

**Business
Models**

Service Integration and Management – wie typische Schwachstellen beseitigen?

WORKSHOP

Moderator:

Jörg Bujotzek (amendos gmbh)

Joerg.Bujotzek@amendos.de , www.amendos.de

Agenda

Vorgehen

1. Vorstellung Business Modell Varianten „Service Brokerage“
2. typische Schwachstellen
3. Maßnahmen zur Beseitigung

Methode

- Vorstellung, Umfrage & Diskussion
- Umfrage & Diskussion
- Diskussion

Business Modell „Service Brokerage“

Ausgangssituation

Ausgangssituation in Unternehmen

- Einsatz mehrerer Service Provider
- Genutzte Services
 - Erbringung intern oder extern
 - Untersch. Standardisierungsgrade (individuell, standardisiert, Cloud)
- Kunden-Anforderungen
 - Nahtloser, guter Gesamtservice
 - Schnelle Reaktion auf Veränderung

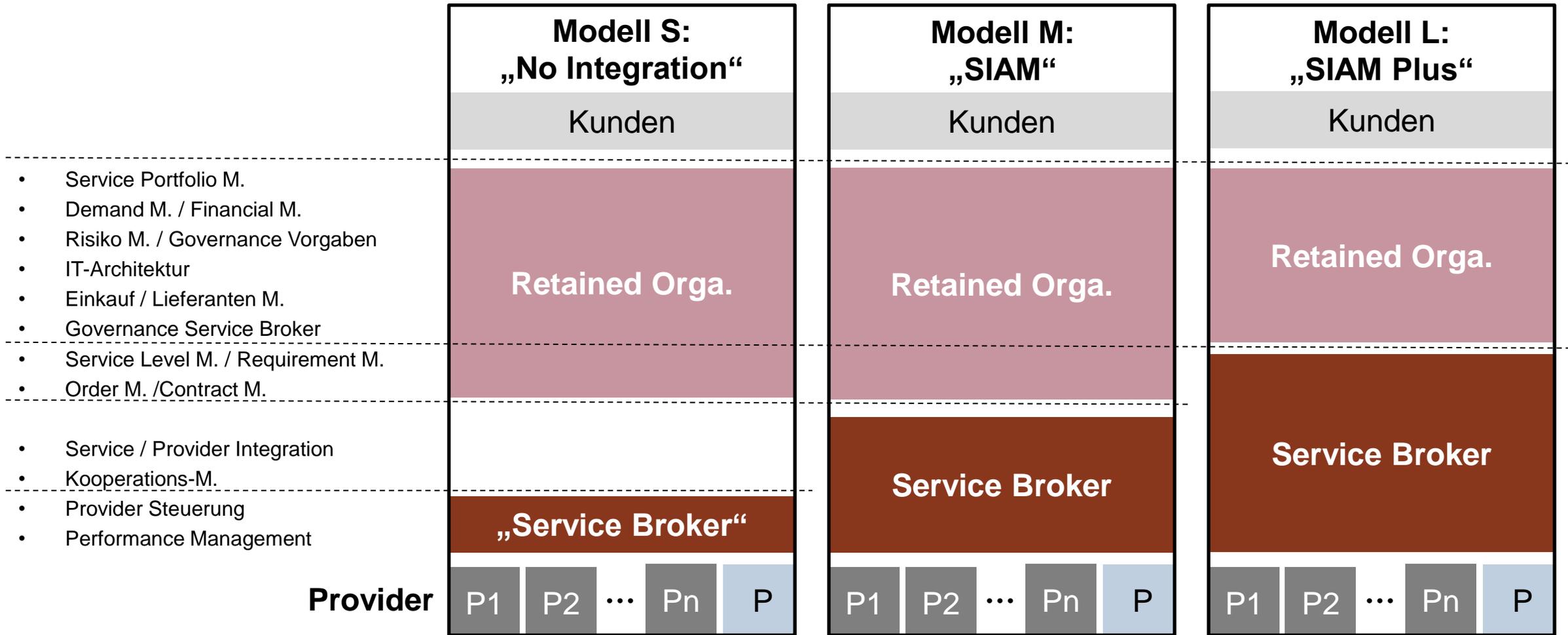
Zu beantwortende Fragen

- Wie Provider effizient steuern?
- Wie Services managen?

- Wie Services integrieren?
- Wie Agilität sicherstellen?

Business Modell „Service Brokerage“

Varianten: Small, Medium, Large



Business Modell „Service Brokerage“

Varianten: Small, Medium, Large

- **Service Broker: intern oder extern**
 - Variante: intern oder Hybrid → interne Verantwortung
 - Variante: extern oder Lead-Provider → externe Verantwortung

Ergebnis

1. Wie viele Service Provider setzen Sie für die Erbringung aller IT-Services im Unternehmen ein?

Weitere Details

● 0 - 5	2
● 6 - 20	2
● 21 - 50	1
● 51 - 100	1
● > 100	0



Ergebnis

2. Welche Business Modell Variante „Service Brokerage“ setzen Sie ein?

Weitere Details

● Modell S – „No Integration“	3
● Modell M – „SIAM“	2
● Modell L – „SIAM – Plus“	0
● Ein anderes Modell	1



Ergebnis

3. Welche typischen Schwachstellen erschweren im betrachteten Business Modell insbesondere das Multi-Service-Providermanagement? (mehrere Antworten)

[Weitere Details](#)

- Grauzonen in IT-Service-Spezi... 3
- Grauzonen in Rollen und Vera... 3
- Prozesse laufen unrund 1
- SLA-Reporting ist nicht ideal 2
- Provider-Verhalten erschwert ... 2
- Daten für Providersteuerung s... 2
- Weitere 1

