



SUPPLIER GOVERNANCE

Pendahuluan

Setiap organisasi bergantung pada banyak pemasok (Supplier) untuk mendukung strategi bisnis dan IT mereka.

Tata kelola supplier IT yang efektif merupakan komponen utama IT Governance, untuk memastikan bahwa risiko dikelola dan nilai diberikan dari investasi dalam produk dan layanan supplier.

I.3 Agar tata kelola pemasok efektif, peran pelanggan sangat penting.

- Pelanggan harus memiliki kepemilikan atas seluruh transaksi mulai dari menentukan persyaratan dan seleksi hingga keterlibatan, operasi, dan penghentian.
- Bahkan ketika sebagian besar IT di-outsourcing-kan, beberapa fungsi utama harus dipertahankan karena menyediakan kontinuitas untuk klien IT, menyediakan pengawasan agen outsourcing, sangat spesifik dengan cara bisnis beroperasi, dan strategis untuk organisasi.

I.4

Hal yang perlu dipertahankan oleh organisasi :

Beberapa keahlian dalam fungsi strategis, seperti :

- **pengawasan proyek**
- **arsitektur**
- **perencanaan**
- **manajemen vendor**
- **keamanan**

1.5 **Cara terbaik untuk membangun supplier governance yang efektif**

- Bentuk hubungan yang benar (penyediaan komoditas, 'hubungan pasar' memungkinkan batas yang jelas antara klien dan pemasok, sementara 'Skala kemitraan' akhir membutuhkan kerja sama yang berkelanjutan dan dekat)
- Bagaimana kedua belah pihak terlibat satu sama lain
- Komitmen kedua belah pihak di tingkat senior
- Tanggung jawab dan akuntabilitas oleh pengambil keputusan senior di kedua sisi
- Spesifikasi tanggung jawab tata kelola dalam "jadwal tata kelola" dalam kontrak

Why is Supplier Governance important?

- Karena organisasi semakin bergantung pada IT
- Manajemen perlu lebih menyadari risiko IT yang kritis dan apakah risiko tersebut dikelola.
- Lebih jauh, jika ada ketidakjelasan dan transparansi saat mengambil keputusan IT yang signifikan, ini dapat menyebabkan keengganan untuk mengambil risiko dan kegagalan untuk mengambil peluang teknologi.

Ada kesadaran bahwa karena IT yang kompleks dan memiliki kondisi unik serta cepat berubah, sehingga kebutuhan untuk menerapkan disiplin manajemen yang baik dan control menjadi lebih besar.

Why is Supplier Governance important?

- Sebagian besar organisasi sangat bergantung pada sejumlah supplier/pemasok utama
- Tata kelola harus difokuskan pada hubungan-hubungan dengan risiko dan investasi terbesar.
- Pengalihdayaan suatu fungsi atau layanan cenderung menjadi keputusan strategis utama yang harus diatur dengan hati-hati.
- Outsourcing juga merupakan peluang bisnis komersial global bagi penyedia layanan yang akan bersaing ketat untuk pangsa pasar.
- Dalam situasi teknis dan komersial yang sedemikian kompleks, tata kelola sangat penting untuk membantu menghindari kemungkinan kegagalan layanan dan kerugian finansial yang besar.

The customer's role

Agar tata kelola supplier/pemasok menjadi efektif, peran pelanggan sangat penting.

- Pelanggan harus mengambil kepemilikan keseluruhan transaksi mulai dari menentukan persyaratan dan seleksi hingga keterlibatan, operasi, dan penghentian.
- Hal yang perlu diperhatikan (Penting) bahwa apa yang diserahkan oleh pelanggan BUKAN kompetensi intinya.
- Hanya dalam keadaan terbatas, sebagai contohnya adalah pengejaran teknologi, jika kompetensi inti dialihdayakan.
Supplier tentu saja juga merupakan pemangku kepentingan dan akan memastikan hubungan tersebut dikelola dengan baik, selain itu bahwa persyaratan keuangan dan operasionalnya dapat diterima.

The customer's role

Peran pelanggan dalam memastikan tata kelola yang efektif akan menjadi sangat penting dan harus membahas:

- Disiplin dalam mengelola transaksi dan transparansi hasil
- Merdeka dari pemasok
- Akuntabilitas dan tanggung jawab untuk keputusan kunci
- Meningkatkan nilai pemangku kepentingan (baik internal maupun untuk pemasok)
- Langkah-langkah tata kelola utama di setiap tahap, paling baik ditentukan dalam jadwal tata kelola di kontrak, dan dalam manual prosedur bersama di mana tanggung jawab utama dan prosedur eskalasi didefinisikan.

How to be an effective customer

Organisation	Technical	Project Approach
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fokus pada apa yang penting ▪ Memiliki kemampuan yang tepat untuk mengelola pemasok TI ▪ Pastikan ada peran dan tanggung jawab yang jelas di sisi pelanggan hubungan ▪ Pastikan ada sponsor tingkat Eksekutif yang akan bertanggung jawab dan bertanggung jawab untuk semua keputusan penting mengenai pemasok utama ▪ Berkomitmen jangka panjang ▪ Membangun hubungan di berbagai tingkatan ▪ Atur pemasok sesuai dengan kekritisan dan perannya 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kelola masalah teknis TI untuk memastikan kesesuaian jika perlu dan kompatibilitas dengan standar teknis in-house ▪ Pastikan semua persyaratan hukum dan peraturan yang relevan telah dipertimbangkan ▪ Membakukan dan mengkomersialkan solusi sedapat mungkin ▪ Tetapkan harapan yang realistis tentang pemberian layanan ▪ Luangkan waktu untuk memahami penawaran produk dan layanan ▪ Memahami bagaimana aset TI Anda sendiri dapat dipengaruhi oleh pasokan produk eksternal atau layanan ▪ Pastikan ada kontrol yang baik terhadap lingkungan internal yang dipengaruhi oleh eksternal menyediakan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berhati-hatilah untuk mengelola semua masalah terkait staf ▪ Membentuk komite koordinasi perwakilan pelanggan senior ▪ Pastikan ada proses yang harus diikuti oleh kedua belah pihak ▪ Mengembangkan persyaratan dan rencana kontrak untuk transisi / transformasi dari keadaan saat ini ke layanan outsourcing ▪ Dekati kontrak dan hubungan secara seimbang memastikan risiko telah terjadi dipertimbangkan dalam konteks nilai yang diharapkan dari pemasok ▪ Hindari bahaya pesan campuran yang berasal dari berbagai bagian organisasi pelanggan ▪ Pastikan ada komitmen manajemen top-down untuk mendukung semua keputusan penting

How to monitor and measure

1. Identifikasi serangkaian tindakan kunci yang bermakna dan terukur, mis .:
 - Performa
 - Keuangan
 - Risiko
 - Pemenuhan
 - Hubungan
 - Nilai ditambahkan
 - Pengiriman
2. Ambil kepemilikan dan tentukan dan dapatkan persetujuan untuk semua tindakan
3. Manajemen senior pemasok harus:
 - Berikan data untuk semua tindakan yang menjadi tanggung jawabnya
 - Pantau kinerja pengiriman
 - Setuju tindakan perbaikan dengan pelanggan
 - Melakukan tindakan perbaikan
4. Manajemen layanan TI Pelanggan harus:
 - Bertanggung jawab untuk memantau dan melaporkan
 - Prioritaskan dan rekomendasikan tindakan
5. Pelanggan harus:
 - Berikan data pengukuran kepuasan pelanggan
 - Pertimbangkan perbandingan dengan organisasi lain dan layanan lain

How best to select a supplier

Langkah-langkah berikut disarankan:

1. *Teliti pasar untuk mengidentifikasi pemasok yang disukai*
2. *Pertimbangkan ukuran pemasok dibandingkan dengan organisasi Anda dan kebutuhan Anda*
3. *Pertimbangkan kebutuhan untuk mengintegrasikan beberapa pemasok*
4. *Lakukan tinjauan uji tuntas*
5. *Siapkan RFP yang efektif*
6. *Lihat orang-orang kunci*
7. *Pertimbangkan pilot dan uji coba pra-proyek*
8. *Periksa rekam jejak*
9. *Pertimbangkan dampak dari setiap situasi lepas pantai*

The customer/supplier relationship

Party	Stakeholder	Focus
Customer	Investors	Define outsourcing and procurement strategy
		Define supplier governance framework
		Provide supplier with strategic direction
		Approve contracts and any changes
		Consider future business requirements
		Define business objectives
		Evaluate performance
	Providers	Specify architecture
		Define business requirements
		Manage relationship
		Manage projects
		Monitor service
	Controllers	Verify financial ROI
		Manage contract
		Assess and monitor risk
Ensure legal/regulatory compliance		
Perform financial analysis		
Ensure supplier service audit		
Supplier	Investors	Define business objectives
		Protect supplier and customer investments
		Commit resources for delivery
		Define service strategy
		Define governance framework
	Providers	Define services
		Define service levels
		Monitor service quality
	Controllers	Measure financial performance
		Monitor risk management
		Manage contracts

Figure 7.4

I.14 Service management techniques and SLAs

ITIL direkomendasikan sebagai sumber panduan terbaik di bidang ini, dan anggota IMPACT SIG merekomendasikan teknik berikut:

- Gunakan kerangka kerja tata kelola pemasok untuk mendorong praktik manajemen layanan (gambar 7.5).
- Buat dewan manajemen layanan untuk mengawasi pengiriman layanan
- Buat kode layanan praktik "bagaimana cara terlibat"
- Adopsi proses standar untuk mengelola layanan
- Kembangkan bahasa umum dan pemahaman umum tentang tujuan layanan
- Pastikan ada definisi yang jelas tentang ruang lingkup layanan
- Tentukan ruang lingkup fungsi IT yang dipertahankan
- Pertahankan kontrak sebagai akibat dari perubahan layanan
- Buat manual kebijakan dan prosedur untuk diikuti oleh kedua belah pihak

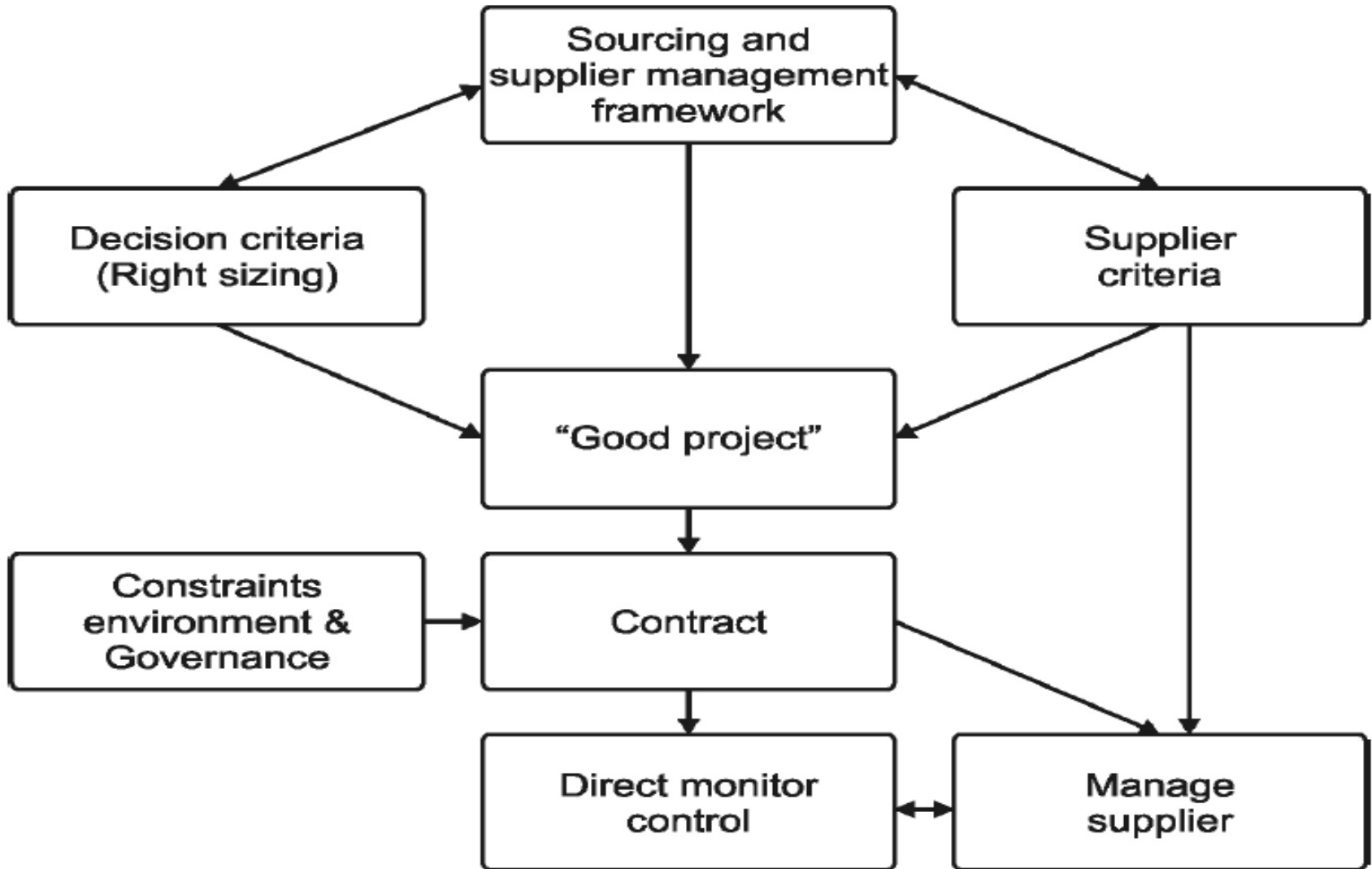


Figure 7.5

Semoga Bermanfaat

