

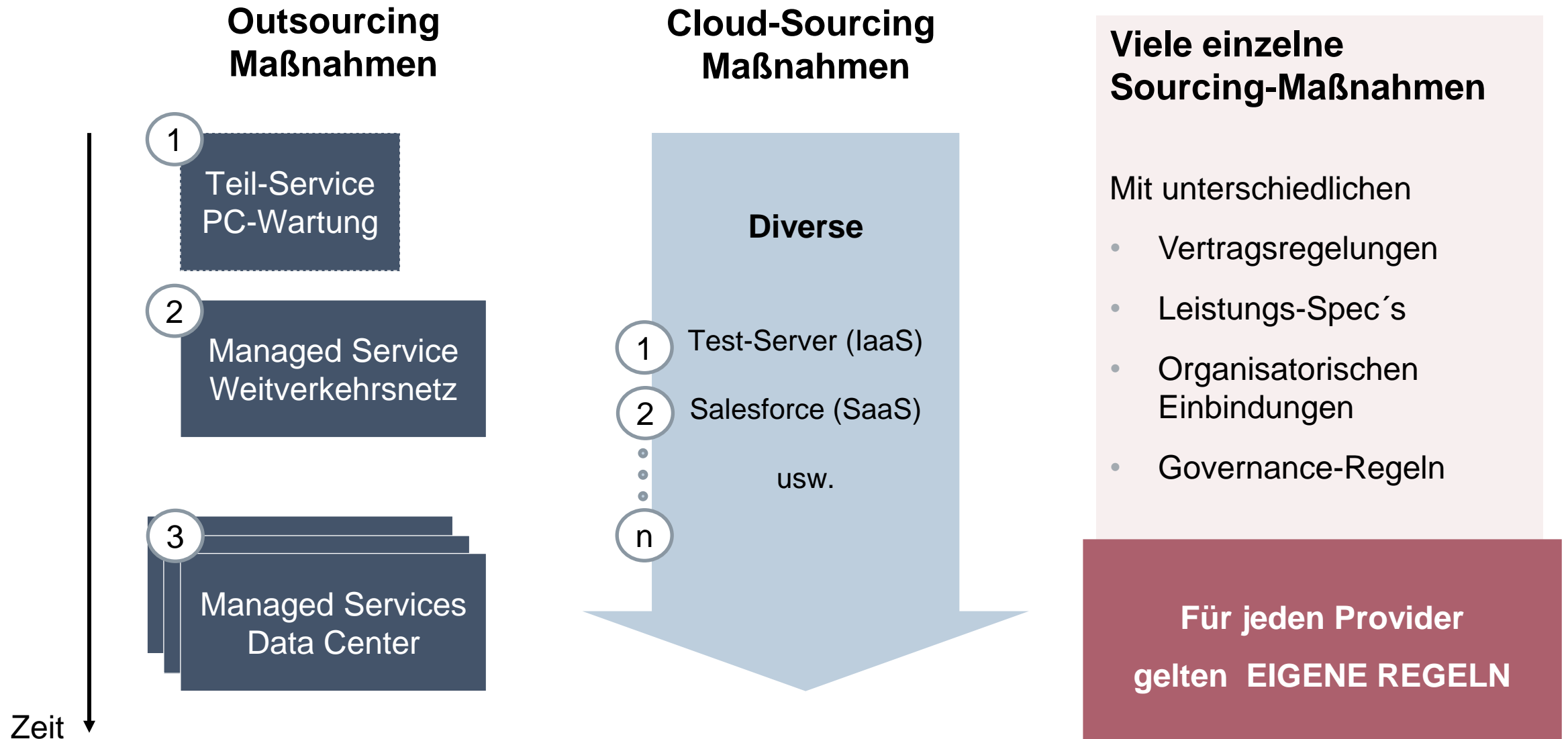
Provider Management – 5 goldene Rules

Vortrag auf den ITAM Rockstars Consulting Days am 03.03.2021

Jörg Bujotzek

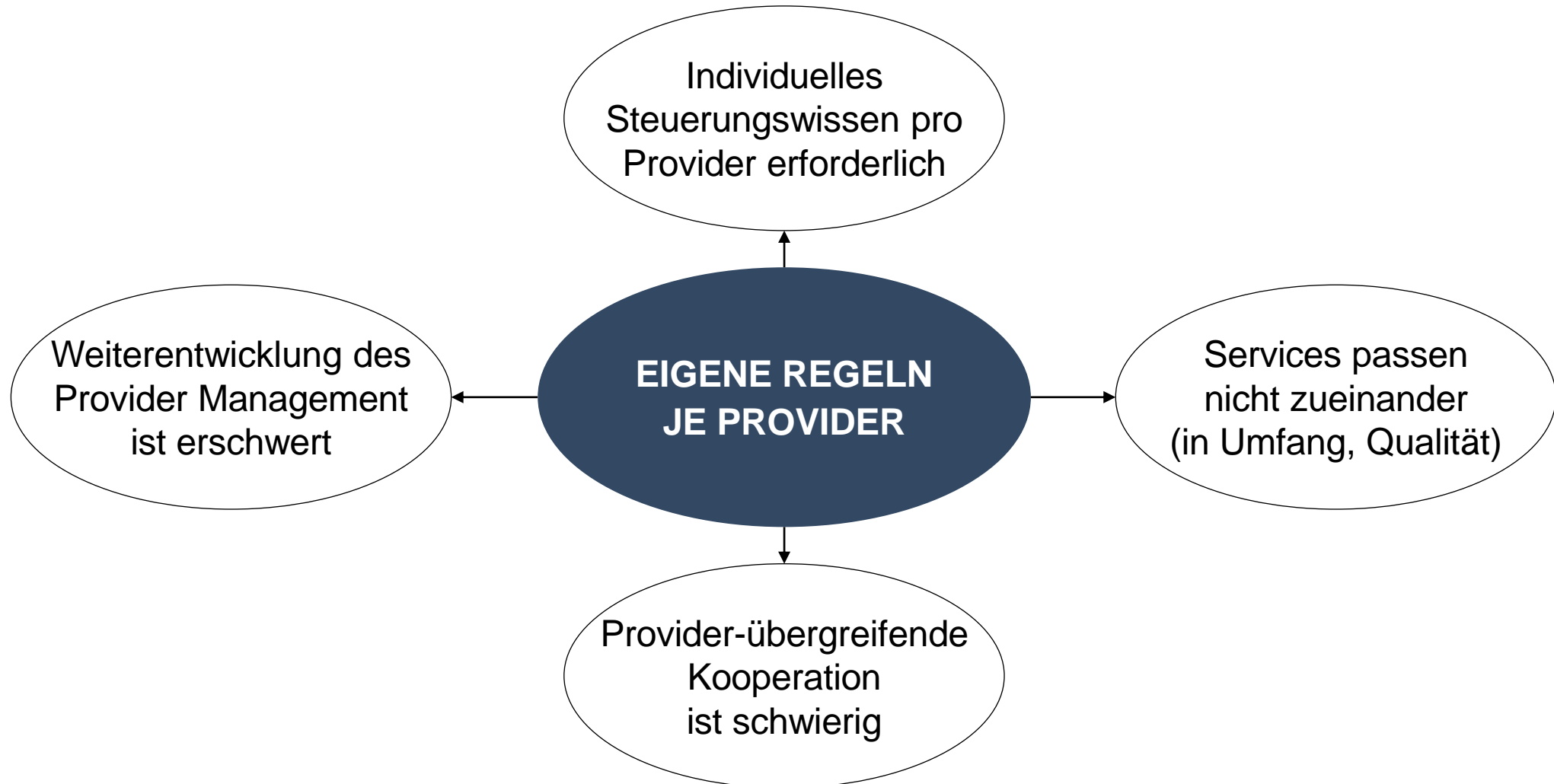
- 01 Typische Ausgangssituation
- 02 Negative Folgen
- 03 Erfolgsfaktoren für Providermanagement – 5 goldene Rules
- 04 Umsetzungsvorgehen
- 05 Fazit

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

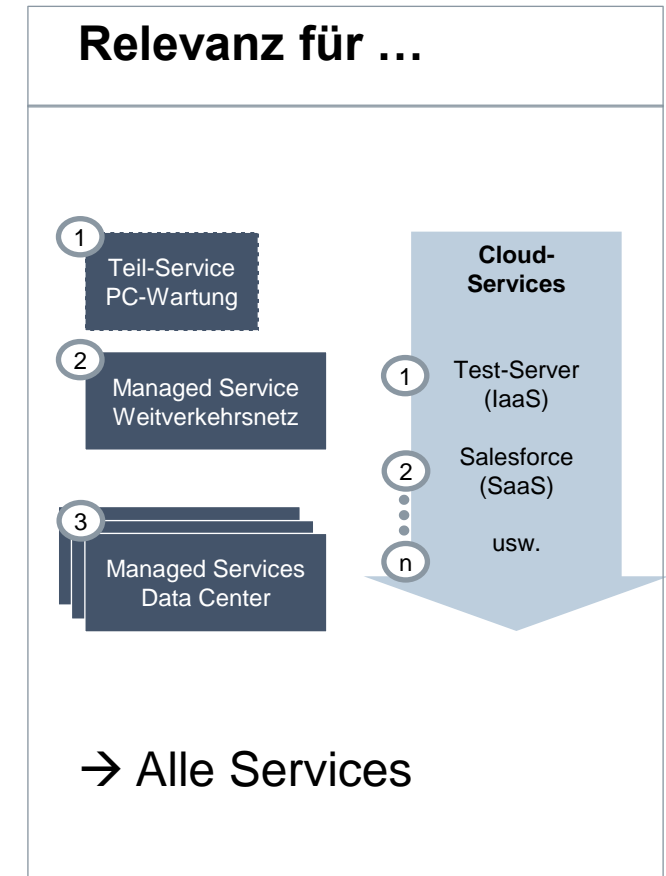
5. Verhaltenskodex

- Einheitliche Verhaltensregeln etablieren

Erfolgsfaktor 1 - Service-Spezifikation

Fehler und Folgen

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



Erfolgsfaktor 1 - Service-Spezifikation

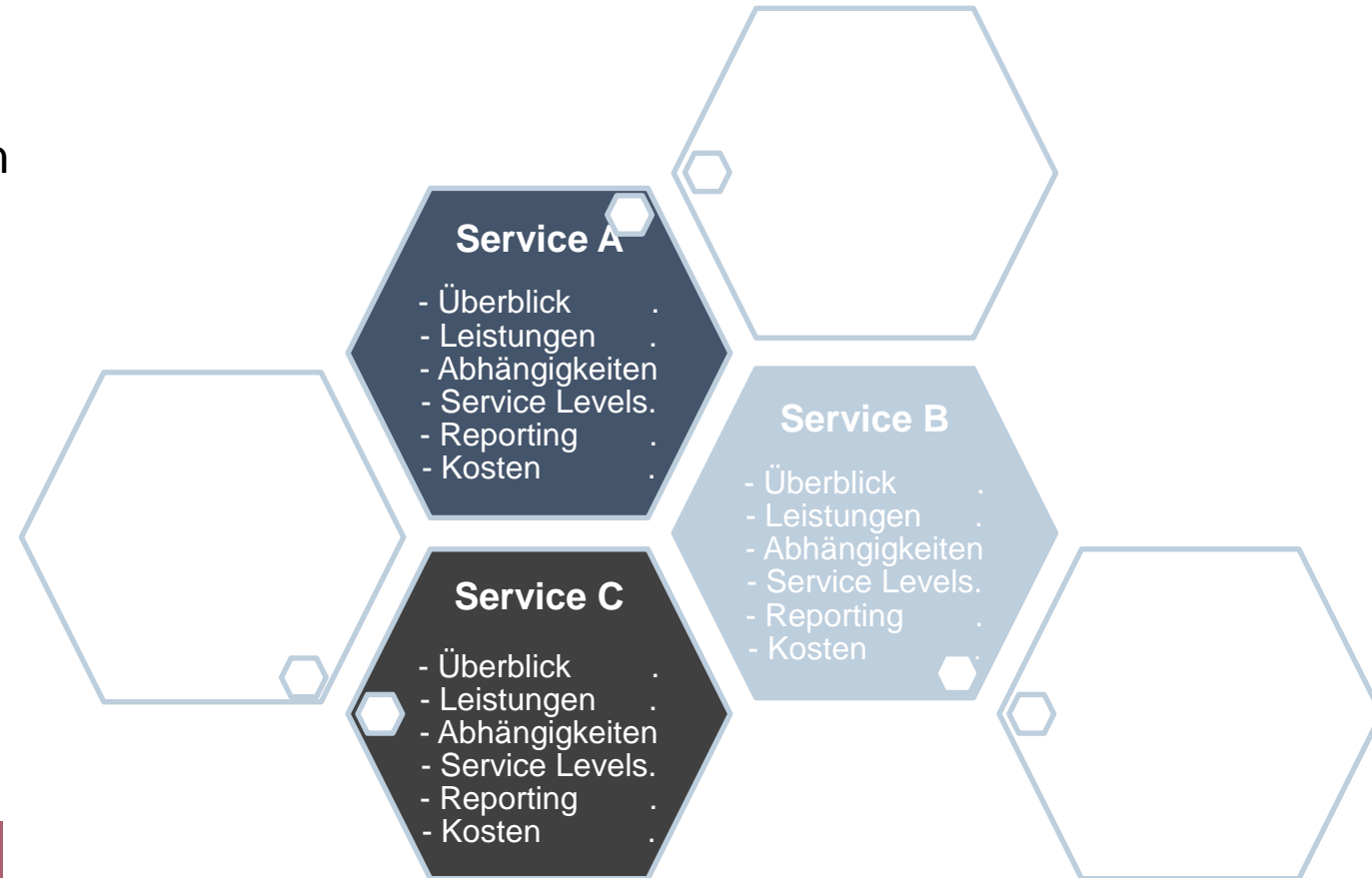
Was ist zu tun?

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:

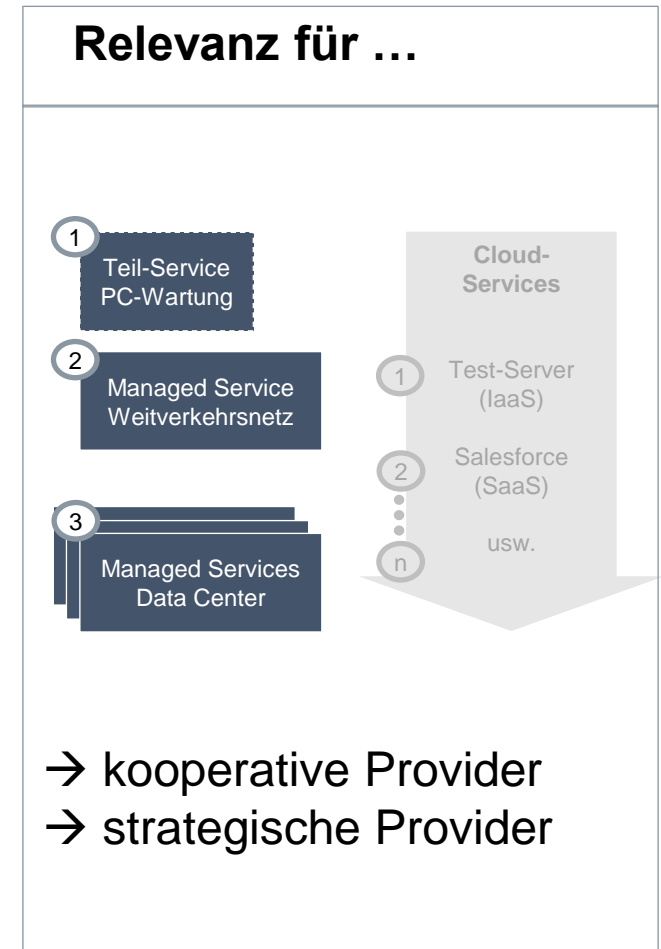
Für Kunden stets homogenen
Gesamtservice schaffen



Erfolgsfaktor 2 - Organisation

Fehler und Folgen

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



Erfolgsfaktor 2 - Organisation

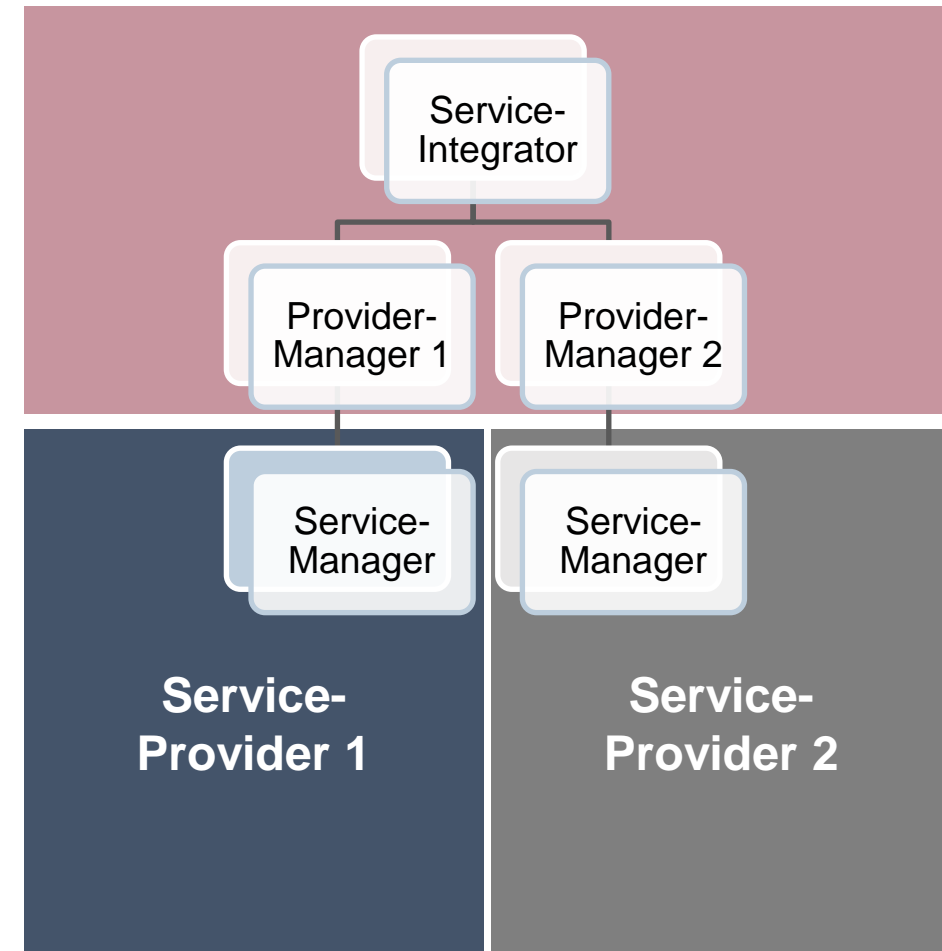
Was ist zu tun?

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:

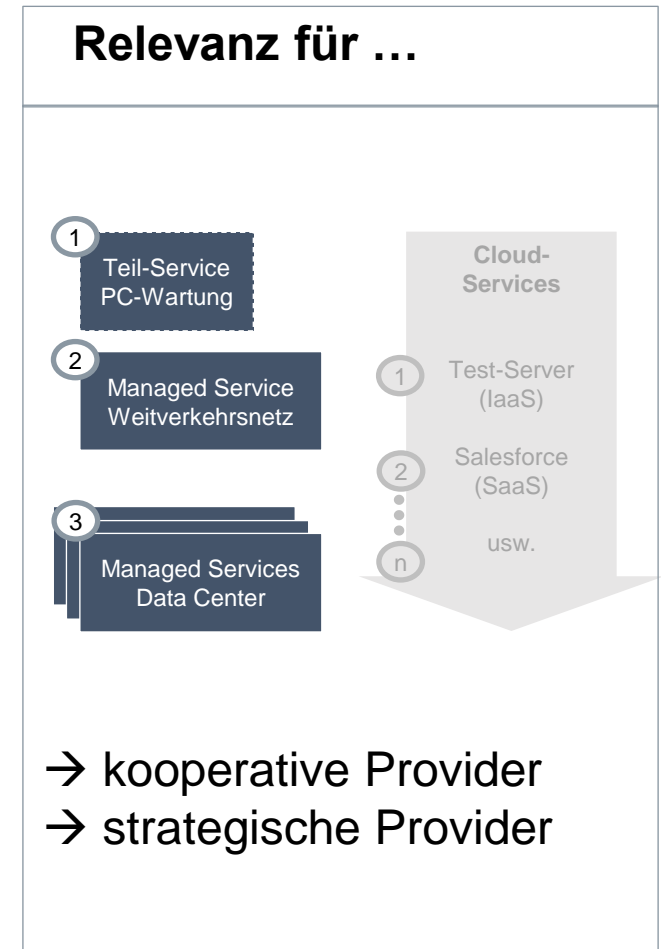
Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten ist klar geregelt



Erfolgsfaktor 3 - Prozesse

Fehler und Folgen

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



Erfolgsfaktor 3 - Prozesse

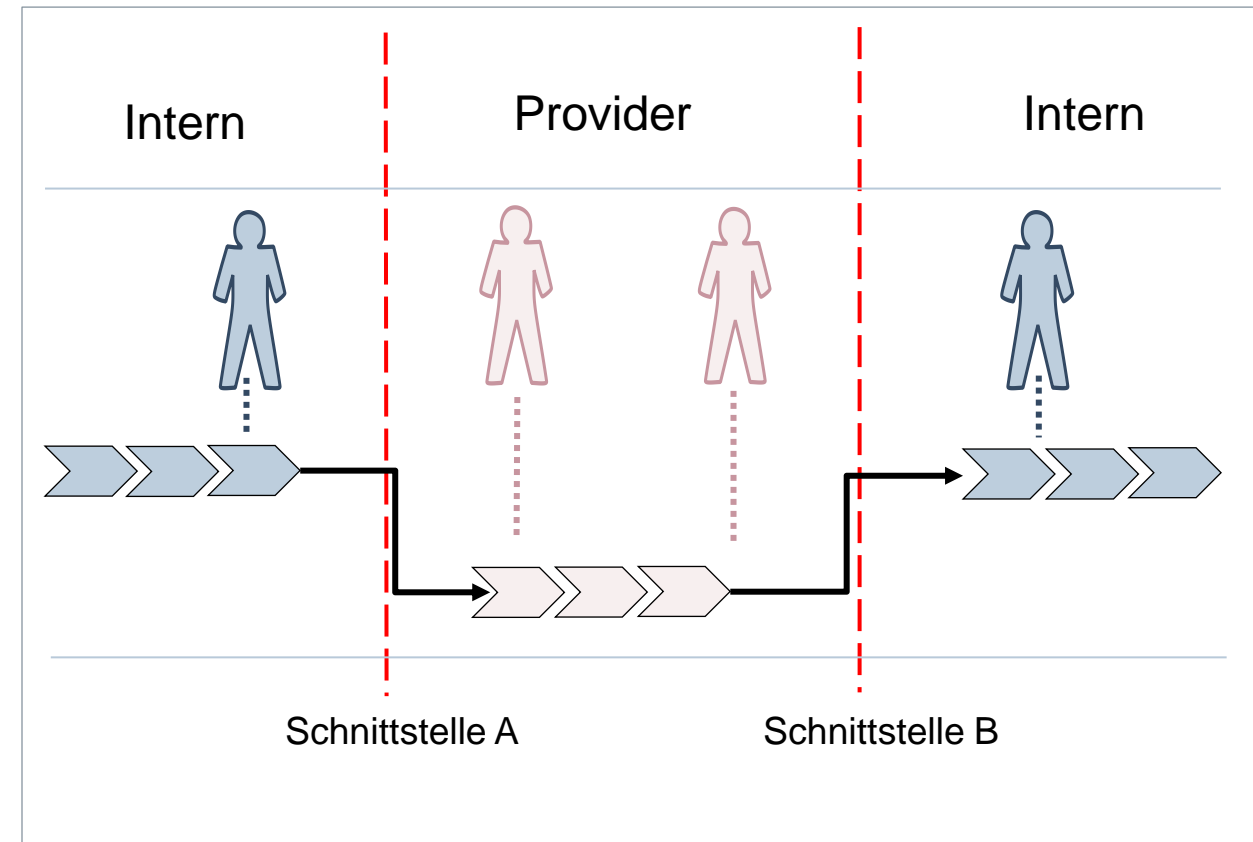
Was ist zu tun?

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:

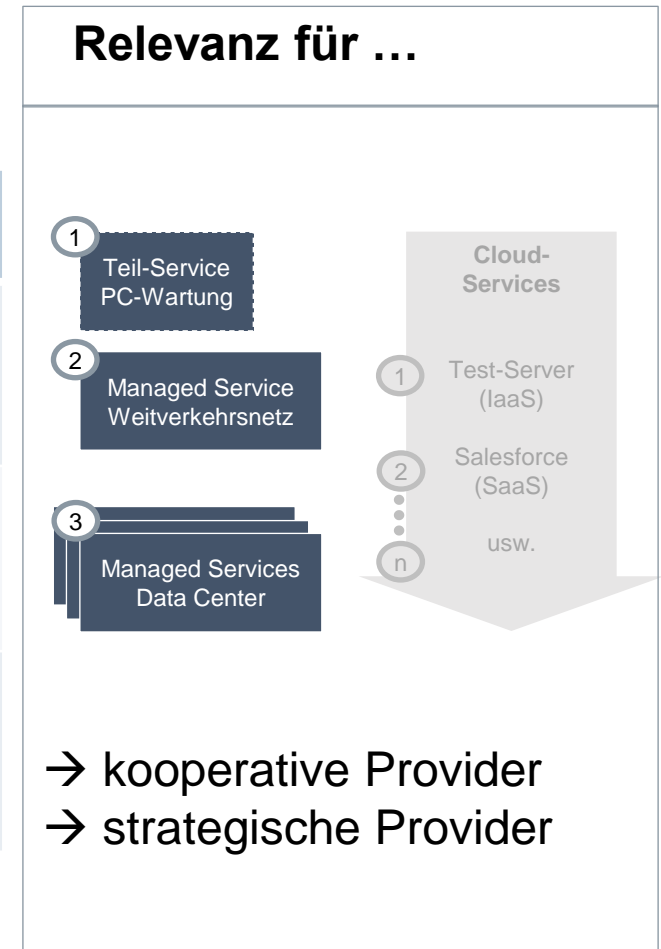
**Viel genutzte Prozesse
sauber aufsetzen & überwachen**



Erfolgsfaktor 4 – SLA-Reporting

Fehler und Folgen

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



Erfolgsfaktor 4 – SLA-Reporting

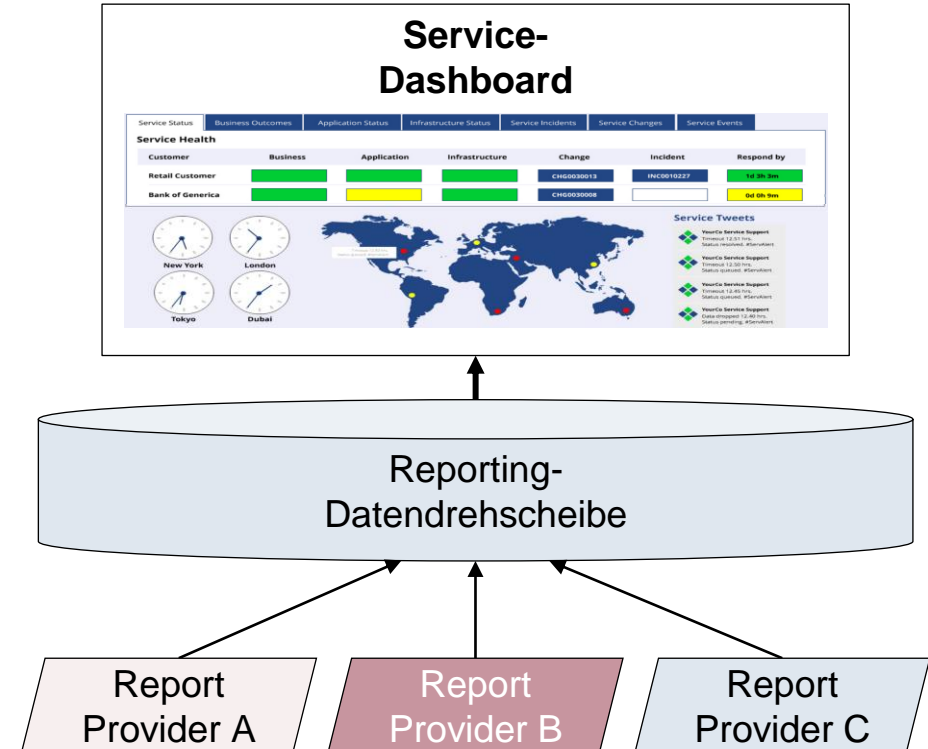
Was ist zu tun?

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:

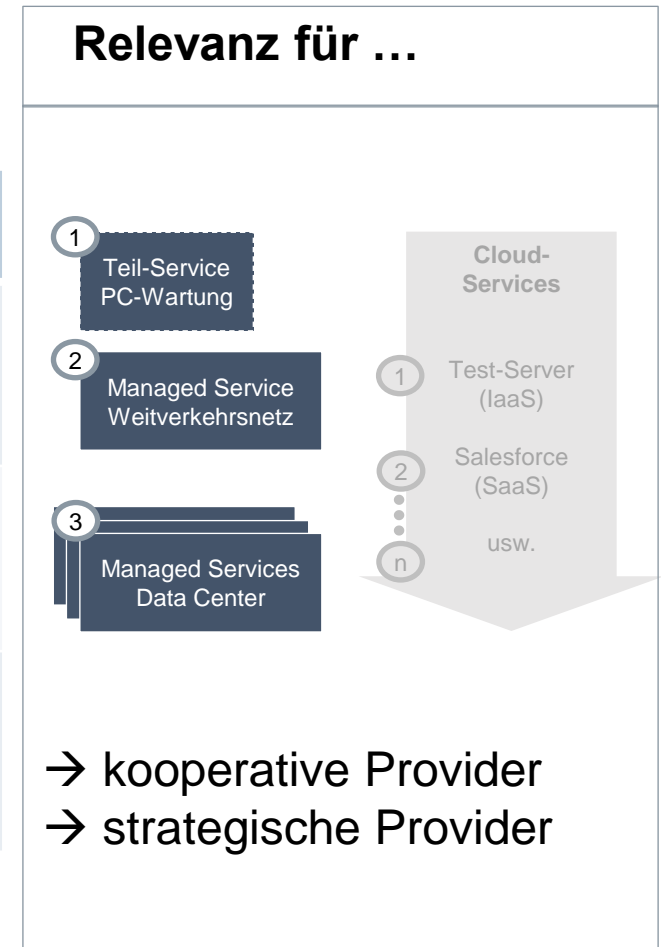
Servicequalität über das gesamte Service-Portfolio nachweisen



Erfolgsfaktor 5 – Verhaltenskodex

Fehler und Folgen

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

amendos gmbh

Frankenstraße 3

20097 Hamburg, Germany

Phone: +49 (0)40 248 276 00

Fax: + 49 (0)40 248 276 01

www.amendos.de