

Upravljanje odnosov z izvajalci

- Irena Krajnc, CISA
- Alenka Supič



Kaj je bilo prej? Kura ali jajce?



Usklajena?



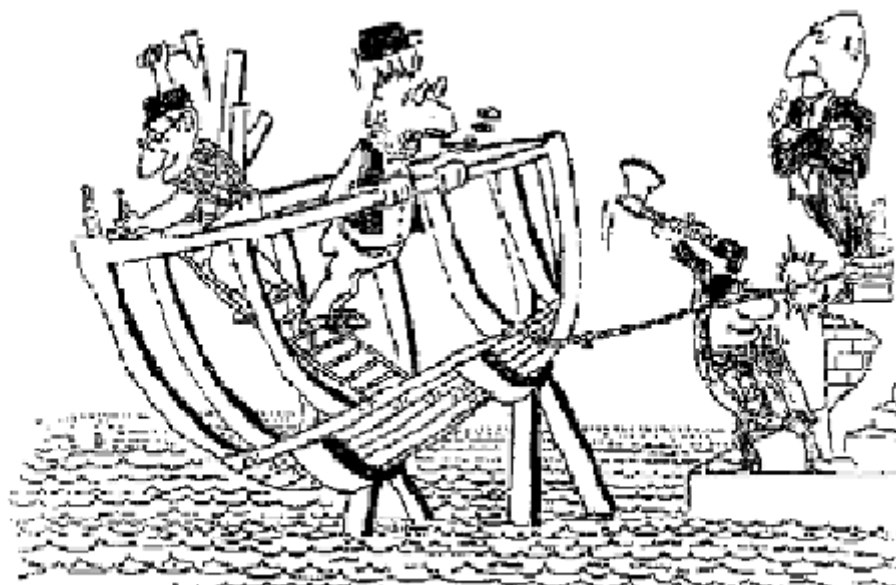
Je IT budget v skladu s poslovnimi cilji ?

So IT zmogljivosti in njihova rast v skladu s prioritetami in potrebami?

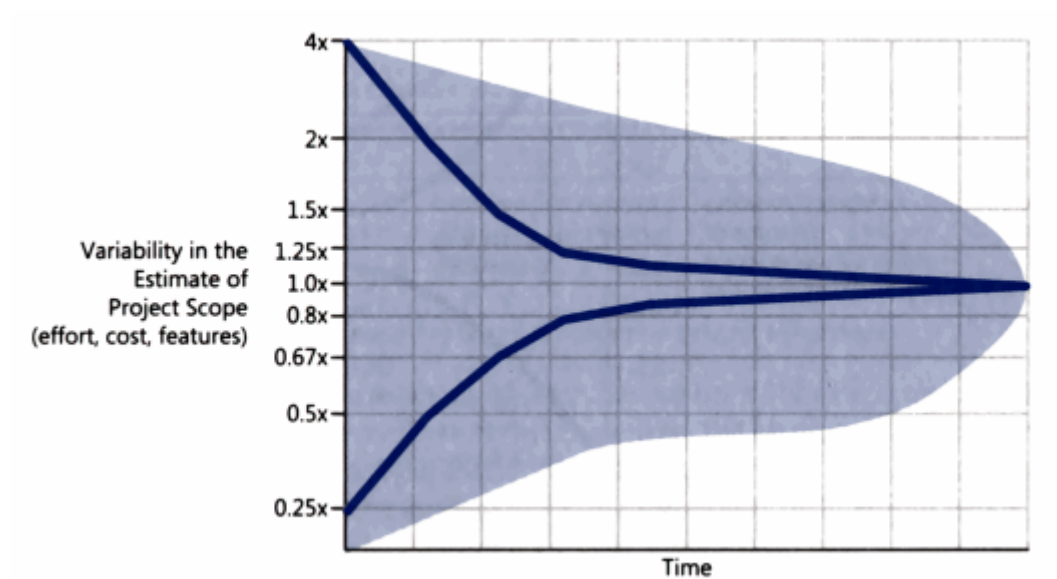
Okvir za načrtovano porabo v naslednjem letu NE predstavlja tudi pooblastila za nabavo

Vključevanje strateških ciljev organizacije v ciljno vodenje zaposlenih

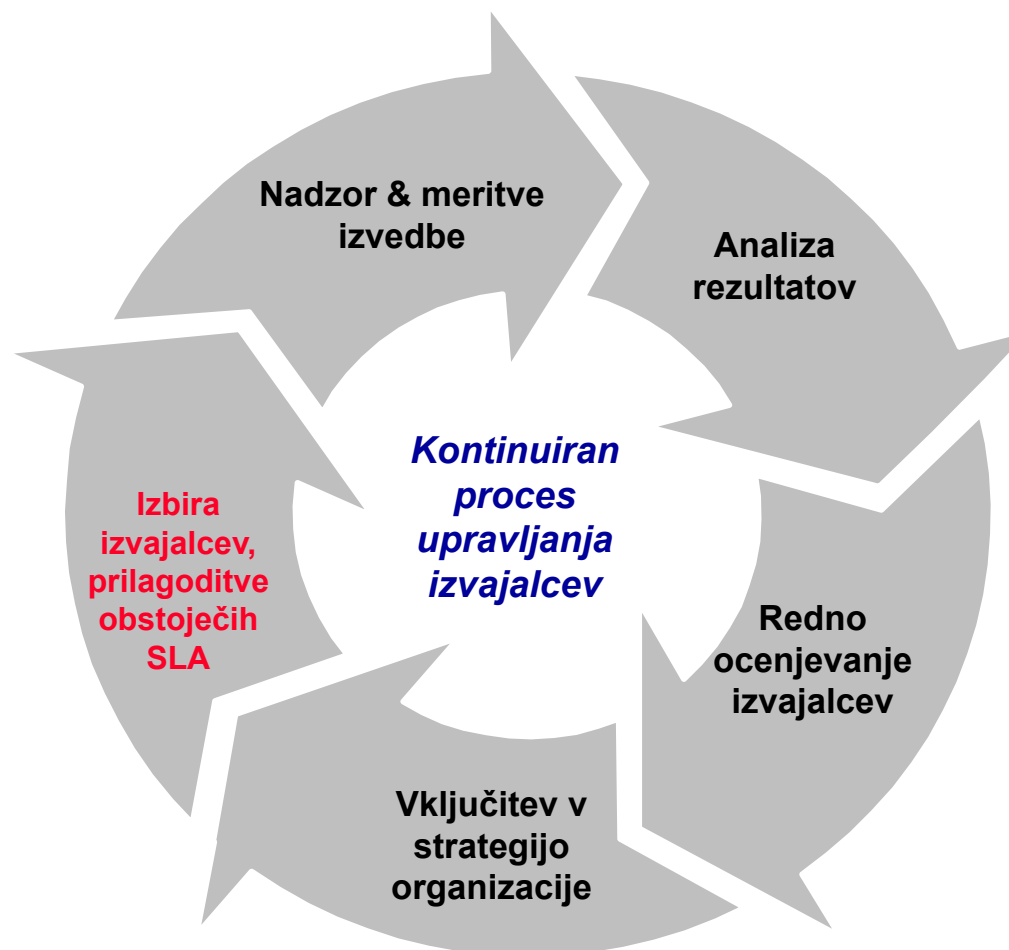
se lahko najdemo v neprijetni situaciji...



Deadline is deadline !



- **Boljše razporejanje virov**
- **Natančnejše ocene porabe virov in sredstev**
-





Globalne pogodbe z upoštevanjem fleksibilnosti

Takšen pristop sicer ne garantira vedno ugodnejših pogojev poslovanja.
V posameznih primerih je kljub krovnim pogodbam individualno poslovanje na lokalnih trgih cenovno ugodnejše.



- Občutno nižji stroški storitev in opreme zaradi nastopa celotne skupine kot ene stranke
- Jačanje pogajalske moči skupine

Vendor Due Diligence - Selected Metrics: Financial Risk

<i>Financial Stability</i>	<i>Anticipated three to five year earnings growth rate</i>
<i>Stock Price</i>	<i>Vendor's stock development over the last years and analysts' forecasts</i>
<i>Vendor Credit Rating</i>	<i>Rating of vendor's corporate lending capabilities from rating agencies</i>
<i>Performance against Cost Target</i>	<i>Percentage below/above target price</i>
<i>Price Competitiveness</i>	<i>Percentage below/above market price</i>
<i>Invoice Accuracy</i>	<i>Accuracy of billing invoices</i>

Financial Risk...

Vendor Due Diligence - Selected Metrics: Organizational Risk

Organizational Risk...

Organizational Culture

Compatibility of vendor's organization's values vis-à-vis RI's values

Organizational Leadership

Stability of and confidence in vendor organization's senior leadership

Organizational Fit

Compatibility of vendor's organization and hierarchy and RI organization and hierarchy

(Global) CEE presence

Regions, relevant to RI, that the vendor supports

Quality of Account Mgmt. / Organization

Contribution of vendor's account management to quality of relationship

*Engagement
Responsiveness*

Proactiveness in responding to RI's requests (e.g. RfP processes, issues discussion,...)

Communication Mechanisms

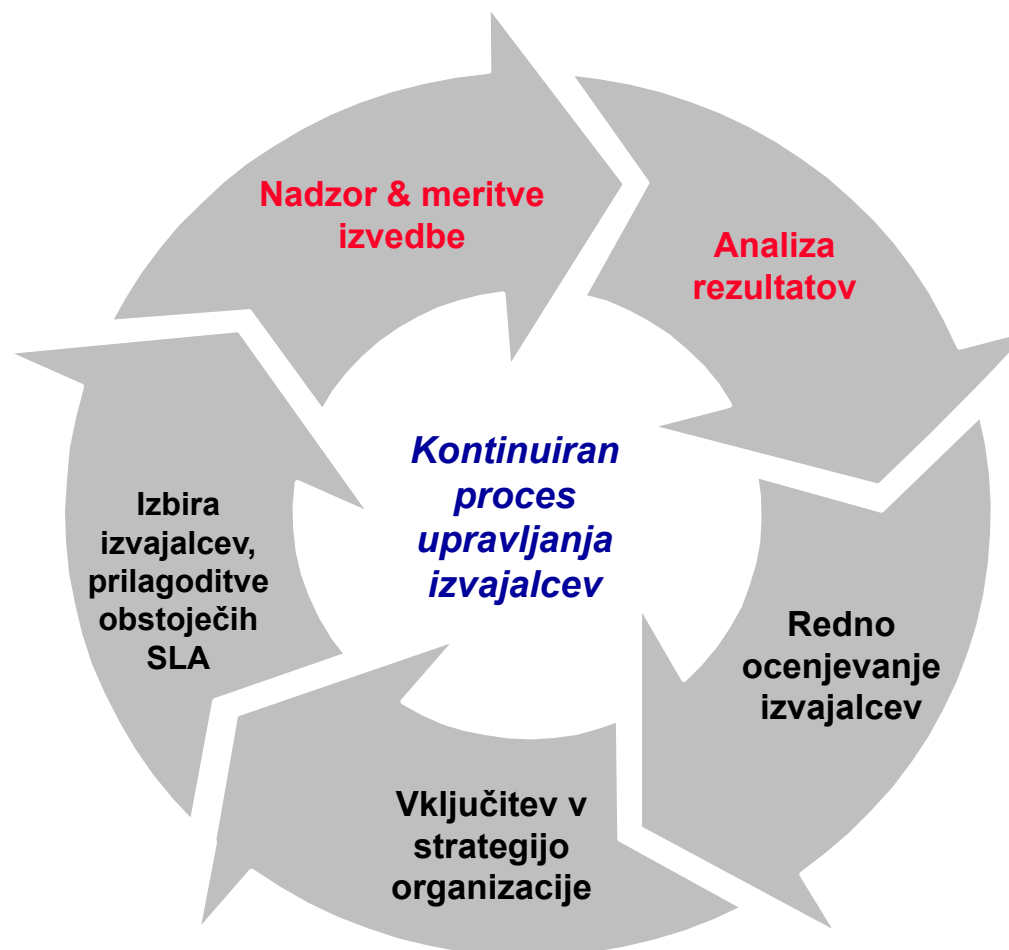
Status reports, formal and informal updates and keeping communication lines open

Organic Talent versus subcontracted staff

Ration of vendor company FTEs to number of sub-contracted staff on project

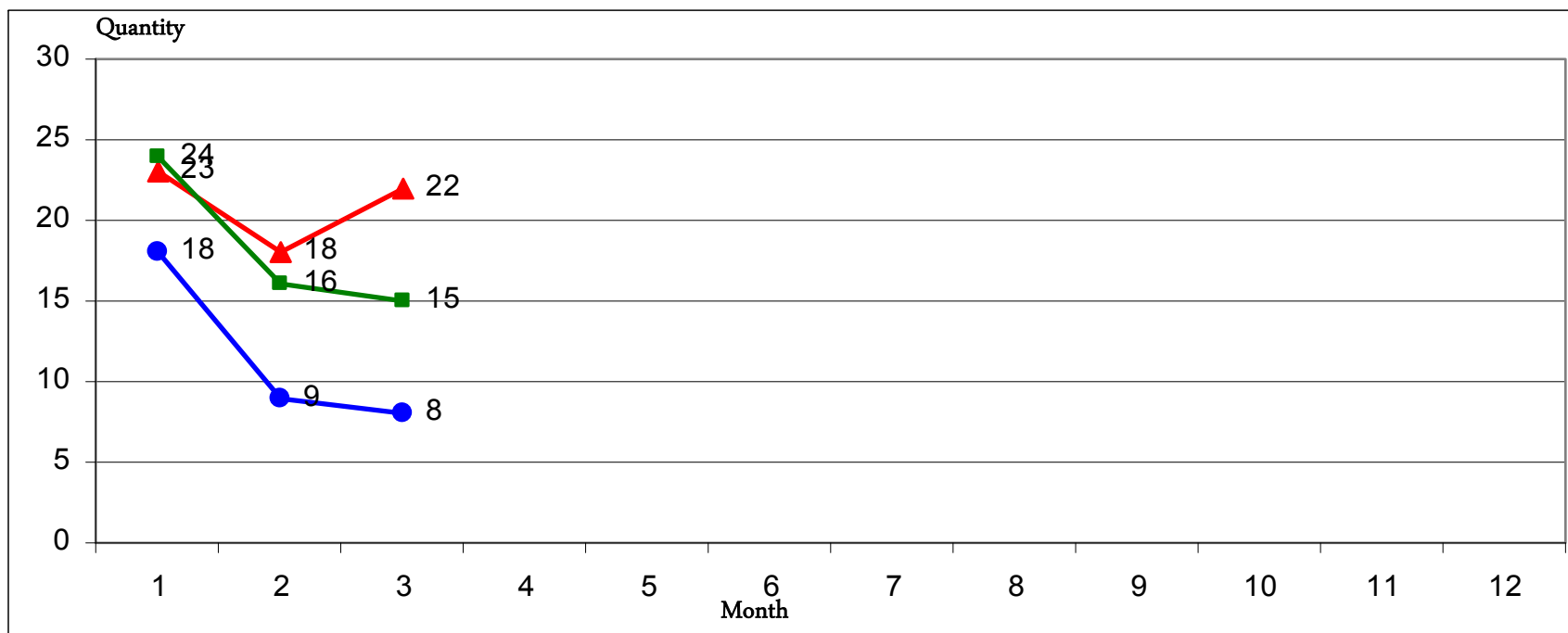
- Ugodnejše cene
- Ugodnejši pogoji poslovanja
- Standardizacija
- Večja obvladljivost IT arhitekture
- Pogajalska moč
- Manj ukvarjanja z izvajalci na nivoju lokalnih bank
- Znižanje stroškov procesa upravljanja izvajalcev
- Boljše obvladovanje tveganj s centralnim in lokalnim ocenjevanjem dobaviteljev






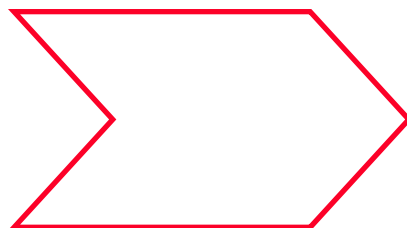


- Redne in izredne meritve
- Raziskave in ankete
- Rezultati rednih revizijskih in varnostnih pregledov

Dynamic of tickets (New, Fixed, Resolved) per months



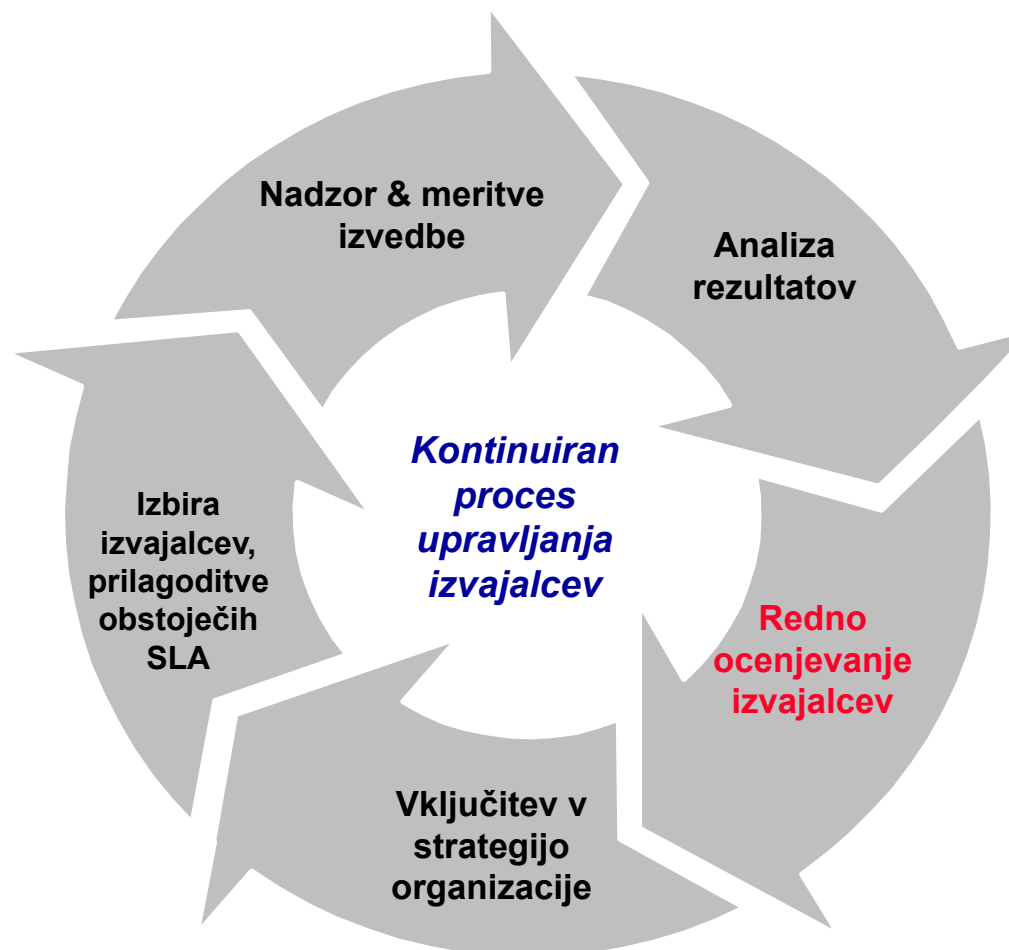
-  New – Number of Tickets opened per month
-  Fixed / Info Required – Number of Tickets in Testing or Info / Required for the reporting period
- 



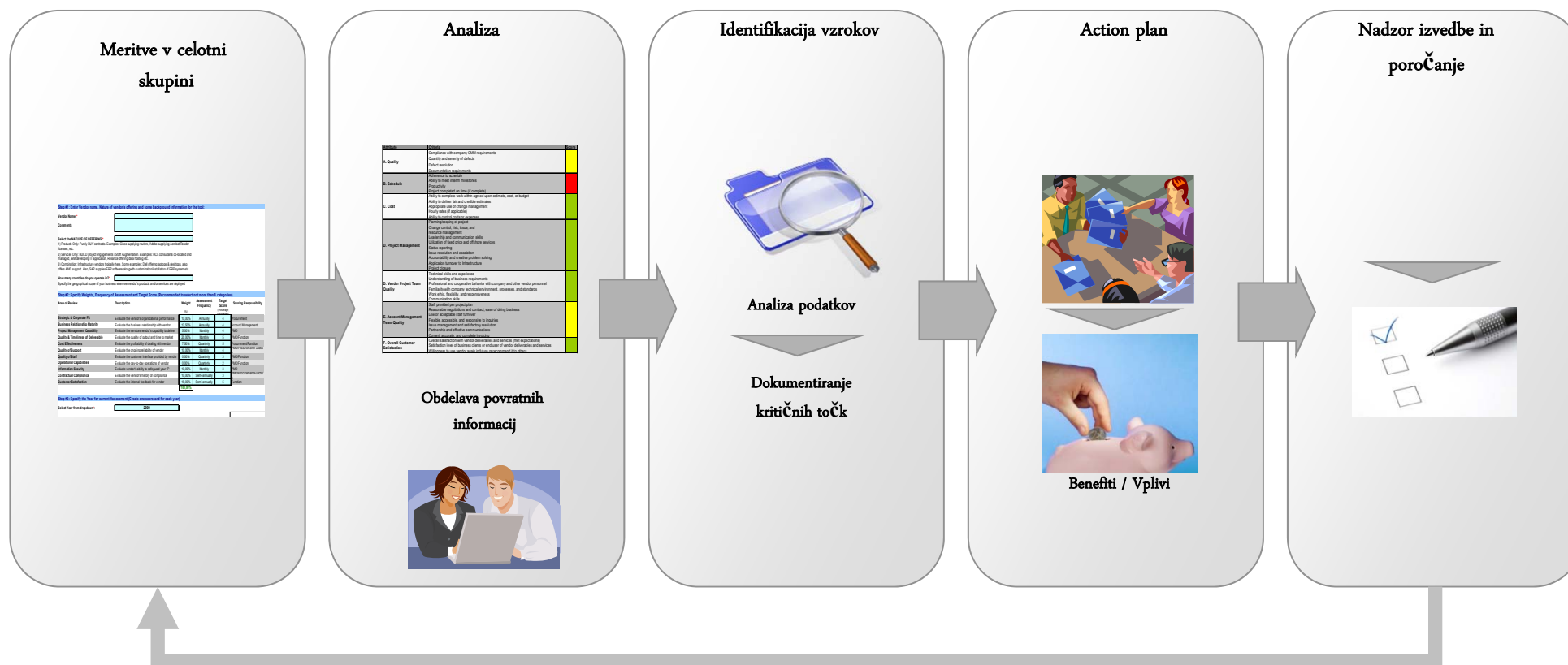
-
- preliminarne analize dobaviteljev
- zgodaj predvidimo potencialne težave z izvajalci
- zgodaj identificiramo izvajalce, ki jih je potrebno zamenjati



- pogovori z izvajalci v primeru težav imajo nižji čustven naboj, saj so podkrepljeni s podatki in dejstvi in s tem manj stresni za zaposlene,
- izboljšanje sodelovanja z boljším razumevanjem drug drugega

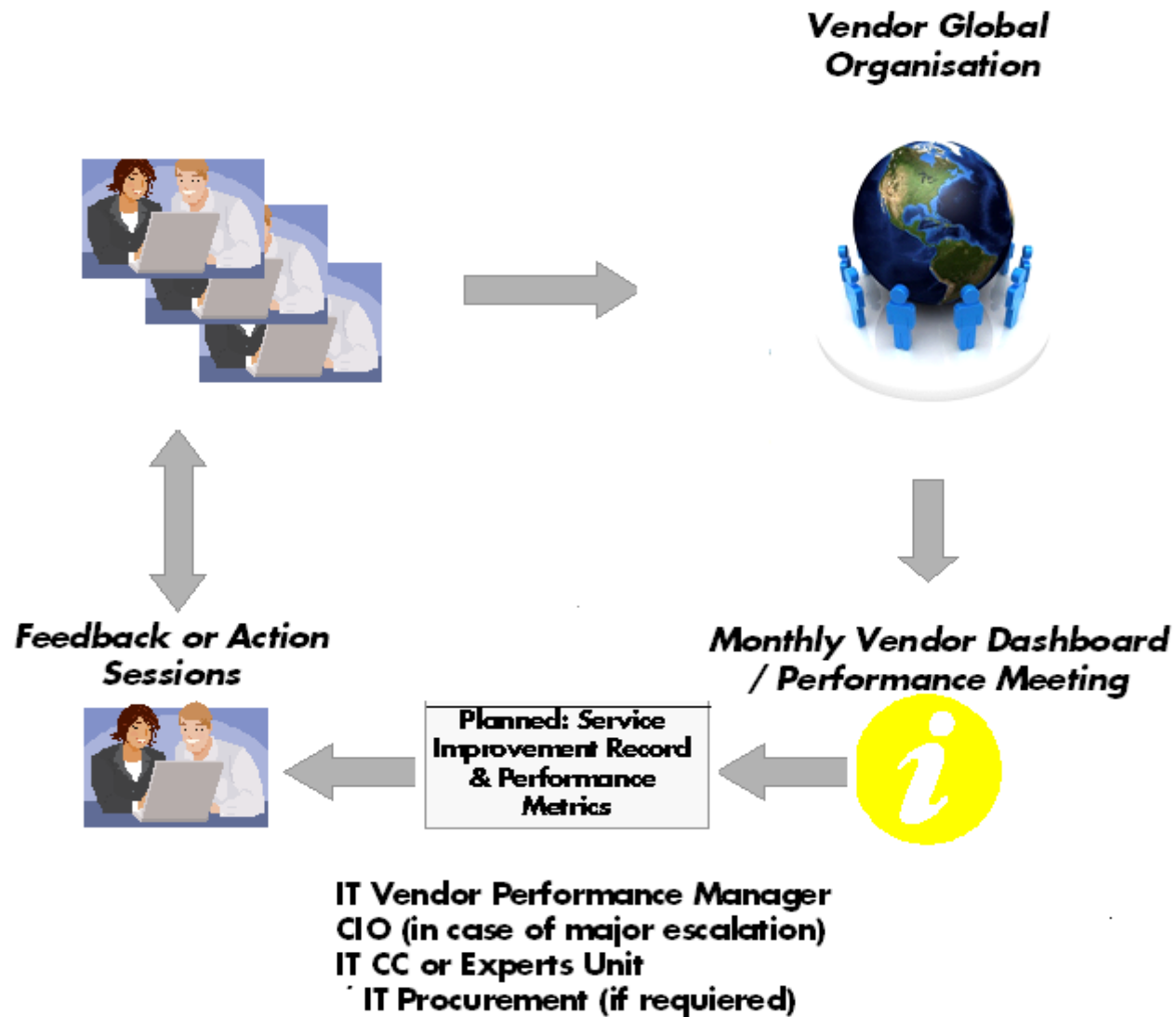


- Ocenjevanje letne uspešnosti dobaviteljev je vir izboljšav
- 1-2 ocenitvi uspešnosti letno – v pilotski fazi - focus na dobavitelje pomembne za celo skupino



Ciklus ocenitve dobaviteljev

„Ni ocenitve brez posledic“

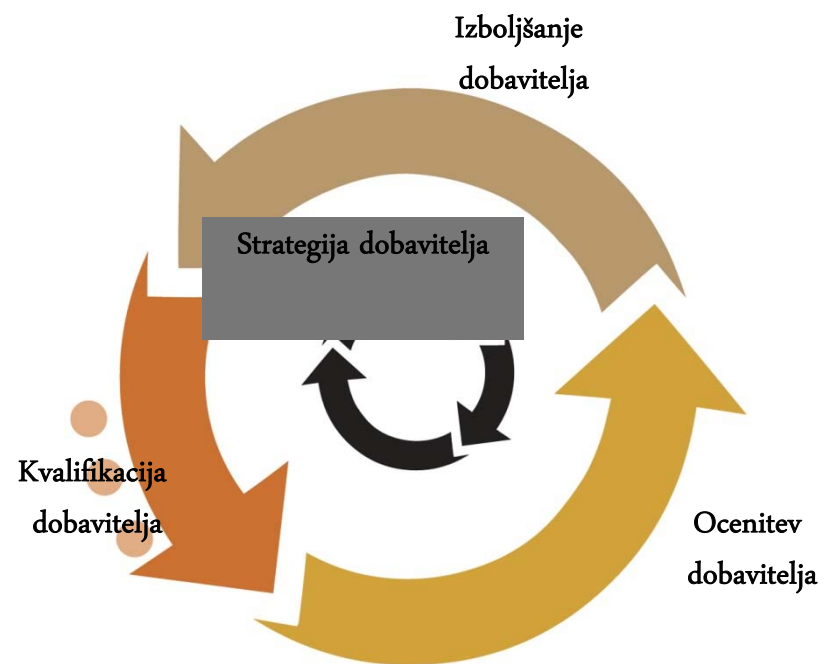


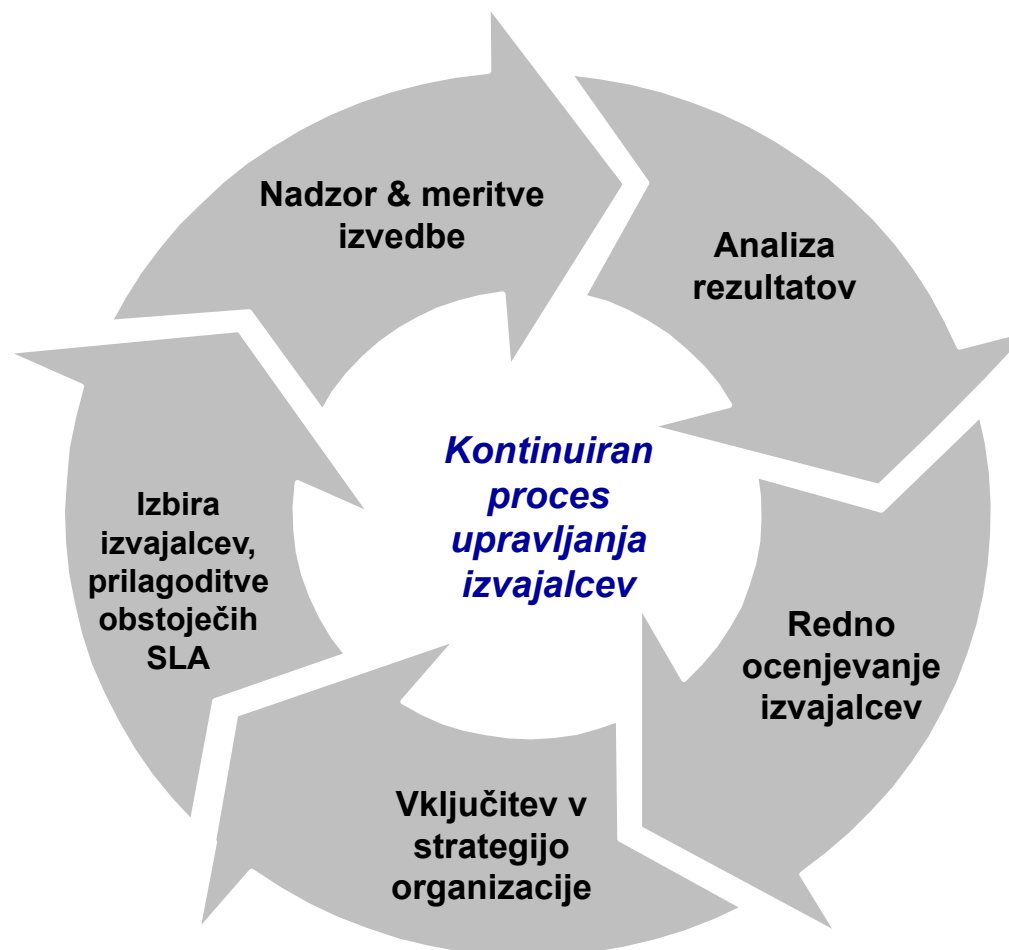


“Someone calling themselves a customer says they want something called service.”

Izboljšanje pozornosti višjega vodstva interno in pri izvajalcih

- baza podatkov za redna srečanja z izvajalci
- letne prilagoditve SLA
- lažji proces odločanja v primeru novih pogodb





Hvala za pozornost



