

Service Delivery Manager

Fit für die internationale Zusammenarbeit



Die Herausforderung

Off-Shoring verändert die Leistungsprozesse und schafft neue Funktionen.

Service Delivery Manager sind die Schnittstelle zwischen den Anwendern und den externen Lieferanten.

Vielfältige und neue Herausforderungen sind damit verbunden: z.B.

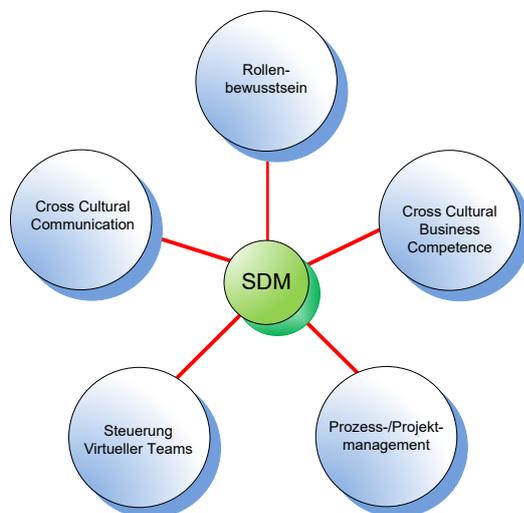
- Sich mit einer neuen Rolle identifizieren
- Mit Menschen einer anderen Kultur kommunizieren und zusammenarbeiten
- Internationale, virtuelle Teams managen

Die technischen Kompetenzen sind reichlich vorhanden, die Erfahrung zeigt, dass für das Service Delivery Management die Kommunikation und soziale Kompetenzen für den Erfolg entscheidend sind.

Das CONSENSUS-Programm

Unser Programm aus der Praxis für die Praxis wird an die unternehmensspezifische Situation angepasst.

Die Bausteine



Baustein 1: Rollenbewusstsein

Eine Rolle neu über- oder hinzunehmen, Aufgaben abgeben heißt, sich in Beziehung zum Umfeld neu zu positionieren.

Wenn sich die Service Delivery Manager wirklich mit ihrer Rolle identifizieren, dann können sie die neu benötigten Fähigkeiten und Verhaltensweisen leichter entwickeln.

Dieser Baustein beschäftigt sich mit:

- Dem Rollenverständnis und dessen Anforderungen
- Dem Selbst-, Zeit- und Stressmanagement
- Der Aufgabendelegation

Baustein 2: Cross Cultural Business Competence

Die Zusammenarbeit mit Menschen anderer Kulturkreise erfordert Sensibilität und Selbstbewusstsein. Wenn die Service Delivery Manager die kulturellen Unterschiede und auch Gemeinsamkeiten kennen, dann wissen sie worauf sie zu achten haben, wo die Fallstricke liegen und welches Verhalten hilfreich ist.

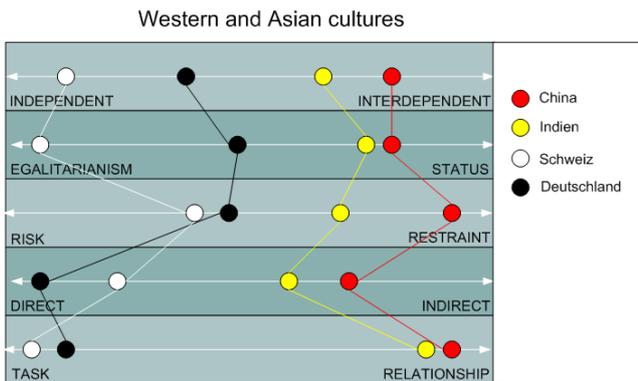
Dieser Baustein beschäftigt sich mit:

- Den kulturellen Dimensionen und Auswirkungen auf die Zusammenarbeit
- Kultur-, länderspezifischen Aspekten
- Kritischen Business-Bereichen
- Do's und Don'ts
- Der rote Faden ist:
 - meine Kultur: Wie komme ich an?
 - ihre Kultur: Was ist bei ihnen zu beachten?
 - und dann: Praktische Ideen für erfolgreiche Zusammenarbeit

Der Baustein kann in deutsch oder englisch durchgeführt werden.



Kulturelle Dimensionen



Baustein 3: Cross Cultural Communication

„Language is an issue“. Die Verständigung in einer Sprache, die für beide Gesprächspartner nicht die Muttersprache ist, birgt viele Fallstricke für Missverständnisse. Findet die Kommunikation über Telefon, Emails oder durch virtuelle Meetings statt, erhöht sich der Schwierigkeitsgrad.

Dieser Baustein beschäftigt sich mit:

- Der Kommunikation am Telefon
- Der Email-Kommunikation
- Der Vorbereitung und Durchführung von virtuellen Meetings

Der Baustein wird in englisch durchgeführt. Eine CD mit Musterbeispielen unterstützt die Anwendung in der Praxis.

Baustein 4: Prozess-/Projektmanagement

Methoden des Prozess- und Projektmanagements unterstützen die Service Delivery Manager darin, die Prozesse zu steuern und zu optimieren.

Dieser Baustein beschäftigt sich mit:

- Prozessoptimierung
- Ressourcenplanung und -steuerung
- Qualitätsmanagement
- Monitoring und Controlling von KPIs
- Projektmanagement

Die Ausgestaltung der Inhalte wird auf die konkrete Arbeitssituation der Service Delivery Manager abgestimmt.

Baustein 5: Steuerung Virtueller Teams

Wie können räumlich verteilte Prozessbeteiligte als Team für gemeinsame Ziele zusammengeführt, motiviert und gesteuert werden?

Dieser Baustein beschäftigt sich mit:

- Den Erfolgsfaktoren virtueller, internationaler Teams: Top oder Flop
- Dem Vertrauen und der Kooperation als Erfolgsfaktor für virtuelle Teams
- Der Kommunikation und Zusammenarbeit virtueller, internationaler Teams
- Dem Diversity-Management als ein wichtiges Element von Commitment
- Den Regeln für erfolgreiche Kommunikation in virtuellen Teams

Vermittlung und Transfer

Die Inhalte werden in 1-tägigen Trainings praxisorientiert bearbeitet. Zwischen den Trainings finden ½-tägige Transfer-Workshops statt, in denen Praxisfälle bearbeitet und konkrete Lösungen entwickelt werden.

Was das Programm erfolgreich macht:

- Modular: flexible Anpassung an unternehmensspezifische Anforderungen.
- Interdisziplinär: Wir integrieren soziale, kommunikative, sprachliche und betriebswirtschaftliche Kompetenzen.
- Pragmatisch: Es geht um die sofortige Anwendung der Inhalte für die Zusammenarbeit mit Angehörigen der Zielländer.

Ihr Nutzen

- Die Service Delivery Manager erfüllen die Anforderungen der Funktion
- Sie managen die Zufriedenheit der Kunden und Lieferanten
- Sie optimieren die Prozesse und steuern die Qualität

