

# itSMF Jahreskongress 2019

## Multi-Providermanagement agil entwickeln

Referent: Jörg Bujotzek

# Agenda

01 Herausforderungen

02 Ausgangslage in einem Unternehmen

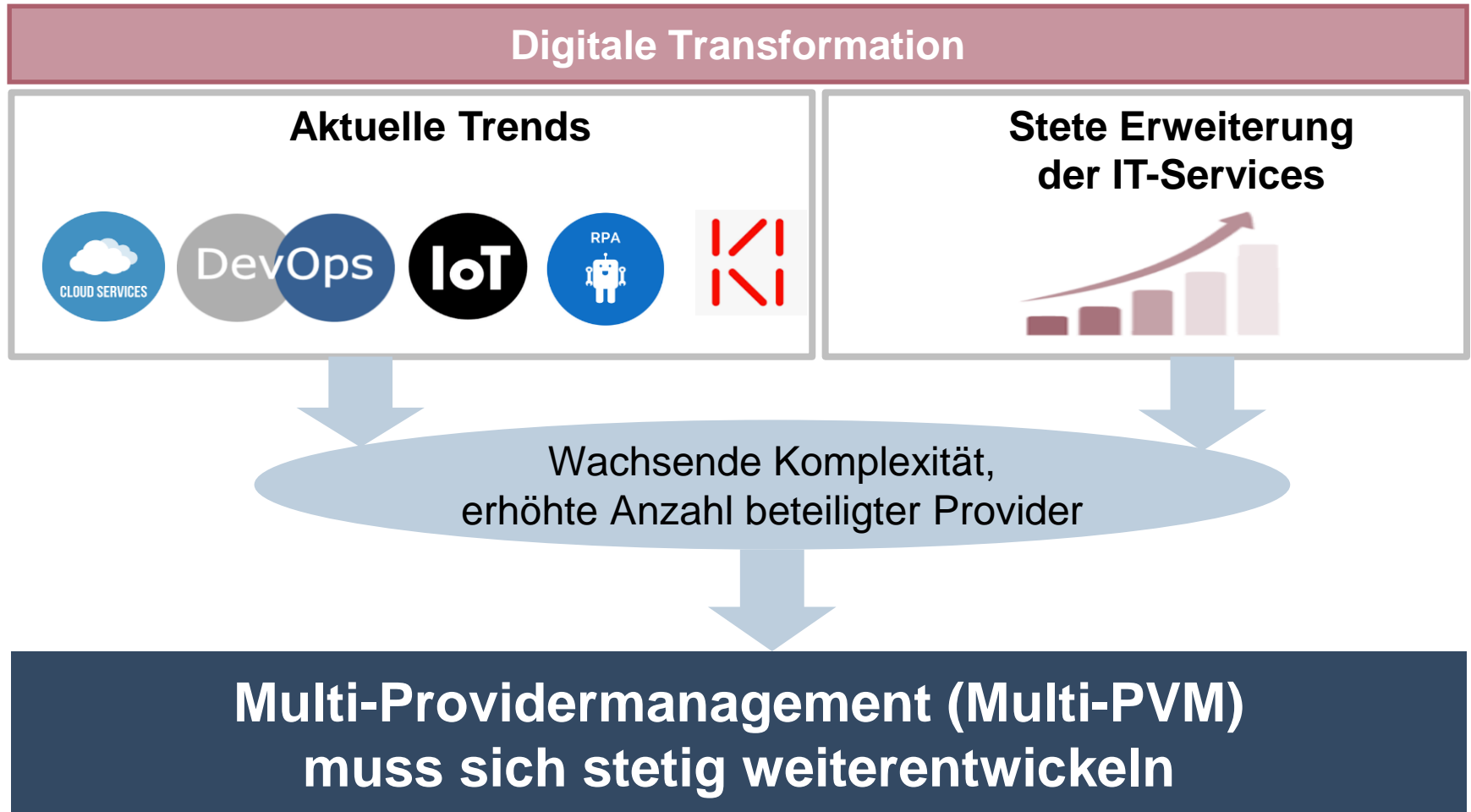
03 Verfahren für stetes Entwickeln des Multi-PVM

04 Agiles Umsetzen von Maßnahmen

05 Einsatz eines KANBAN-Tools

05 Erfolgsfaktoren

# Herausforderungen



### Ist-Situation

- Externe IT-Provider erbringen kleinere IT-Services
- Providermanagement wird individuell organisiert

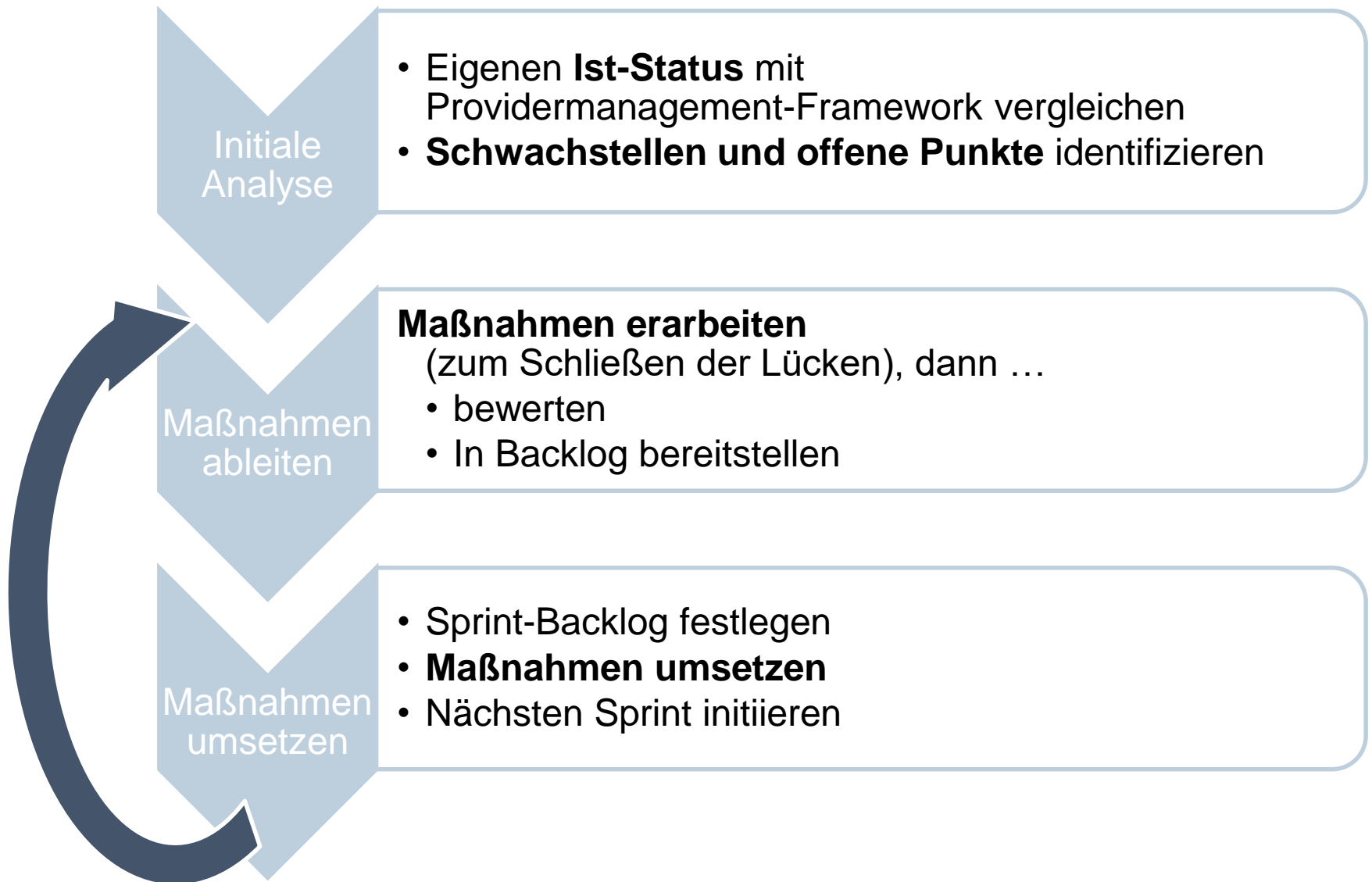
### Aktuelles Projekt: Outsourcing an 2 strategische Provider

- IT-Services:                      Data Center  
    Workplace
- Teilprojekt:                      Aufbau einer Organisation für Multi-PVM
- Projektstand:                    Transition läuft

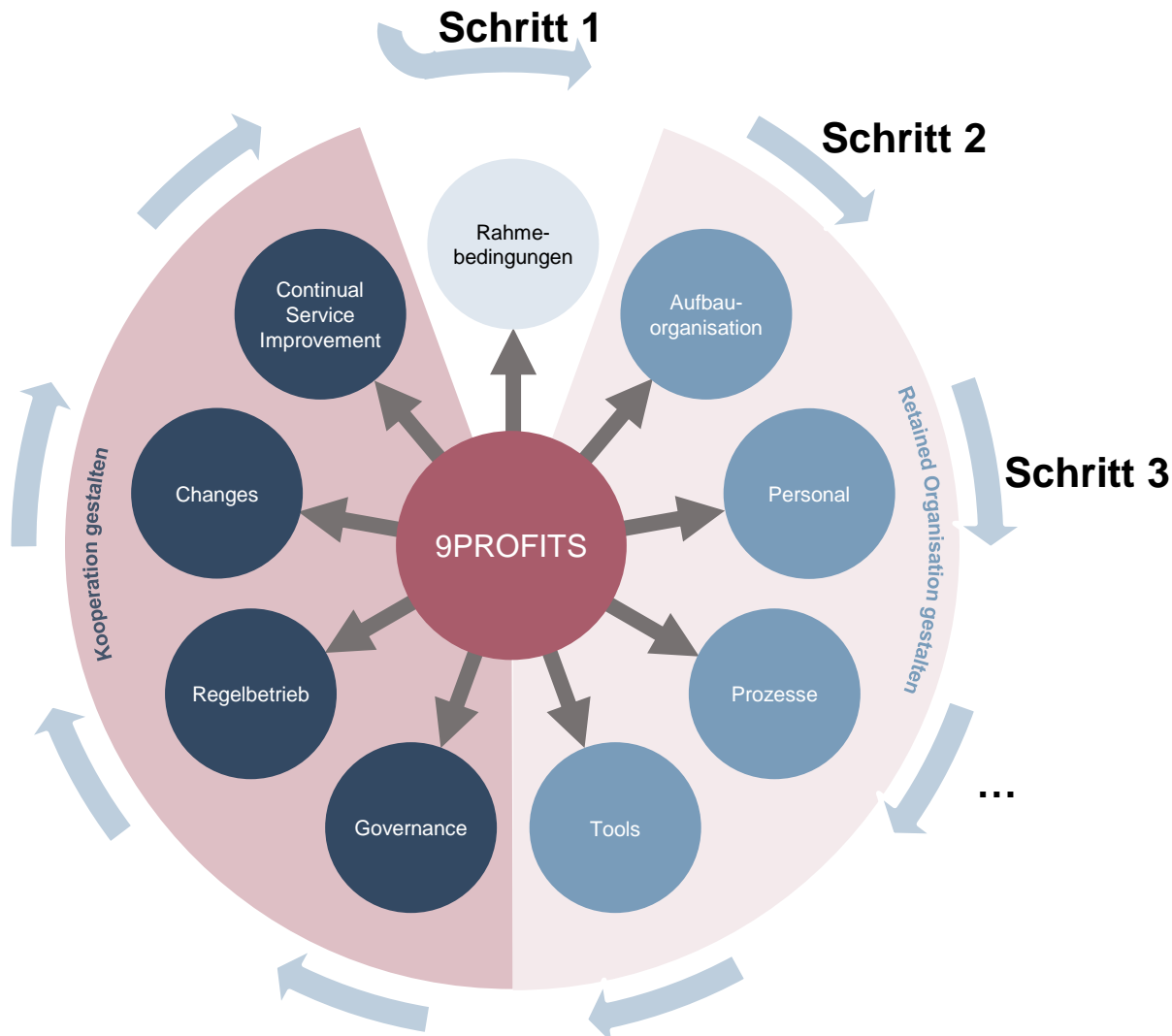
### Aufgabenstellung:

- Überprüfung des erarbeiteten Multi-PVM-Ansatzes
- Etablierung eines Verfahrens zur steten Weiterentwicklung

# Verfahren für stete Entwicklung des eigenen Multi-Providermanagement



## Genutzter Multi-PVM-Framework: 9PROFITS



### Je Schritt:

#### Ist-Status prüfen

- Abgleich mit Soll

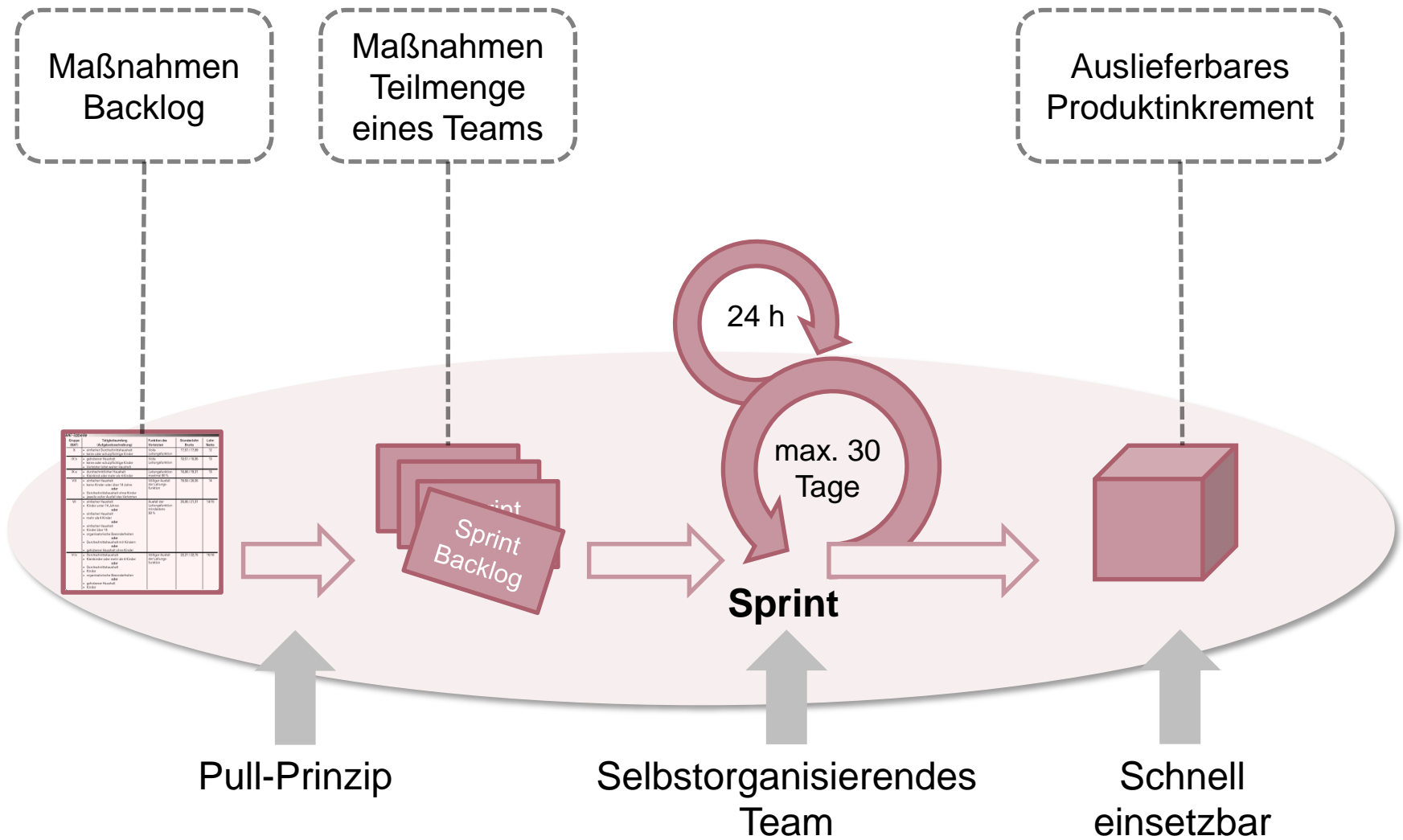
#### Analyse von

- Fehlendem
- Schwachstellen

#### Ableiten von Maßnahmen

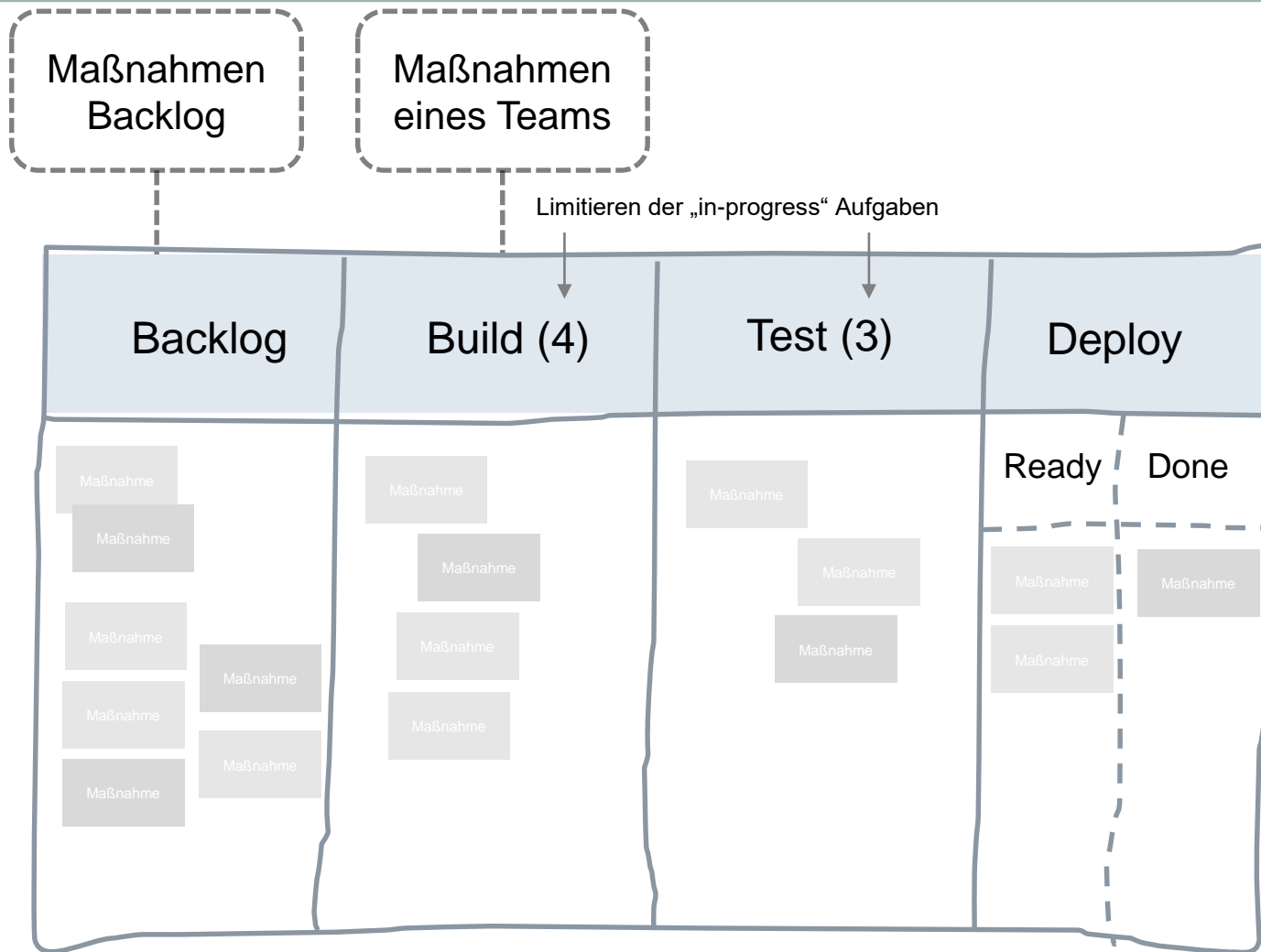
- & Teams zuordnen

# Agiles Umsetzen von Maßnahmen je Team



# Nutzung eines KANBAN-Boards

## Einsatz-Prinzip



Vgl. PRINCE2Agile, Axelos



# Toolunterstützung - KANBAN-Board

## Cloud-basierend



The screenshot shows a Trello board titled "PVM Verbesserung" with five columns: "Backlook", "Build", "Test", "Deploy - Ready", and "Deploy - Done".

- Backlook:** Contains five cards: "Verfahren für Business Case Pflege nach Vergabe", "Verfahren, um Kundenzufriedenheit zu ermitteln", "Eskalationsverfahren für Großstörungen", "Claim Management Prozess spezifizieren", and "Request-Schnittstelle für WAN verbessern".
- Build:** Contains three cards: "Reporting-Gestaltung vereinheitlichen", "Konzept für Reporting Dashboard", and "Gesamt-Performance-KPI für Provider entwickeln".
- Test:** Contains one card: "Vereinheitlichung von KPIs".
- Deploy - Ready:** Contains one card: "PVM Qualifizierungsplan erstellen".
- Deploy - Done:** Contains one card: "Detaillierung der PVM-Rollen".

Each card includes a title, a list of assignees, a comment icon, and a progress indicator (e.g., "0/2" or "0/1"). A "+ Eine weitere Karte hinzufügen" button is visible at the bottom of each column.

### Vorteile des Tool-Einsatzes:

- Gesamtübersicht über alle Maßnahmen für PVM-Leitung
- Jedes Team / jeder Mitarbeiter hat Sicht auf seine Maßnahmen
- erforderliche Planungsdetails einer Maßnahme auf einer Karte
- Universeller Zugang zum Board

## Rahmenbedingungen:

- Zugrundeliegender Multi-PVM-Framework muss ganzheitlich und konkret genug sein
- Erfahrung bzgl. agiler Methoden im Team
- Management fördert agile Kultur

## Umsetzungsansatz:

- Maßnahmen angemessen dimensionieren
- angemessene Anzahl an Maßnahmen pro Team
- stete Überwachung des Umsetzungsprozesses:
  - Passt alles zusammen?
  - Engpässe identifizieren & beseitigen

## Details zum Inhalt des 9PROFITS-Frameworks in unserem Buch:

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

**Jörg Bujotzek**

Senior Consultant

Phone: +49 (0) 40 248 276 00

E-Mail: [joerg.bujotzek@amendos.de](mailto:joerg.bujotzek@amendos.de)

**amendos gmbh**

Frankenstraße 3

20097 Hamburg, Germany

Phone: +49 (0)40 248 276 00

Fax: + 49 (0)40 248 276 01

[www.amendos.de](http://www.amendos.de)

