

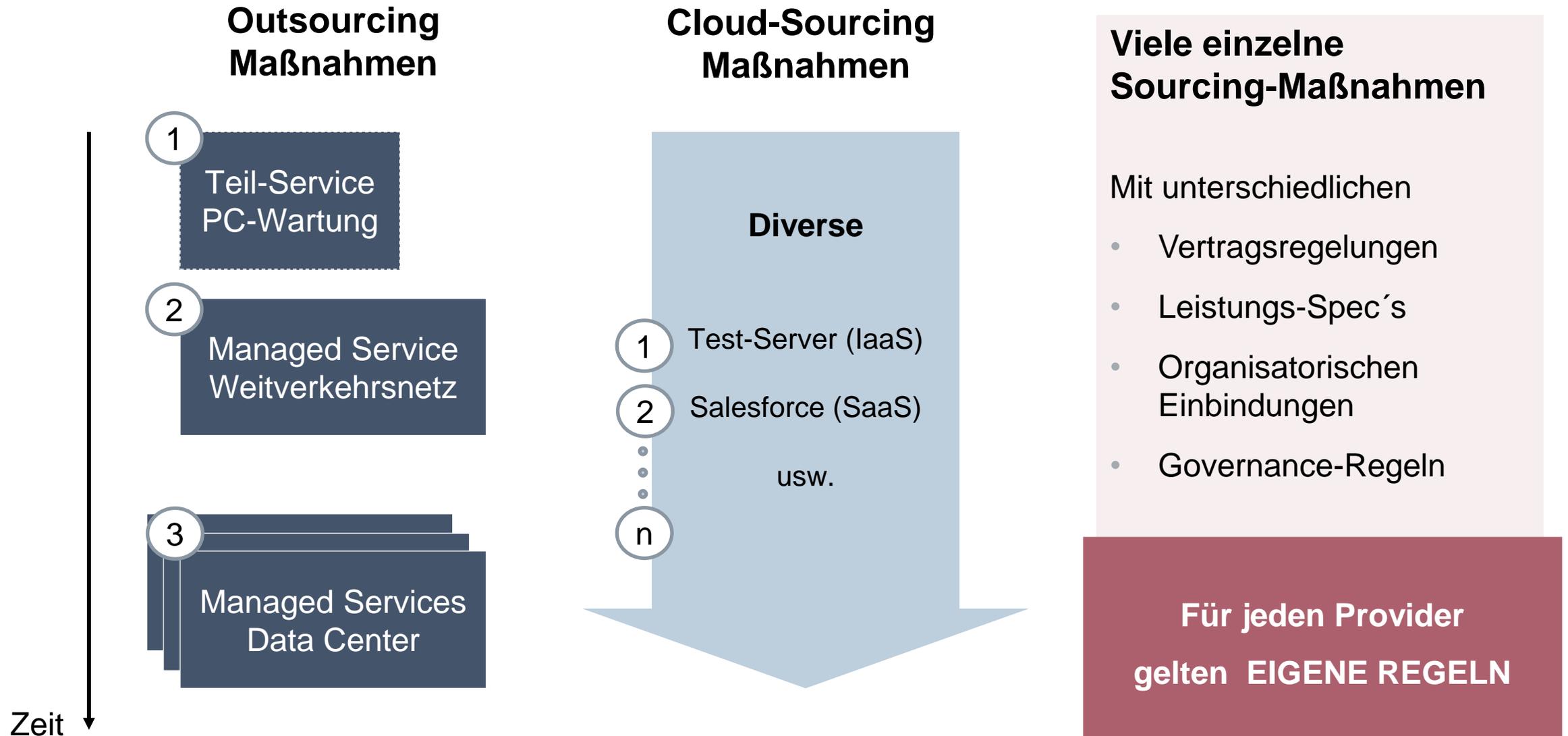
# Provider Management – 5 goldene Rules

Vortrag auf den ITAM Rockstars Consulting Days am 03.03.2021

Jörg Bujotzek

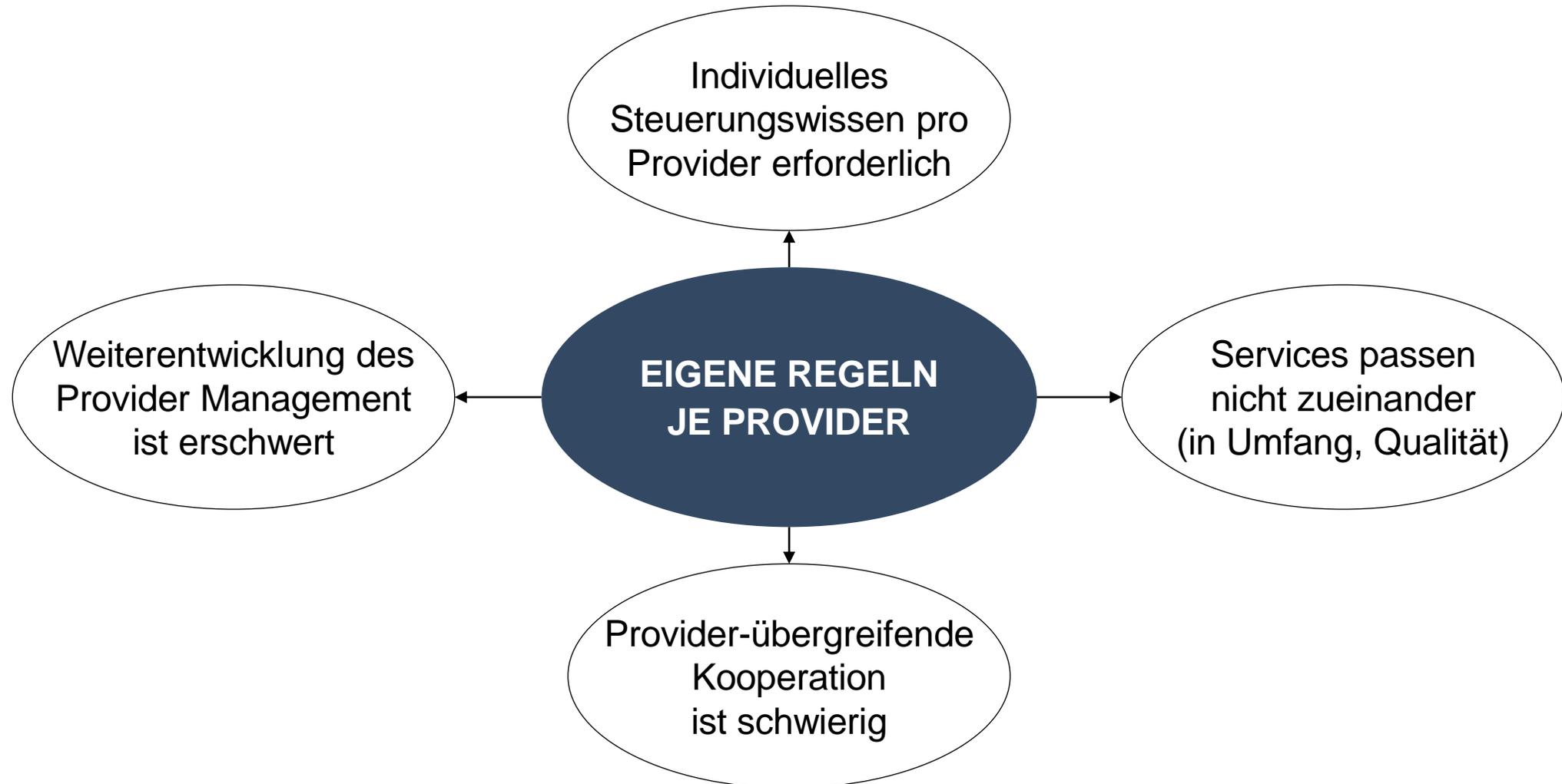
- 01 Typische Ausgangssituation
- 02 Negative Folgen
- 03 Erfolgsfaktoren für Providermanagement – 5 goldene Rules
- 04 Umsetzungsvorgehen
- 05 Fazit

# Typische Ausgangssituation in Unternehmen



# Die negativen Folgen

## im Multi- Provider Management



### 5 golden Rules

#### 1. Service-Spezifikation

- Services einheitlich spezifizieren & aufeinander abstimmen

#### 2. Organisation

- Rollen & Verantwortlichkeiten einheitlich regeln

#### 3. Prozesse

- Übergreifende Prozesse für alle einheitlich implementieren

#### 4. SLA Reporting

- Standard für Service Reporting umsetzen

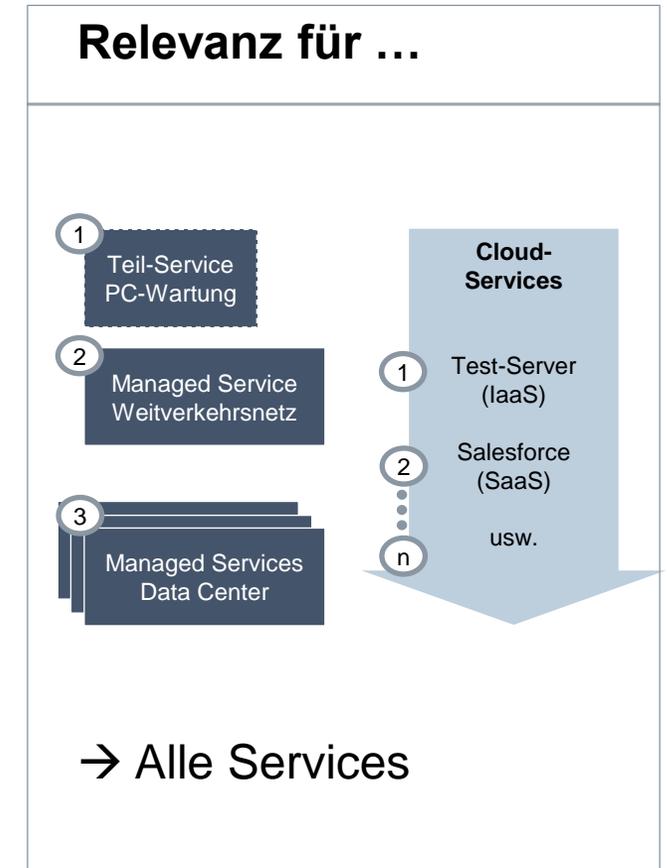
#### 5. Verhaltenskodex

- Einheitliche Verhaltensregeln etablieren

# Erfolgsfaktor 1 - Service-Spezifikation

## Fehler und Folgen

Typische Fehler	Folgen
<ul style="list-style-type: none"><li>nur externe Services sind spezifiziert</li></ul>	Interne & externe Services passen nicht
<ul style="list-style-type: none"><li>Abhängigkeiten zw. Services sind nicht berücksichtigt</li></ul>	Qualität einzelner Services stimmt nicht
<ul style="list-style-type: none"><li>Umfang der Services ist nicht sauber gegeneinander abgegrenzt</li></ul>	Unklare Zuständigkeiten (Grauzonen)
<ul style="list-style-type: none"><li>Wesentliche SLA-Kennzahlen sind nicht einheitlich festgelegt</li></ul>	Service-übergreifende Qualität nicht messbar



# Erfolgsfaktor 1 - Service-Spezifikation

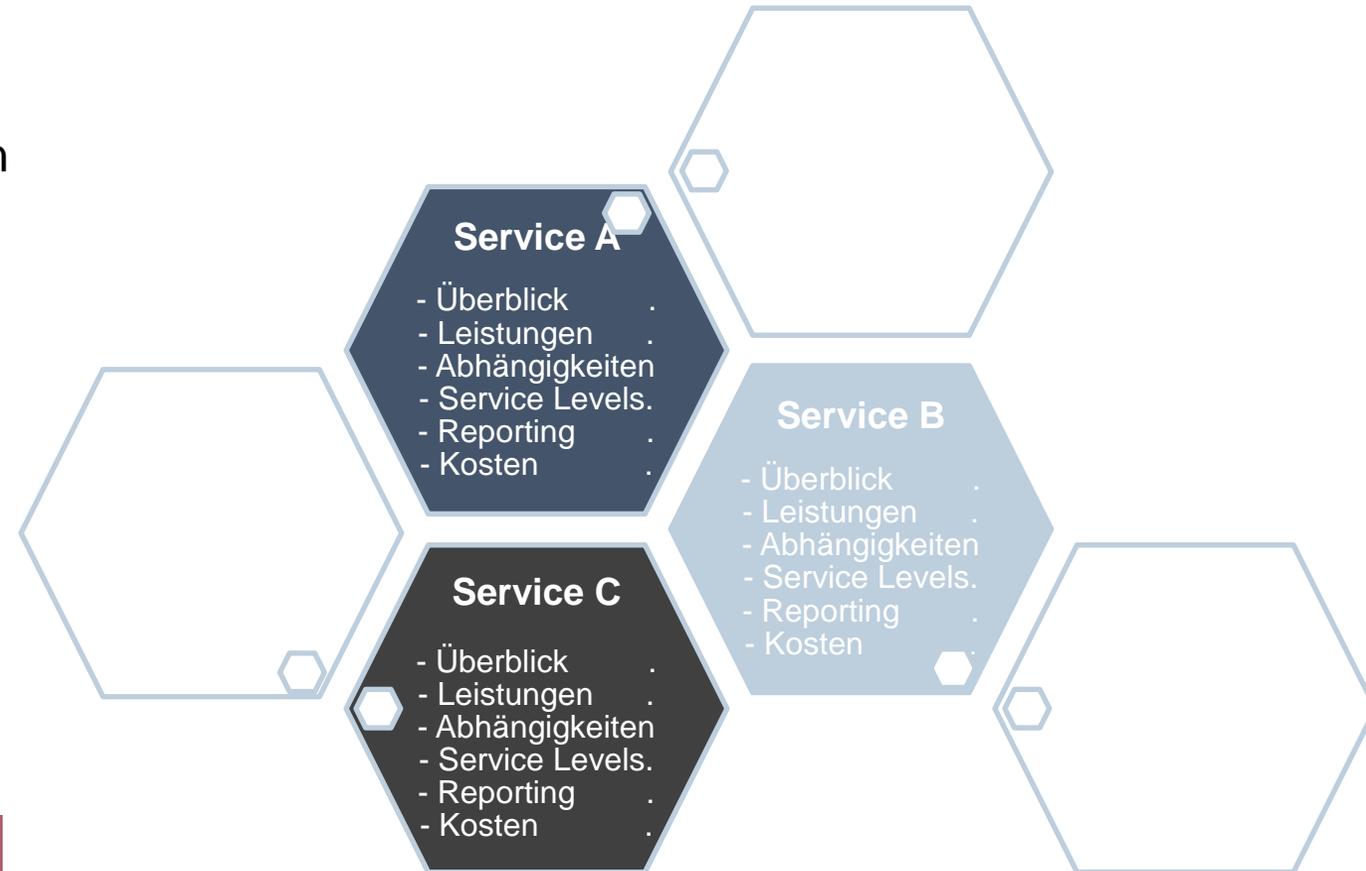
Was ist zu tun?

## Servicekatalog Management etablieren:

- Einheitliche Beschreibungsstruktur schaffen
- Services marktkonform standardisieren
- Services aufeinander abstimmen:  
Abgrenzung, Abhängigkeiten, Qualitäten
- Leistungsscheine aus Katalog ableiten
- Katalog und Leistungsscheine stets aktuell & konsistent halten

### FOKUS:

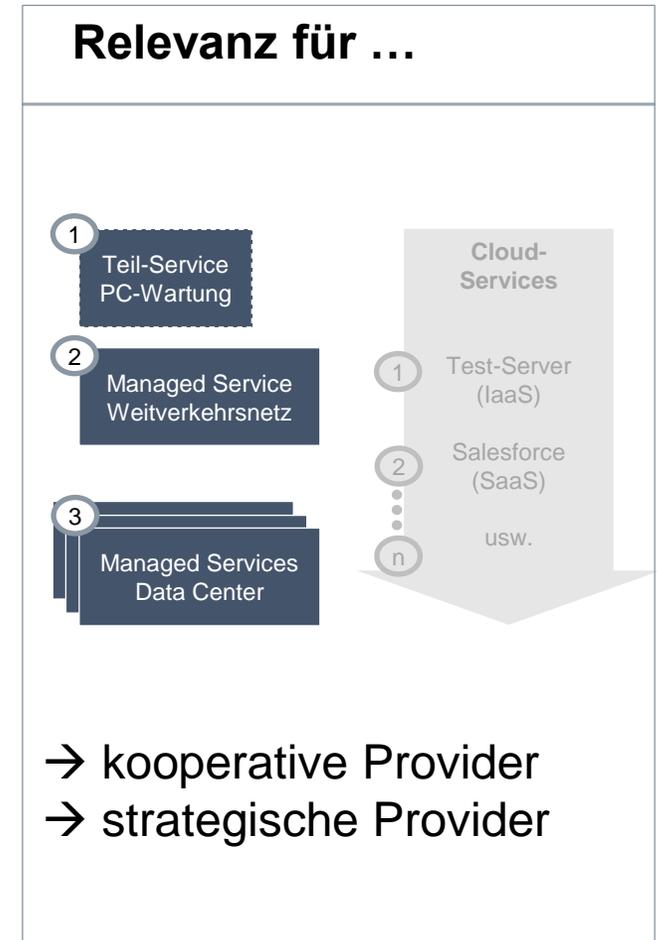
Für Kunden stets homogenen  
Gesamtservice schaffen



# Erfolgsfaktor 2 - Organisation

## Fehler und Folgen

Typische Fehler	Folgen
<ul style="list-style-type: none"><li>Unklarer Entscheidungsrahmen des Providermanagers</li></ul>	Kein Standing gegenüber Provider, „lange Wege“ im Tagesgeschäft
<ul style="list-style-type: none"><li>Keine Regeln für Kooperation zwischen Providern</li></ul>	Kooperation findet nicht statt
<ul style="list-style-type: none"><li>Keine Steuerungsinstanz bei providerübergreifenden Aufgaben</li></ul>	Jeder Provider optimiert seinen Aufwand



# Erfolgsfaktor 2 - Organisation

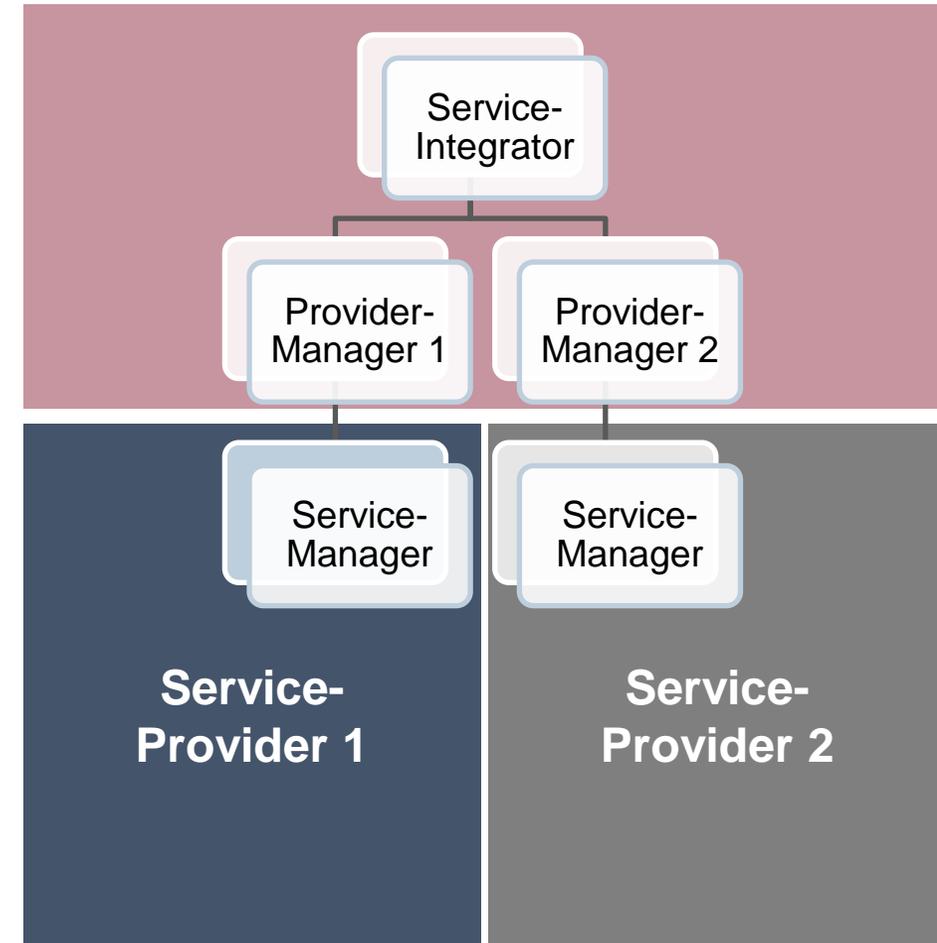
Was ist zu tun?

## Klare Rollen und Verantwortung:

- Festlegung – Rollen der Schlüsselpositionen
- Je Rolle definieren:
  - Aufgaben / Zuständigkeiten
  - Entscheidungskompetenzen
  - Kooperationshandhabung, insbes. Zusammenspiel mit Service-Integrator
- Management-Support für Etablierung

### FOKUS:

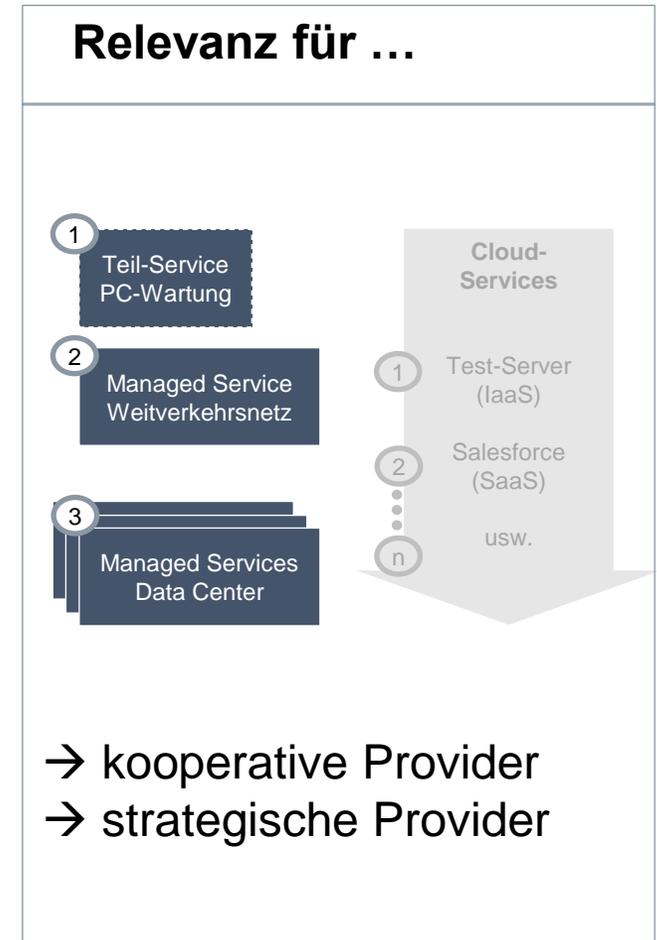
**Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten ist klar geregelt**



# Erfolgsfaktor 3 - Prozesse

## Fehler und Folgen

Typische Fehler	Folgen
<ul style="list-style-type: none"><li>Keine einheitliche Einbindung von Providern in Prozesse</li></ul>	Vorgänge mit Beteiligung mehrerer Provider laufen schlecht
<ul style="list-style-type: none"><li>Keine einheitliche Tool-Schnittstelle der Provider</li></ul>	Vorgangsüberwachung ist erschwert, Vorgänge versanden
<ul style="list-style-type: none"><li>Keine Koordination der Prozessmanager der Provider</li></ul>	Strukturelle Schwachstellen werden nicht beseitigt



# Erfolgsfaktor 3 - Prozesse

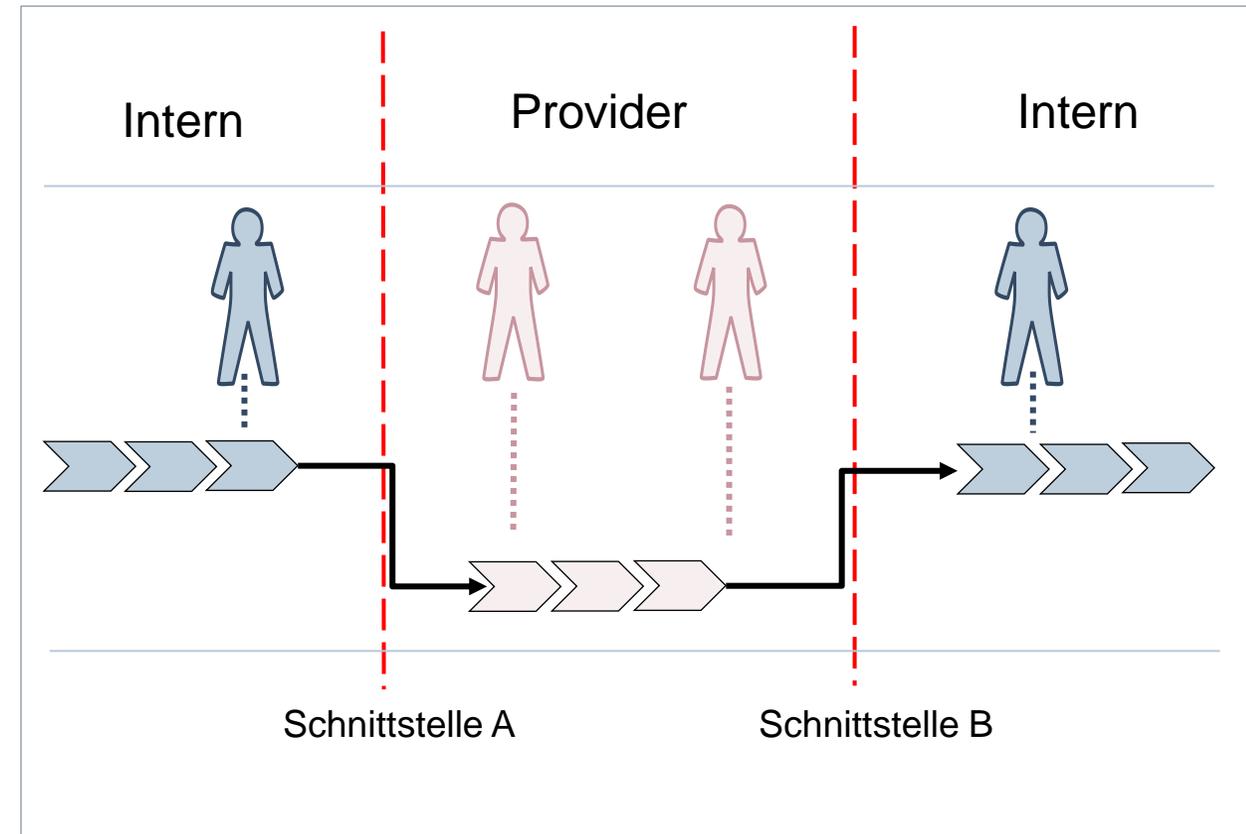
Was ist zu tun?

**Feste Regeln in viel genutzten Prozessen:**  
(u.a. Incident Management, Service Request)

- Für alle Provider gleich gestalten:
  - Schnittstellen
  - Angemessene Toolunterstützung
- Zentrale Überwachung von Prozessen mit Beteiligung mehrerer Provider
- Einrichtung von Prozess-Manager-Foren

## FOKUS:

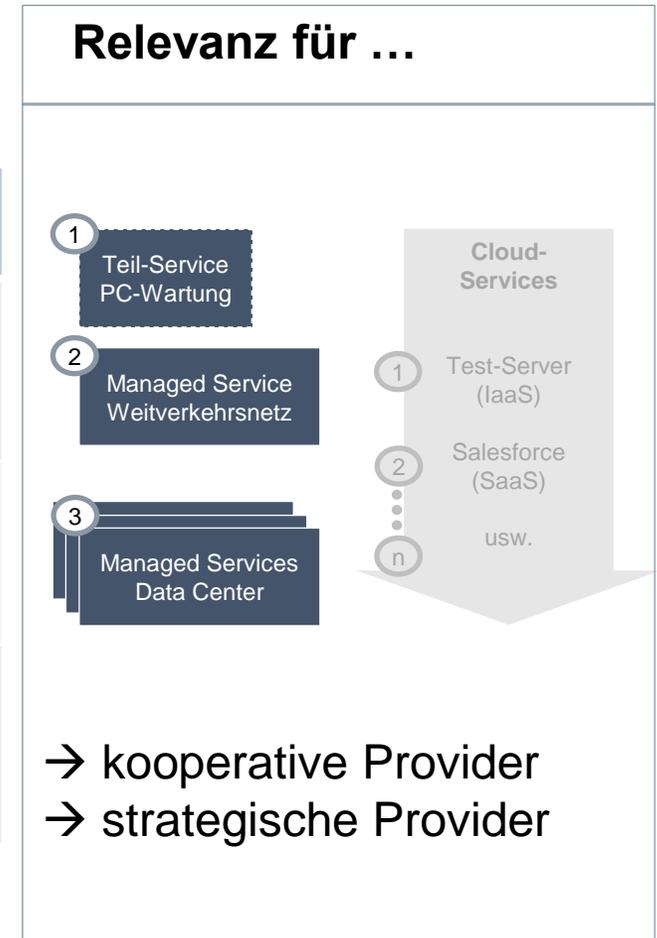
**Viel genutzte Prozesse  
sauber aufsetzen & überwachen**



# Erfolgsfaktor 4 – SLA-Reporting

## Fehler und Folgen

Typische Fehler	Folgen
<ul style="list-style-type: none"><li>Keine Trends aus SLA-Reports ermittelbar</li></ul>	Keine stete Verbesserung möglich
<ul style="list-style-type: none"><li>Keine einheitlichen KPIs / Service Levels über alle Services</li></ul>	Service-übergreifende Qualität ist nicht nachweisbar
<ul style="list-style-type: none"><li>SLA-Reports werden nicht in einheitlichem Format geliefert</li></ul>	Daten verschiedener Services nicht Tool-gestützt auswertbar



# Erfolgsfaktor 4 – SLA-Reporting

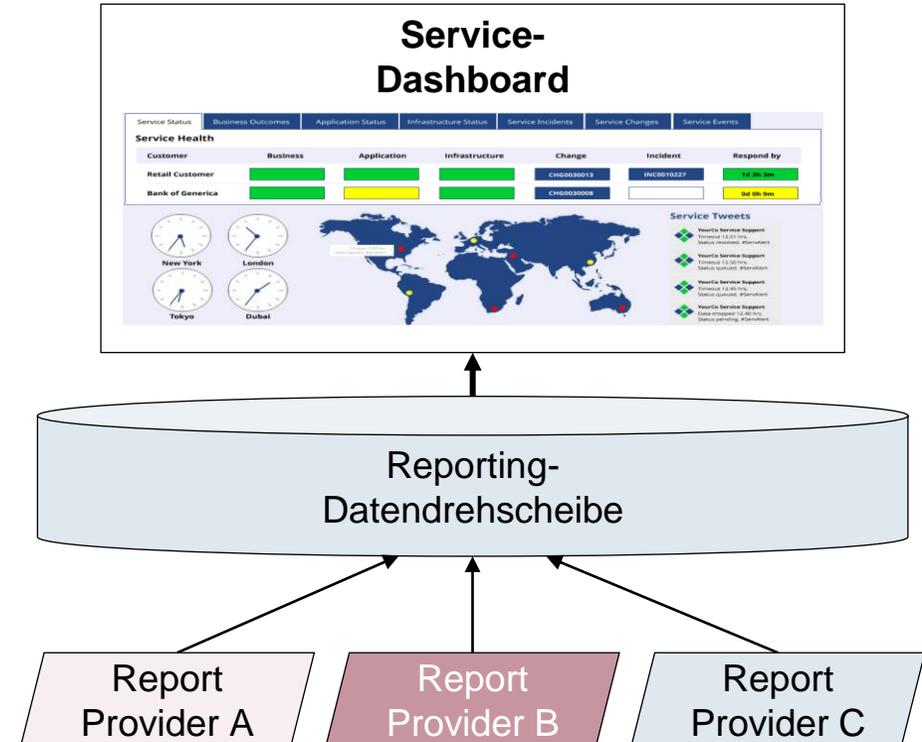
Was ist zu tun?

## Einheitliches Reporting-Konzept etablieren:

- einheitliche KPIs bei Services verwenden
- weiter verarbeitbare Reporting-Daten einfordern
- System für Auswertung von Service-übergreifenden SLA-Daten aufbauen
- Sichten für verschiedene Stakeholder ermöglichen

### FOKUS:

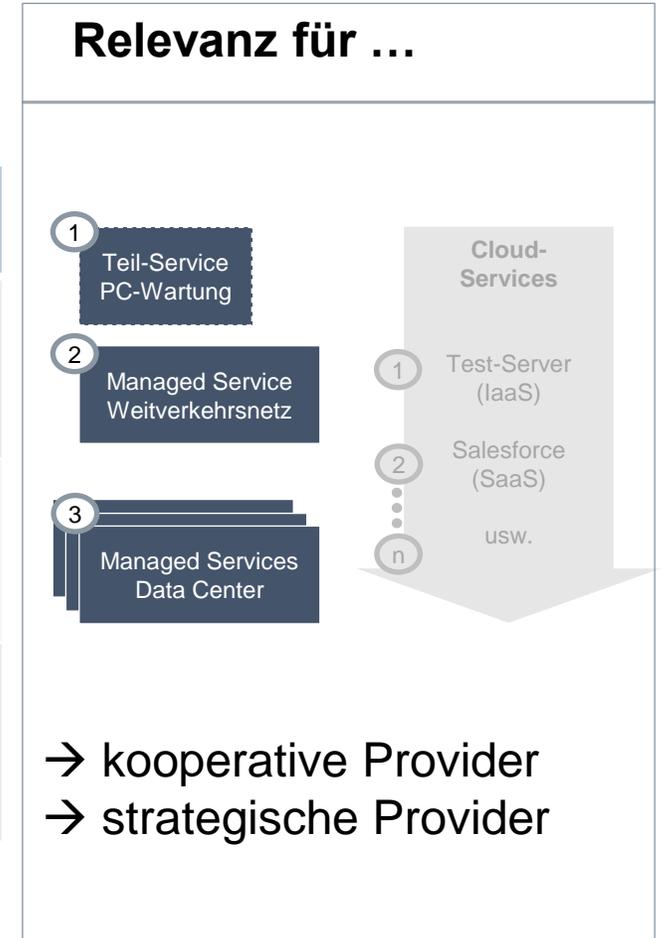
Servicequalität über das gesamte Service-Portfolio nachweisen



# Erfolgsfaktor 5 – Verhaltenskodex

## Fehler und Folgen

Typische Fehler	Folgen
<ul style="list-style-type: none"><li>Keine Verhaltensspielregeln vereinbaren</li></ul>	Kein Commitment der Provider zu kooperativem Verhalten
<ul style="list-style-type: none"><li>vereinbarte Verhaltensregeln nicht „leben“</li></ul>	Wegen gegensätzlicher Ziele → Risiko „Konfrontationsverhalten“
<ul style="list-style-type: none"><li>Verhaltensregeln nicht aktiv fördern</li></ul>	Jeder verfolgt wieder nur seine Ziele



# Erfolgsfaktor 5 – Verhaltenskodex

Was ist zu tun?

**für alle gültige Verhaltensregeln etablieren:**

- Regeln vereinbaren
- Regeln aktiv vorleben
- Maßnahmen zur Förderung der gemeinsamen Kultur umsetzen:
  - Regelmäßig gegenseitiges Feedback
  - Aktiver Beziehungsaufbau, auch zwischen Providern (in Teams, Veranstaltungen)



## **FOKUS:**

**Kultur der konstruktiven Kooperation  
und gegenseitigen Wertschätzung**

## ... bei neuen Service Providern

- In Ausschreibung Anforderungen spezifizieren
- In Vertragsverhandlung vereinbaren

## ... bei strategischen Partnern

- sie in die Erarbeitung des „übergreifenden“ Konzepts einbeziehen
- Dann erforderliche Änderungen vereinbaren & umsetzen

## ... bei nicht-strategischen Service Providern

- Erforderliche Änderungen vereinbaren & umsetzen
- Wenn nicht durchsetzbar:  
vor nächster Vertragsverlängerung in die Verhandlung aufnehmen

## Fazit

- (1) Qualität und Wirtschaftlichkeit der IT steigt  
mit besserer Integration beteiligter Service Provider
- (2) auch neue Anforderungen sind dann schneller umsetzbar
- (3) Ein Vorgehen
  - in mehreren kleinen Schritten
  - mit langem Atem bei der Umsetzungist möglich und (oft) nötig

# Haben Sie Fragen?

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)