

Funktioniert die Abstimmung und das Servicemanagement mit Ihrem Kunden effizient und effektiv?

Unterschiedliche Erwartungshaltungen zwischen Kunden-IT, Fachbereichen und Ihrer Delivery, unterschiedliche Prozesse und Potentiale im Beziehungsmanagement sind die Gründe für Probleme im Outsourcing. Verbessern Sie die Zufriedenheit Ihres Kunden und reduzieren Sie den Aufwand in der Kunden- und Servicesteuerung.

Wer Teilprozesse (BPO) oder die gesamte IT von Kundenorganisationen übernommen hat, kennt die Probleme an den Schnittstellen und den Abstimmungsaufwand zur Steuerung der Services. Unsere Untersuchungen zeigen, dass knapp zwei Drittel aller Sourcing-Beziehungen aufgrund mangelnder Steuerung und Abstimmung erheblich leiden. Nicht selten resultiert die Unzufriedenheit mit Leistungen des IT-Dienstleisters aus Defiziten in der Kommunikation und unzureichend synchronisierten Prozessen, insbesondere auf der Kundenseite.

Wir unterstützen Sie durch eine neutrale Analyse der Kunden- und der Provider-Organisation mit dem Ziel, auf beiden Seiten abgestimmte Handlungsempfehlungen zu erarbeiten und umzusetzen.

IT-Governance Assessment:

- Assessment der aktuellen Sourcing-Situation (Service Scope, Verträge, bekannte Schwachstellen und Probleme)
- Untersuchung von Organisation, Prozessen und Beziehungsqualität auf Kunden- wie auf Providerseite
- Bewertung anhand des Navisco Sourcing Capability Maturity Models (SCMM)

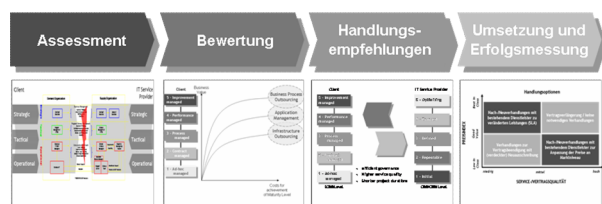
Nutzen:

- Reduktion des Aufwands im Account- und Servicemanagement
- Kürzere Projektlaufzeiten und Changes
- Höhere Kundenzufriedenheit und Servicequalität
- Erhöhung des Vertrauens und der Flexibilität
- Aufbau Soft-Skills und Rollen zum Servicemanagement auf beiden Seiten

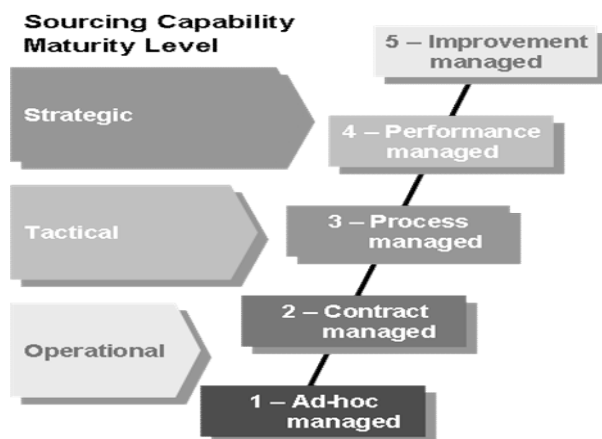
Dabei bringt Navisco nicht nur Best Practices auf Basis des Navisco Sourcing Capability Maturity Models ein, sondern adressiert auch weiche und zwischenmenschliche Faktoren im Umdenken bei der Auslagerung von Teilprozessen. Mit der daraus resultierenden Verbesserung der Zusammenarbeit erreichen Sie Ihre ursprünglich erwarteten Ziele, steigern die Zufriedenheit und reduzieren den Aufwand im Account- und Servicemanagement.

Unsere langjährigen Erfahrungen aus zahlreichen Sourcing Projekten – sowohl mit namhaften IT Service Providern als auch mit internen Dienstleistern – helfen Ihnen bei der Implementierung eines schlanken und auf Effizienz ausgerichteten Governance Modells. Damit können Sie die mit dem Sourcing verbundenen Qualitäts- und Kostenzielsetzungen erreichen. Sorgfältig abgestimmte Performance Metriken und die regelmäßige Kommunikation auf unterschiedlichen Ebenen (operativ, taktisch und strategisch) fördern die Transparenz. Darüber hinaus adressieren wir als erfahrene Mediatoren wirkungsvoll weiche Faktoren auf der Beziehungsebene. Praktikable Lösungen stehen bei uns gegenüber umfangreichen Regelwerken im Vordergrund. Wir verfolgen einen Coaching-Ansatz, um die abgeleiteten Handlungsempfehlungen in der Kunden- und Provider-Organisation erfolgreich umzusetzen und die Partnerschaft langfristig erfolgreich managebar zu machen.

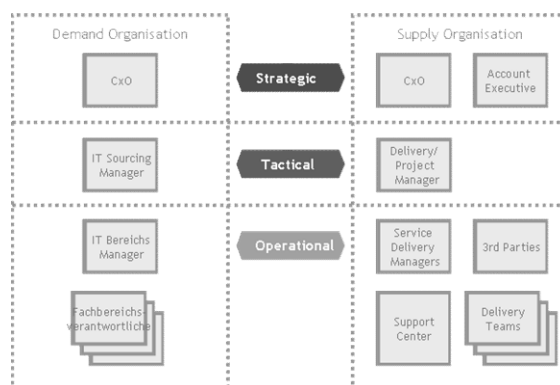
Unsere IT-Governance Analyse identifiziert die Schwachstellen einer Sourcing Partnerschaft und zeigt konkrete Verbesserungspotentiale auf beiden Seiten. Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung und begleiten den Erfolg der vereinbarten Maßnahmen.



Die Governance-Organisation wird mit dem Ziel einer möglichst effektiven und effizienten Arbeitsbeziehung analysiert. Aufgaben und Rollen sind dabei eindeutig verteilt. Ein professionelles „Beziehungs-Management“ mit geregelter Kommunikation und klaren Entscheidungsmechanismen schafft Vertrauen und reduziert Kommunikationsprobleme.



Transparenz sowohl auf Leistungs-, als auch auf Kostenseite sind Grundvoraussetzungen für Vertrauen und zur Steuerung der Services. Wir unterstützen bei der Implementierung praktikabler Performance-Metriken, die das Monitoring der Servicequalität, sowie das Controlling im täglichen Geschäft für beide Seiten erleichtern.



Das Navisco Sourcing Capability Maturity Model (SCMM) bestimmt den Sourcing-Reifegrad Ihrer und der Provider-Organisation, um eine bestmögliche Synchronisation zu erzielen. Das SCMM basiert auf umfangreichem Praxiswissen aus zahlreichen Sourcing Situationen sowie auf Best Practices u.a. aus CMM, Cobit und ITIL.

Navisco AG - Sourcing Professionals:

Unternehmen müssen im globalen Wettbewerb zunehmend durch Zukäufe wachsen und durch Konzentration auf ihre Kernkompetenzen verschiedene betriebliche Funktionen auslagern. Die Navisco AG begleitet seit 10 Jahren ihre Kunden als spezialisiertes, unabhängiges Beratungshaus für Sourcing und Merger & Acquisitions mit dem Nachweis vieler erfolgreicher Transformationen. Wir bieten erprobte Vorgehensweisen und Werkzeuge sowie erfahrene Professionals zur Planung, Umsetzung, operativen Steuerung oder Überprüfung durch Marktvergleiche für IT-Infrastruktur-, Anwendungs-, BPO- sowie branchenspezifische Prozesse und Services. Zu unseren Kunden zählen namhafte und international tätige Unternehmen aus Fertigung, Logistik, Medien, Handel, Pharma, HealthCare, Finanzdienstleistung und dem öffentlichen Bereich in Deutschland, Österreich und der Schweiz.