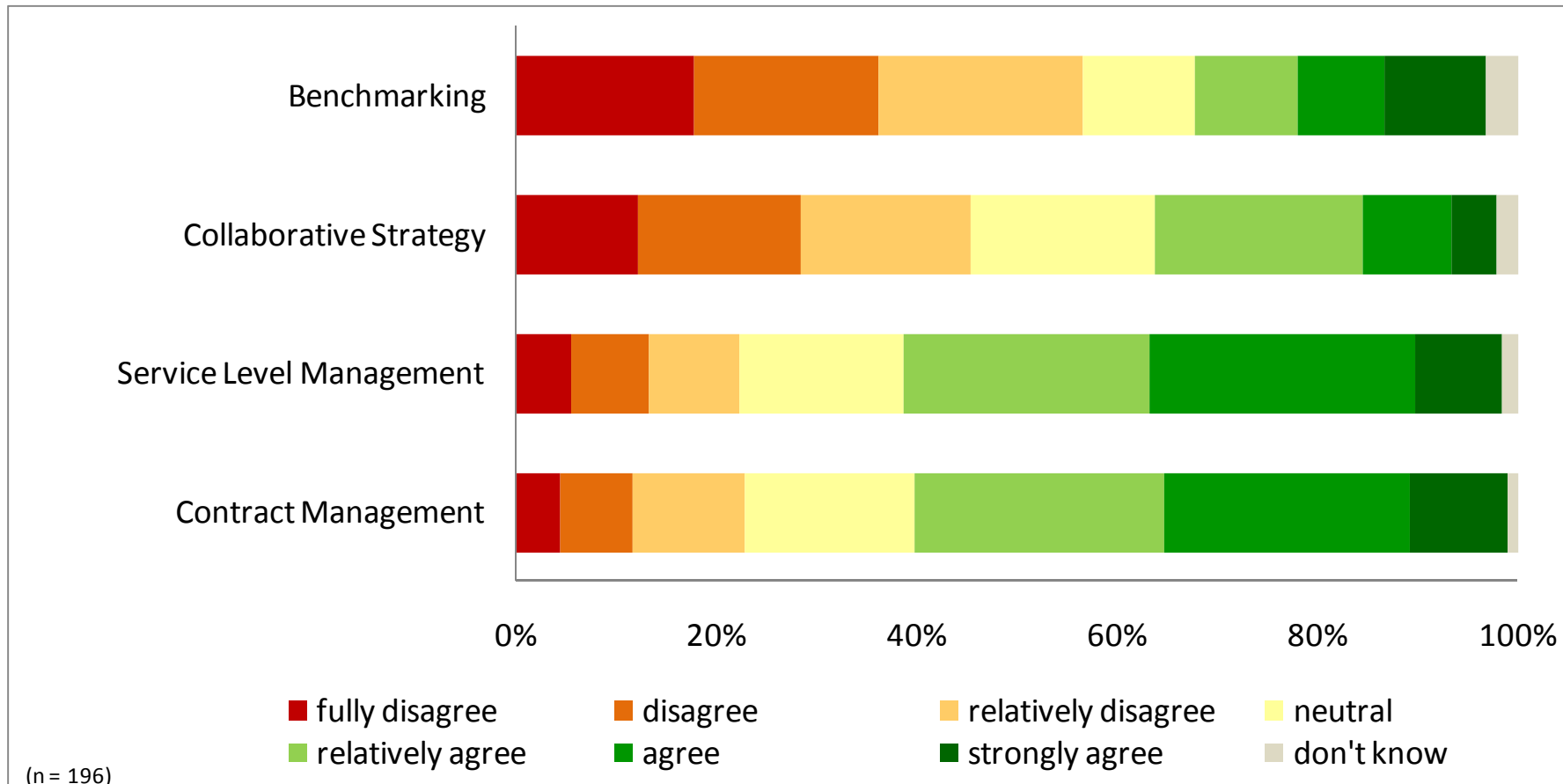


(n = 196)

(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)



Prozesse für Governance: Abweichungen beachten



(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)



Informelle Governance: Gutes Arbeitsklima erhalten

Erfahrung

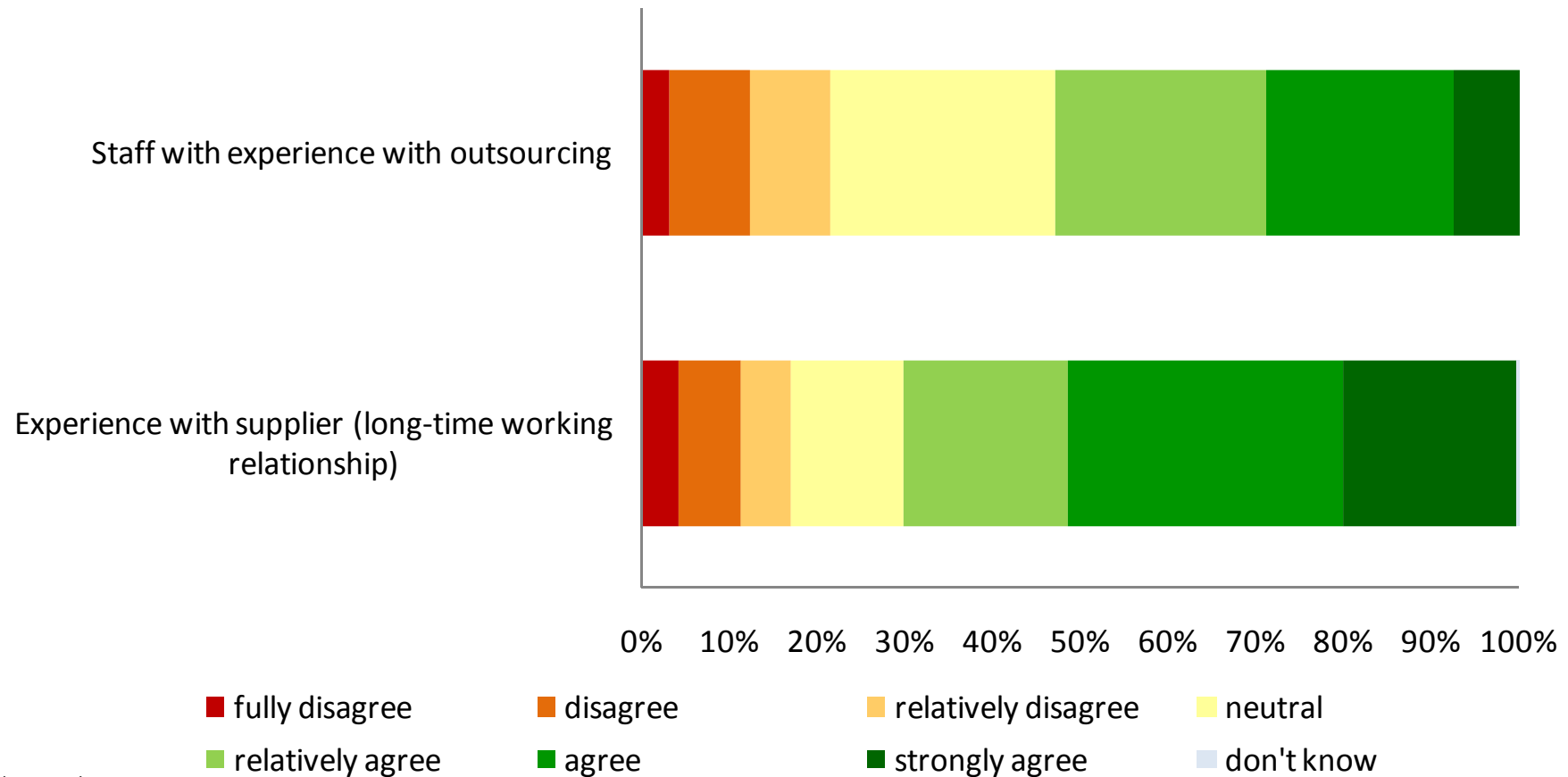
- Nutzung Ihrer Informationen über einen bestimmten Partner
- Outsourcing-Erfahrung der Mitarbeiter fördern, übernehmen und nutzen

Arbeitsbeziehung

- Einen Rahmen für Austausch und wechselseitige Kommunikation schaffen
- Regelmäßige Aktivitäten im Bereich Beziehungsmanagement und -verbesserung durchführen



Governance mit Erfahrung: Status quo oder neue Wege

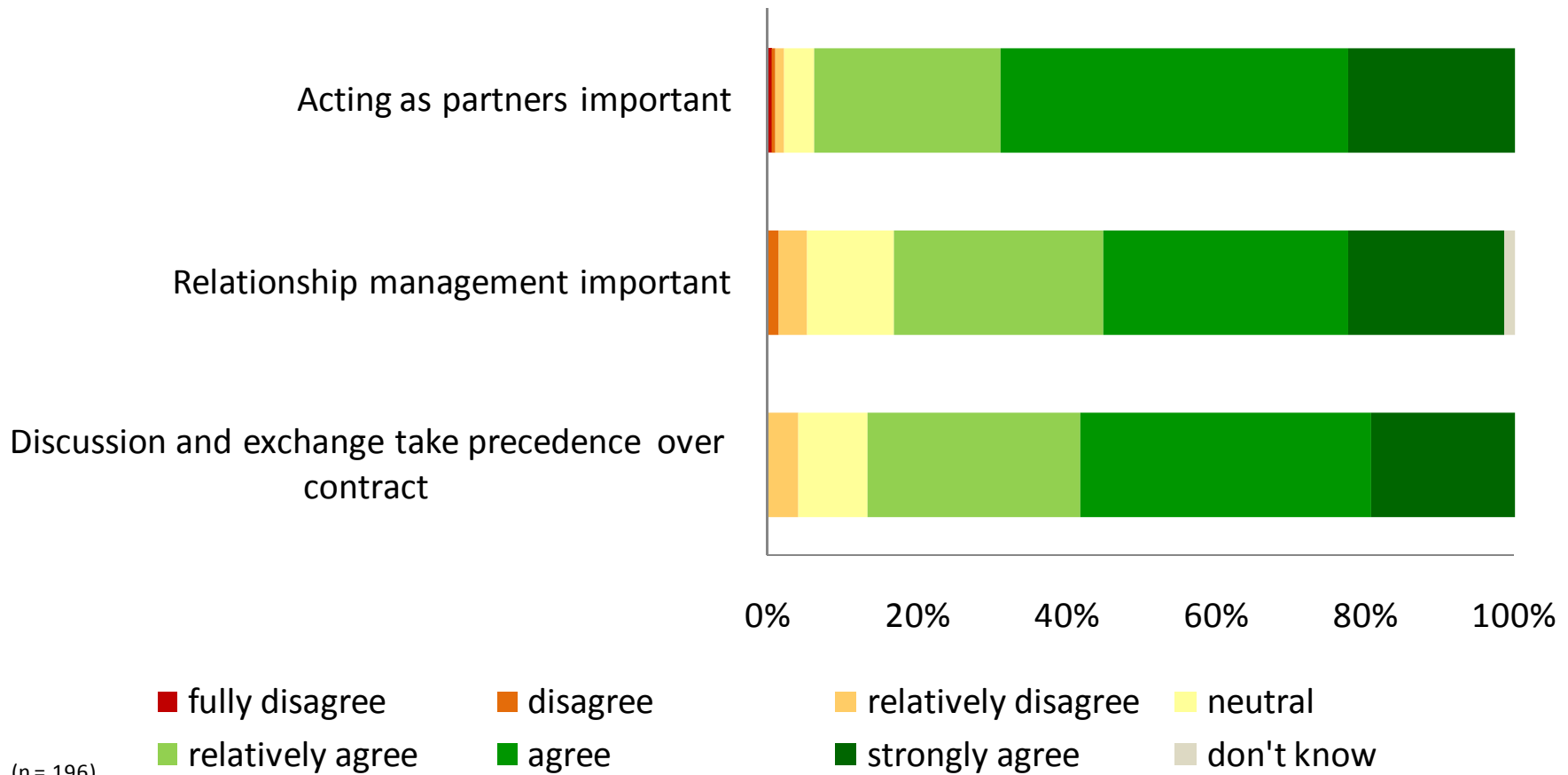


(n = 196)

(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)



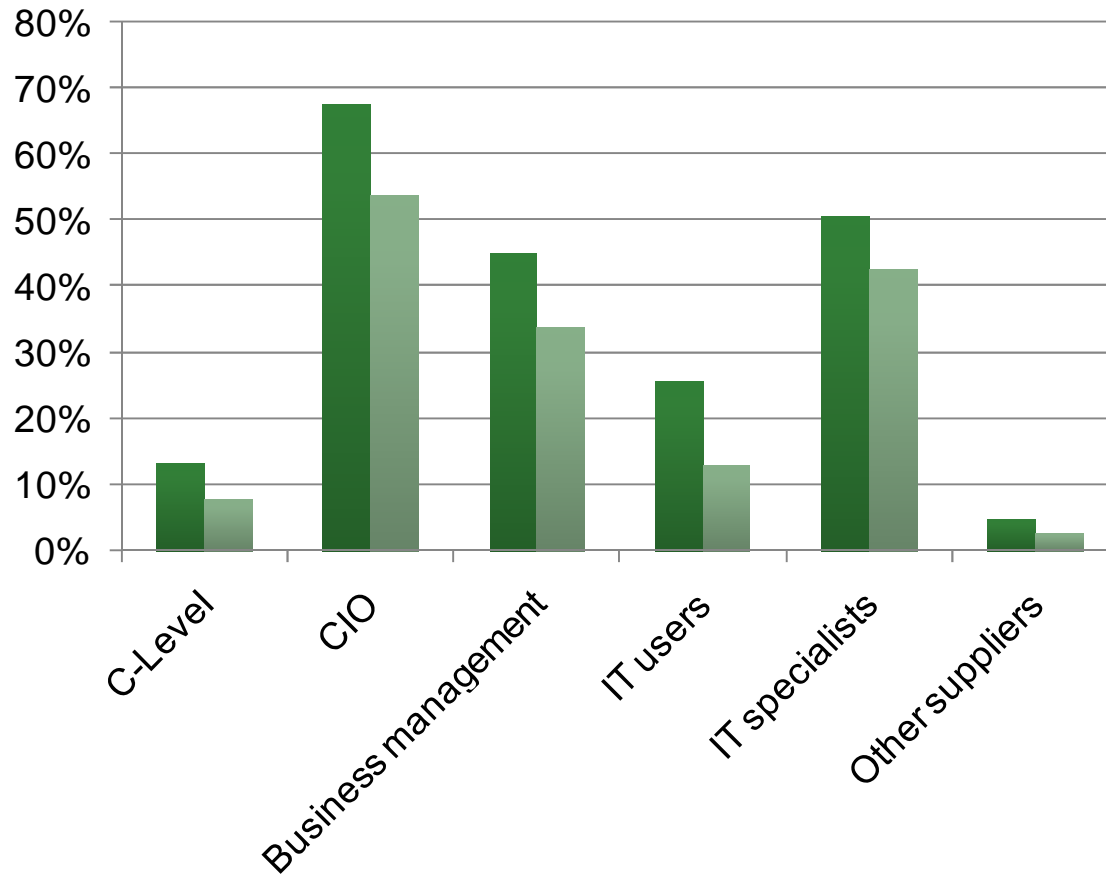
Bedeutung einer guten Arbeitsbeziehung



(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)



Einbeziehung der Anbieter



*Ca. 70% führen
mindestens einmal im
Jahr Workshops durch,
rund 35% mindestens
alle 6 Monate*

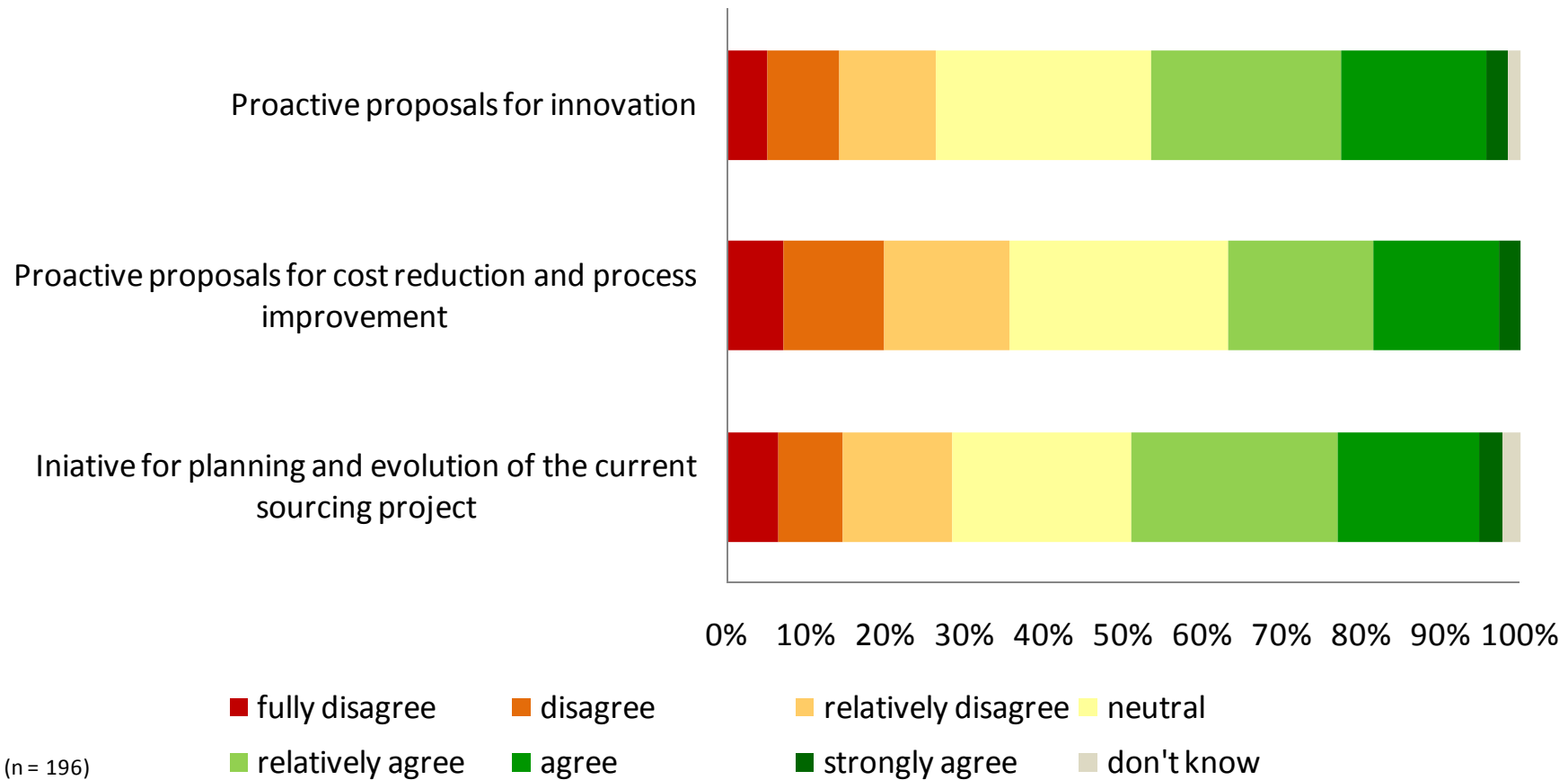
- Innovation workshops:
Collaborative development of innovation for IT-based products and services, or IT improvements
- Supplier workshops:
Customers giving feedback to suppliers with proposals for the evolution of delivered services and the service portfolio of the provider

(n = 196)

(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)



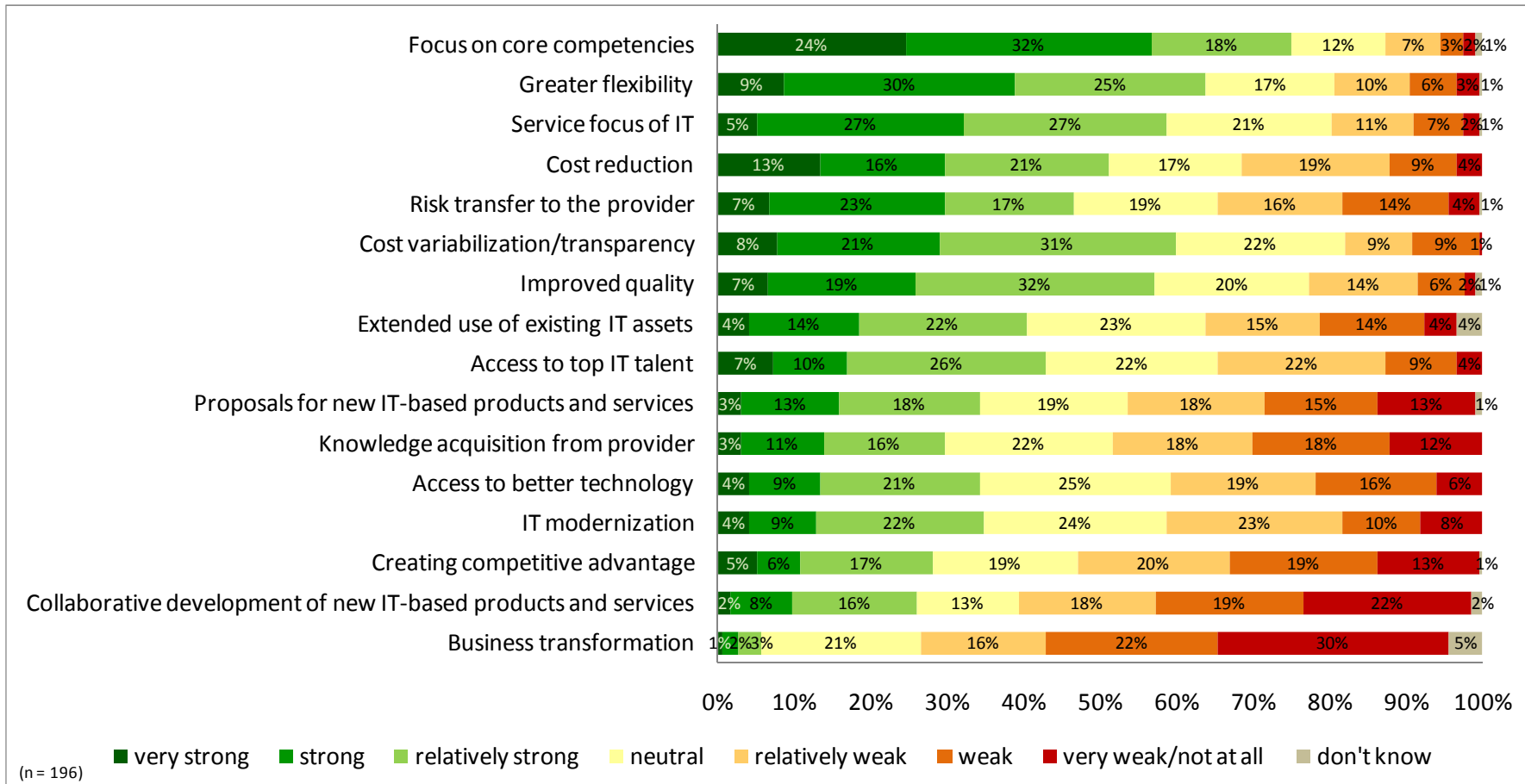
Einbeziehung der Anbieter: Gemischter Erfolg und Zufriedenheit



(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)

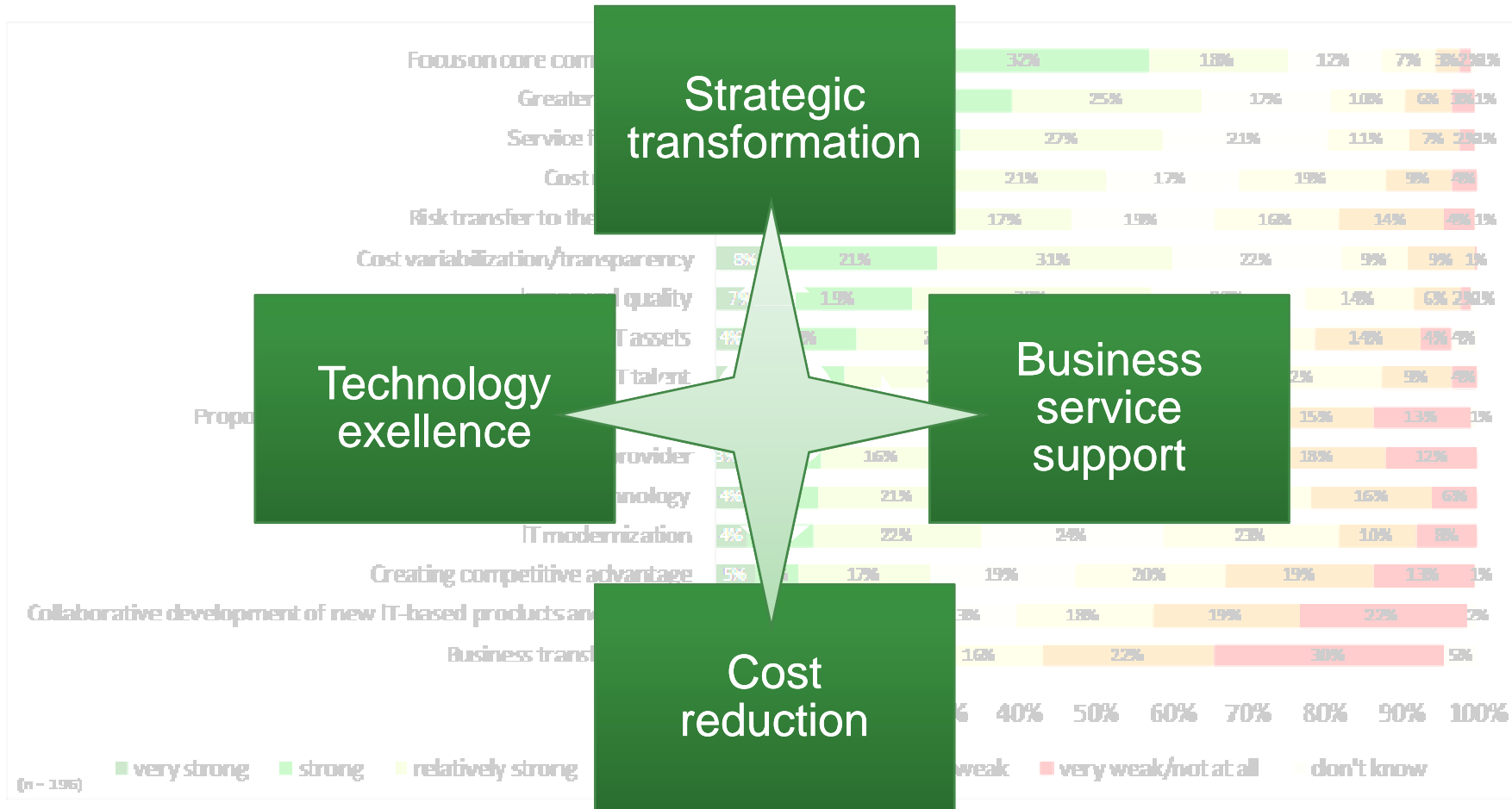


Sourcing-Ziele: Die Erwartungen unterscheiden sich erheblich



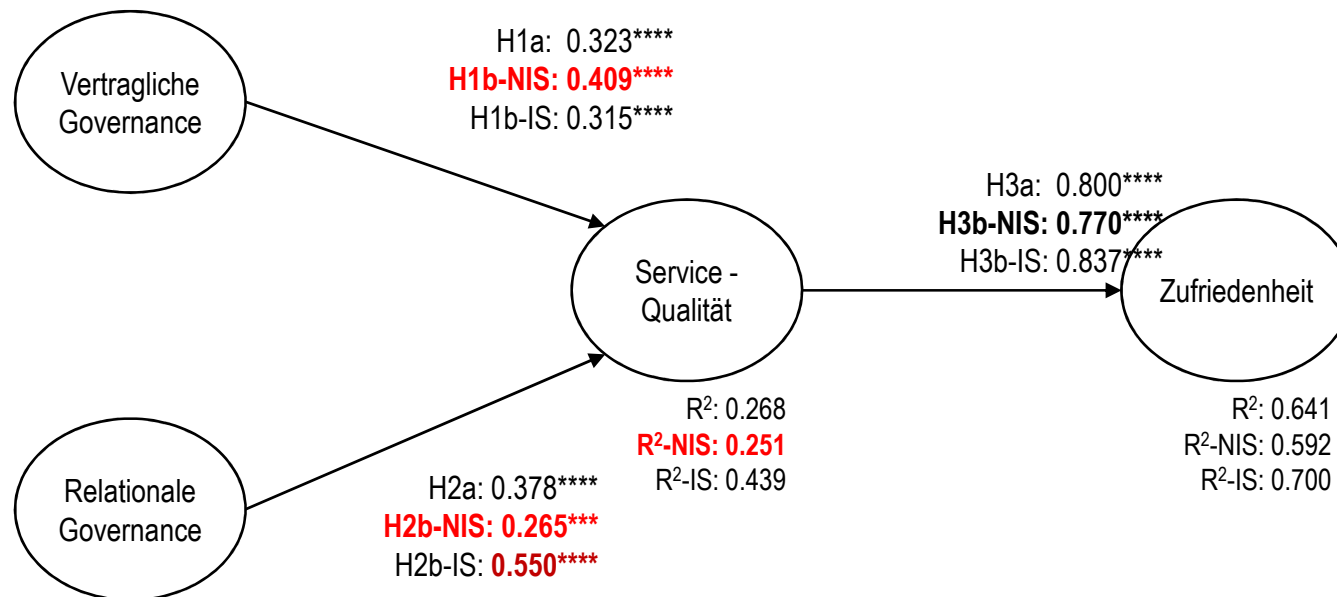
(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)

Ein kompetenter Navigator werden





Notwendigkeit für einen maßgeschneiderten Ansatz



		<u>Bedeutungsgrade:</u>	
#	p > 0.1	keine	*** p ≤ 0.01 groß
*	p ≤ 0.1	gering	**** p ≤ 0.001 extrem groß
			** p ≤ 0.05 mäßig

NIS: Non-Innovation Seekers (keine IT-gestützten Innovationen für Geschäftsvorteile erwartet)
 IS: Innovation Seekers (IT-gestützte Innovationen für Geschäftsvorteile erwartet)

(Quelle: TUM/SIS CIO Survey)

Vier Schritte zu einer erfolgreichen Service-Governance

