

# IT PROVIDER-MANAGEMENT EXTERNE PROVIDER OPTIMAL STEuern



Passend zum Thema unseres 2018 **neu gestartete itSMF Fachforums Multi-Provider-Management** stellen wir Ihnen heute ein **Fachbuch** vor, **welches es in dieser Form in Deutschland noch nicht gab.**

Wer sich mit ITIL beschäftigt, kennt die Tatsache, dass ITIL selbst – außer mit den Prozessen Supplier Management und Service Level Management – nicht viele Ansätze für ein umfassendes Management der Lieferbeziehungen zu externen IT Providern bietet. Der vor 3 Jahren vorgestellte Ansatz SIAM (Service Integration and Management) bringt zwar gute, neue Ideen, aber diese liegen bis heute nicht in deutscher Sprache vor. Und: Provider-Management hat noch mehr Facetten, die bisher nicht in einem einzigen Nachschlagewerk zusammengefasst wurden (z.B. die Auswahl der Provider, Steuerungs-Prozesse oder das Thema Verträge).

Nun haben zwei itSMF-Mitglieder, diese Lücke geschlossen: **MICHAEL SCHNEEGANS** und **JÖRG BUJOTZEK** von amendos GmbH. Es versteht sich nicht nur als praktischer Leitfaden für effizientes Provider-Management im Betrieb – also nachdem Sie an externe Provider IT-Leistungen ausgelagert haben – sondern umfasst auch Fragen der Sourcing Projekte, der Anbahnung von Sourcing Vorhaben, der Auswahl von Providern und dem Aufbau der sogenannten Retained Organization. Diese muss nach dem Sourcing mit Governance Prozessen externe Provider dauerhaft, effizient und rechtssicher steuern. Gerade die Verzahnung mit den internen ITIL Prozessen der auslagernden Organisation ist wichtig, und dies wird im Buch hervorragend dargestellt. Enthalten sind ferner Ansätze für die Festlegung einer Sourcing Strategie, und weitere Rahmenvorgaben wie Managed Service Strukturen, der Vertrags-Zuschnitt, Service Level Vereinbarungen, Reporting und die Fragen der Tools und Skills zum Provider-Management.

Wenn Sie IT Provider-Management (oder auch Multi-Provider-Management) planen, aufbauen und in die bestehende Organisation einbetten wollen, um Outsourcing-Vorhaben erfolgreich zu machen, kommen Sie an diesem Buch fast nicht vorbei. Die Autoren orientieren sich, wie ITIL selbst auch, an einem Outsourcing Life Cycle, der den CSI Faktor berücksichtigt, und arbeiten die jeweils wesentlichen Aspekte für das IT Provider-Management heraus. Die itSMF Literatur zu diesem Thema und alle ITIL Bücher wurden von den Autoren verarbeitet. Je nachdem, in welcher Sourcing Projektphase Sie sich befinden, können Sie das Buch sofort einsetzen.



ISBN 978-3-446-45332-6

(EXTRA: E-BOOK INSIDE)

46,00 €

E-BOOK (EPUB): ISBN 978-3-446-45584-9

36,99 €

Erschienen 11/2017

280 Seiten. Flexibler Einband

**AUTOREN**

**MICHAEL SCHNEEGANS, JÖRG BUJOTZEK**

CARL HANSER VERLAG MÜNCHEN

[www.hanser-fachbuch.de/buch/IT+Providermanagement/9783446453326](http://www.hanser-fachbuch.de/buch/IT+Providermanagement/9783446453326)