



Servicebeschreibung – Multi Vendor Management (MVM) konzipieren und einführen

LEISTUNGEN

- Definieren der MVM-Rolle
- Aufbauen von Vendor-Governance-Strukturen
- Entwickeln Lieferantenportfolios mit Einzelprofilen
- Ermitteln von Vendor-Risiken
- Erstellen von Marktübersichten
- Entwickeln und Umsetzen Vendor- und Contract-Management (z.B. Service Reviews, Performance Reporting, Eskalationen, Backlogs, Vertrags-Changes, Financials, Kreditoren, ...)
- Abstimmen von Service-Prozessen (operational integration)
- Etablieren von Kundenzufriedenheitsbefragungen

METHODEN+TOOLS

- Ardour IT Vendor Management Framework
- Standardisierte Rollenbeschreibungen
- Kennzahlensammlung zur Lieferantensteuerung (Scorecard)
- Tool zum Tracking der Vertragsverpflichtungen (obligation tracking)
- Service Integration and Management Framework
- ITIL in Multi-Vendor-Umgebung
- Checkliste Cloud-basierte Service Level (Management)
- Vertragsprinzipien in Multi-Vendor-Umgebung

NUTZEN

- Contract und Vendor Management ist arbeitsfähig und steuert IT-Dienstleister aktiv
- Vertragslandschaft ist transparent
- Services, Verträge und Prozesse sind abgestimmt
- Bessere Performance ist erreicht
- Kürzere Eskalationen, weniger Top-Management-Involvement
- Service Levels sind transparent und Lücken geschlossen
- Finger-Pointing ist minimiert
- Administrative Contract und Vendor Management Aufgaben sind ausgelagert
- Kosten/Leistungen MVM sind optimiert

REFERENZEN

- Energieunternehmen
- Logistikunternehmen
- Luftfahrtunternehmen