Ausgabe 11, Juli 2025

amendos Spezial:

IT-Providermanagement - smarte Toolunterstützung

Eine themenorientierte Zusammenstellung veröffentlichter und unveröffentlichter amendos-Artikel

In einer zunehmend hybriden IT-Landschaft setzen viele Unternehmen auf externe Service-Provider, um ihre IT-Services flexibel, skalierbar und kosteneffizient zu gestalten. Mit wachsender Anzahl und Vielfalt dieser Dienstleister steigt jedoch auch die Komplexität im Management. Transparenz, Steuerbarkeit und Qualitätssicherung werden zur Herausforderung – insbesondere ohne geeignete Werkzeuge. Ab einem gewissen Reifegrad ist der Einsatz spezialisierter Tools unverzichtbar, um Verträge, Leistungen, SLAs und Kommunikation effizient zu koordinieren. Dieses amendos Spezial beleuchtet die Anforderungen an moderne Providermanagement-Tools, zeigt praxisnahe Einsatzszenarien und gibt Orientierung bei der Auswahl, Gestaltung und Implementierung passender Lösungen. Dabei werden auch durch KI mögliche Rationalisierungsoptionen nicht außer Acht gelassen. Unsere Zielsetzung ist es, eine Informationsbasis zu schaffen und Anregungen zu geben für IT-Entscheider, Providermanager und alle, die ihre Multi-Provider-Strategie zukunftssicher gestalten möchten.

INHALT

Realisierung einer Toollandschaft für Providermanagement S. 1
Wie schafft man eine Toollandschaft, die effektives Steuern von Service Providern ermöglicht?

SharePoint-gestützte Providersteuerung – alle Infos an einem Ort S. 4
Wie schafft man einen einheitlichen Zugang zu allen Infos für die Providersteuerung?

Providermanagement-Tools - ein Vergleich S. 7
Welche Funktionen bieten ServiceNow, SAP-Ariba und Kissflow Procurement?

Effektives Providermanagement mit Microsoft Power Plattform S. 11
Mit Low-Code-Ansatz das passende Toolset schaffen und Prozesse automatisieren

KI-Unterstützung im Providermanagement nutzen S. 13
In welchen Aufgabenfeldern kann KI welche Unterstützung bieten?

amendos gmbh
Frankenstraße 3 | 20097 Hamburg
Tel. **+49 (0) 40 . 248 276 00**
www.amendos.de

Realisierung einer Toollandschaft für Providermanagement

Wenn Unternehmen ihre IT-Services an mehrere Service Provider outsourcen, hängt der Erfolg des IT-Gesamtservices wesentlich von der effektiven Steuerung der externen Service Provider ab. Mit sich ständig weiterentwickelnden Liefermodellen wie Cloud und „As-a-Service“ und immer zahlreicheren Serviceangeboten ist die Fähigkeit, den ständigen Wandel zu überwachen, von entscheidender Bedeutung. In dieser Situation kommt einer effizienten Toolunterstützung eine Schlüsselrolle zu: Bei der Providersteuerung müssen in jeder Situation die jeweils erforderlichen Informationen einfach abrufbar sein.

Ausgangspunkt Governance

Governance-Regeln setzen in vielen Unternehmen feste Regeln für die Providersteuerung. In Branchen wie dem Finanzsektor oder dem KRITIS-Sektor werden hierfür zudem klare Regulierungsvorgaben gegeben, die im eigenen Unternehmen beim Outsourcing umzusetzen sind. Hierbei entstehen Daten, Dokumentationen und Informationen. Die Kombination dieser Daten ist umso komplexer, je mehr Services an unterschiedliche Provider outgesourct werden. Diese Daten und Informationen müssen dem Mitarbeiter ad hoc bereitstehen, um mit Providern schnell und auf Augenhöhe zu interagieren.

Typische Situation in Unternehmen

Viele Unternehmen steuern ihre Provider mit Unterstützung einer nur geringfügig oder nicht an den Bedarf des Providermanagements angepassten Toollandschaft. Häufig sind nicht alle relevanten Informationen in dieser Toollandschaft gespeichert. Einige dort gespeicherte Informationen sind zudem für einige Mitarbeiter in der Providersteuerung nicht einfach oder gar nicht zugänglich, Abhängigkeiten zwischen Informationen nicht immer transparent oder toolseitig unterstützt. Grund hierfür sind oftmals fehlende Schnittstellen zwischen den eingesetzten Tools.

Der Mitarbeiter im Providermanagement muss also in vielen Fällen wissen, welche Informationen über welches Tool bereitgestellt werden und sich dann die für eine konkrete Situation erforderlichen Informationen mühsam manuell zusammensuchen. All dies führt dazu, dass er nicht effizient arbeiten kann, weil ihm nicht alle Daten vorliegen, die er für seine Aufgabe in einer konkreten Situation benötigt.

Wie geht es besser?

Im Providermanagement besteht also der Bedarf nach einer Toollandschaft, die die Möglichkeit bietet, alle relevanten Informationen zur Datenanalyse und Steuerung der Provider abzulegen. Die abgelegten Informationen sollen dabei untereinander verknüpft sein. Weiterhin sollen die jeweils erforderlichen Daten über ein flexibles Berechtigungskonzept den verschiedenen Beteiligten entsprechend ihrer jeweiligen Rolle transparent bereitgestellt werden. Die Anwenderzielgruppe umfasst Providermanager und weitere Stakeholder, die in-

tern Rollen im Providermanagement und Outsourcing wahrnehmen. Dies sind zum Beispiel die Geschäftsführung, der Einkauf, die Rechtsabteilung, Buchhaltung, das Controlling sowie extern die Service Provider und die Kunden. Der Provider als externer Stakeholder soll die Möglichkeit haben Servicedaten, wie zum Beispiel KPIs, einzupflegen, aber auch auf gemeinsame Dokumente wie Protokolle und Vorgaben zugreifen zu können. Die Einbindung von Kunden ist unter anderem bei toolbasierten Umfragen für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit wichtig.

Die Toollandschaft soll alle Prozesse unterstützen, um IT-Services über den gesamten Outsourcing-Lebenszyklus zu managen, zu monitoren und zu bewerten. Diese Prozesse sind insbesondere:

- Vertragsmanagement
- Performance Management
- Beziehungsmanagement
- Risikomanagement
- Changemanagement
- Providerbewertung
- Compliance Management
- Continual Improvement.

Diese Liste hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie hängt vom Unternehmen und den für die jeweilige Outsourcing-Situation als relevant bewerteten Managementprozessen ab.

Doch wie kommt ein Unternehmen zu einer der eigenen Outsourcing-Situation angemessenen Toollandschaft? Im Folgenden wird vorausgesetzt, dass die relevanten Prozesse einen angemessenen Reifegrad erreicht haben: Sie sind in der Organisation etabliert und vorhersagbar (Level 4 gemäß ISO 15504). Erst dann ist die Schaffung einer integrierten Toolunterstützung in Betracht zu ziehen.

Folgendes Vorgehen zur Realisierung einer integrierten Toollandschaft hat sich in der Praxis bewährt:

1. IST-Analyse vorhandener Tools
Eine IST-Analyse ist notwendig, um den aktuellen Stand der Toollandschaft zu ermitteln. Die Dokumentation der für die Providersteuerung relevanten Prozesse wird ausgewertet und die Toolunterstützung für die einzelnen Aktivitäten je Prozess aufgelistet. Die Schnittstellen zu den externen Stakeholdern werden ebenfalls aufgenommen.

2. Schwachstellenanalyse der Toollandschaft
Bei der Schwachstellenanalyse wird der IST-Stand der Toolunterstützung auf Aspekte untersucht, die zur Verschlechterung oder Verlangsamung der Abläufe führen.

Schwachstellen bei der Toollandschaft können u.a. die folgenden sein:

- fehlende Funktionen
- mangelnde Performance
- Dateninkonsistenz aufgrund redundanter Datenhaltung in verschiedenen Tools
- manuelle oder fehlende Schnittstellen zwischen Tools
- mangelhafte Benutzerfreundlichkeit

fehlende Zugriffsrechte.

Grundsätzlich ist zu hinterfragen, ob den Mitarbeitern im Providermanagement alle nötigen Informationen schnell und einfach zugänglich sind.

Seminare

Grundlagen IT-Providermanagement

- Basis-Training
- Überblick über Aufgaben, Prozesse & Organisation
- Erfolgsfaktoren im Providermanagement verstehen

Jetzt anmelden!

Weitere Informationen finden Sie hier:
https://www.amendos.de/seminare/grundlagen-it-providermanagement/

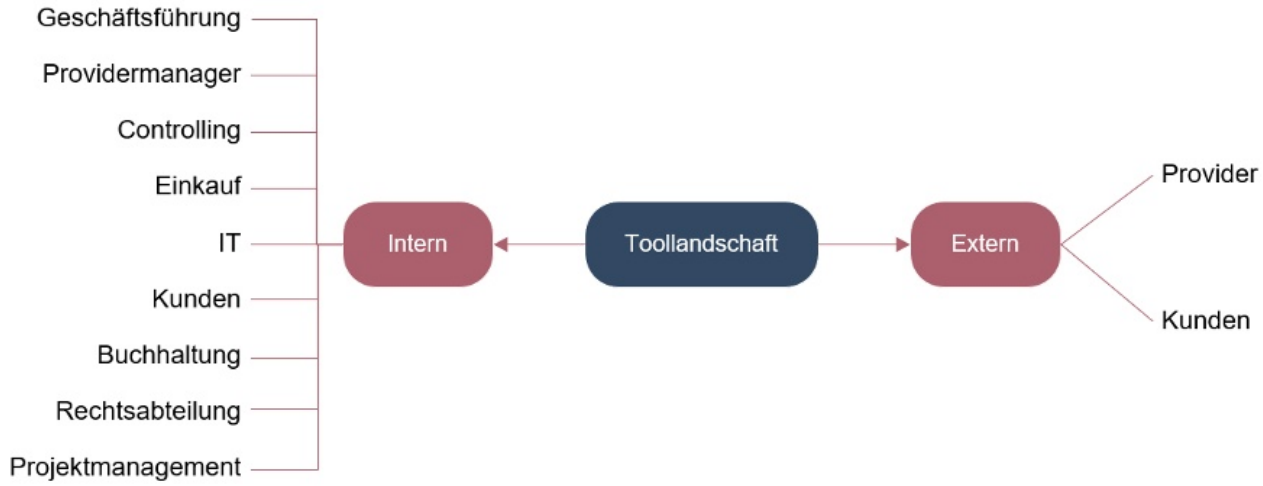

Abbildung 1: Stakeholder

3. Soll-Konzept erstellen
Basierend auf den Ergebnissen der Ist- und Schwachstellenanalyse erfolgt die Erstellung eines Konzepts, um die identifizierten Lücken Schritt für Schritt zu schließen. In diesem Rahmen wird eine iterative Erarbeitung des Soll-Zustands vorgenommen. Folgende Schritte sind u.a. zu beachten:

- Erstellen eines Daten-Modells auf Basis der Prozesse
- Konzeption der Soll-Toollandschaft:
  - Entscheidung, ob bestehende Tools erweitert oder abgelöst werden sollen
  - Prüfen, ob und für welche Funktionen ergänzende Tools zu schaffen sind
  - Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten in den Tools
  - Bestimmung wie die Schnittstellen zwischen den Tools (manuell, teilautomatisiert oder voll automatisiert) realisiert werden sollen
  - Berechtigungskonzept erstellen
- Kostenanalyse
- Dokumentation der Ergebnisse
- Prüfen der Schwachstellenbeseitigung.

Es ist wichtig, die Provider bei der Konzipierung einzubeziehen. Denn insbesondere die Schnittstelle zur Übertragung von SLA-Reporting-Daten aus der Providerumgebung muss gewährleistet werden.

4. Implementierung
Die Einführung der entstehenden Änderungen aus dem Soll-Konzept kann nur durch eine ganzheitliche Planung, eine unterstützende Kommunikation und Schulungen erfolgreich durchgeführt werden. Dabei ist zu überlegen, ob eine Einführung stufenweise, mit Big Bang oder über eine Pilotierung erfolgt.

Fazit
Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz von Tools zur Unterstützung der Providersteuerung ist, dass die zu unterstützenden Prozesse eine angemessene Reife aufweisen. Die zu schaffende Toollandschaft muss die Schwächen, welche Kosten sowie einen Zeit- und Qualitätsverlust in den Prozessen verursachen, beseitigen. Eine derartige, ganzheitlich strukturierte Toolunterstützung ermöglicht dann auch eine reibungslose Steuerung der Provider auf Augenhöhe: Der Mitarbeiter hat sofort Zugriff auf alle relevanten aktuellen Daten, um seine Aufgaben zu erledigen. Dies spart langfristig Zeit und Kosten. Zudem stärkt es die Position gegenüber dem Provider in allen Situationen des Tagesgeschäfts.

Autor: Michael Olaolu

Seminare

Praxis der IT-Providersteuerung

- Aufbau-Training
- Methoden zur effektiven Steuerung von IT-Providern
- Zusammenarbeit und Servicequalität gezielt verbessern

Jetzt anmelden!

Weitere Informationen finden Sie hier: https://www.amendos.de/seminare/praxis-der-it-providersteuerung/

Erlernen Sie in unserem 2-tägigen Seminar „Providermanagement 2.0“ die Konzeption einer passenden Toollandschaft für Ihr Unternehmen.

Neben der Toollandschaft werden auch Lösungsansätze für sieben weitere Aspekte des Providermanagements aufgezeigt und diskutiert.

PROVIDERMANAGEMENT 2.0

4,6 ★★★★☆

Melden Sie sich gleich hier an!

SharePoint-gestütztes Providermanagement – alle Infos an einem Ort

Informationen zur Providersteuerung stets im Zugriff

Der Erfolg der Steuerung externer Service Provider hängt wesentlich von der Gestaltung der Toolunterstützung ab: Zuständige Mitarbeiter benötigen den einfachen und schnellen Zugriff auf alle relevanten Informationen. In der Praxis wird häufig ein Sammelsurium an Tools eingesetzt. Dadurch entstehen Schwachstellen, die zur Ineffektivität und Reibungsverlusten bei der Providersteuerung führen. In diesem Beitrag wird eine beispielhafte Möglichkeit vorgestellt, diese Schwachstellen zu minimieren.

Die eingesetzte Toollandschaft soll alle Prozesse unterstützen, um externe IT-Services über den gesamten Outsourcing-Lebenszyklus zu managen, zu monitoren und zu bewerten. Diese Prozesse sind insbesondere: Vertragsmanagement, Performance Management, Beziehungsmanagement, Risikomanagement, Changemanagement, Providerbewertung, Compliance Management, Continual Improvement.

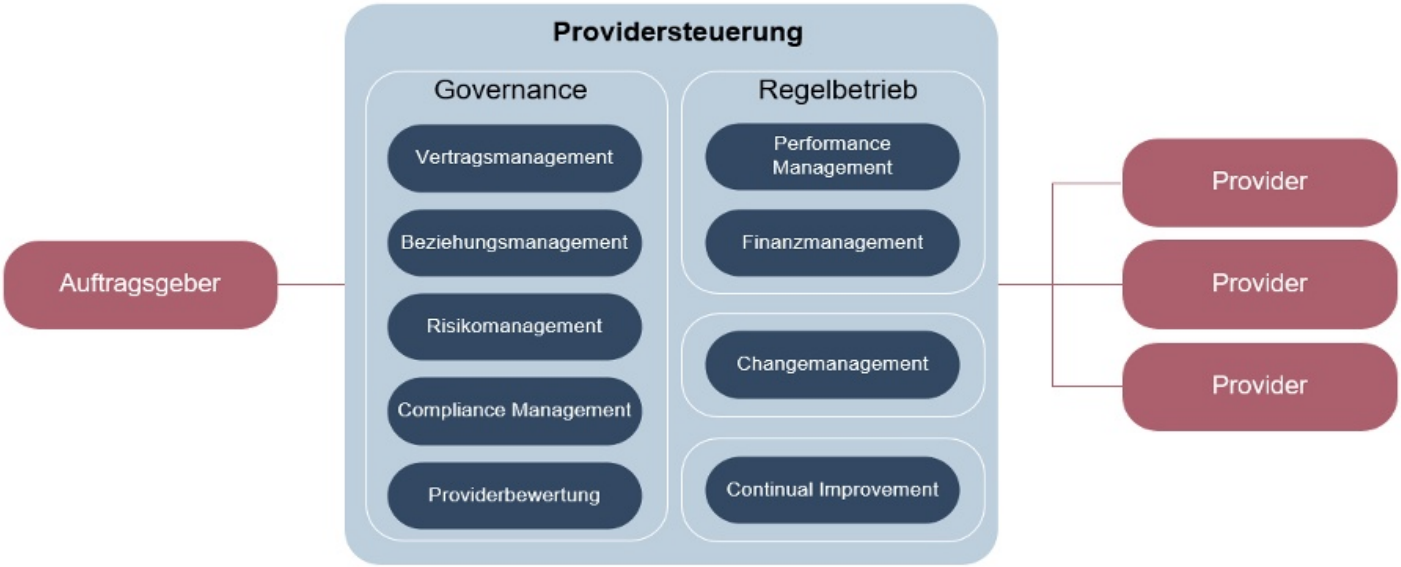

Abbildung 1: Providersteuerungsprozesse

Beispielaktivitäten und typischer Tooleinsatz
Die Rolle des Providermanagers ist je nach Rollenfestlegung an vielen dieser Prozesse beteiligt. Beispielaktivitäten in den Prozessen und für die jeweils verwendeten Tools sind:

Rechnungsprüfung und Budgetüberwachung
Im Rahmen des Prozesses Finanzmanagement prüft der Providermanager alle Rechnungen auf Vollständigkeit. Er gibt sie frei, wenn sie korrekt sind. Bei Unstimmigkeiten werden Rückfragen an den Provider gestellt. Weiterhin überwacht er den Status der Rechnungen und die relevanten Budgets (inkl. Forecasting). Für seine täglichen Aktivitäten braucht der Providermanager eine Momentaufnahme von folgenden Informationen:

a. Budget: Sollbudget, IST-Ausgabe und Budget-Forcast
b. Rechnungsprüfung: Budgetname, Rechnungsdatum, Rechnungsname, Rechnungsstatus, Rechnungsbetrag
c. Service-Vertrag und Service-Reports: abzurechnende Mengen, Pauschalen, Einzelpreise, Rabatte, Skonti etc.

Tools zur Bereitstellung dieser Informationen sind zum Beispiel das eigene ERP-System, ein Vertragsmanagement-System und eine Datei-Ablage.

SLA-Reports prüfen
Bei dem Prozess **Performance Management** prüft der Providermanager die SLA-Kennzahlen auf Plausibilität, Richtigkeit und darauf, ob das SLA erfüllt wurde. Der Provider stellt ihm dafür periodisch SLA-Reports zur Verfügung. In den regelmäßigen Governance-Meetings bespricht der Providermanager die Ergebnisse der SLA-Prüfung mit dem Provider. Bei SLA-Verletzungen werden Maßnahmen diskutiert und vereinbart. Der Providermanager kann zudem die vertraglich festgelegten Strafen einfordern.
Um diese Aktivität auszuführen, braucht er zusätzlich zu dem SLA-Report mit Ist- und Zielwerten, die SLA-Rahmenbedingungen aus dem Vertrag. Diese Informationen sind häufig wieder in Vertragsmanagementsystemen oder Dokumentenablagen gespeichert.

Risiken überwachen
Im Prozess Risikomanagement werden die Risiken im Risikoregister in regelmäßigen Abständen überprüft und die Umsetzung der zu ergreifenden Maßnahmen sowie deren Status überwacht. Der Providermanager behält stets den Status der Risiken im Blick.

Für diese Aktivitäten kommen meisten Excel-Dokumente und zentrale Datei-Ablagen zum Einsatz.

Schwachstellen
Der Einsatz von diversen verschiedenen und unverbundenen Tools zur Steuerung des Providers hat Schwachstellen zu Folge. Diese wiederum führen zur Ineffektivität und Reibungsverlusten bei der Providersteuerung. Typische Schwachstellen:

Zugangsrestriktionen zu Systemen

Häufig kann der Providermanager nicht direkt auf Informationen in verschiedenen Systemen zugreifen, weil er keine Zugriffsberechtigung hat. Gute Beispiele hierfür sind Vertragsmanagement-Systeme, die beim Einkauf angesiedelt sind. Der Providermanager muss in solchen Fällen die nötige Information über Drittpersonen einholen.

Redundante Datenhaltung

Der Providermanager braucht für seine tägliche Arbeit Daten aus vielen Systemen, die er sich manchmal mühselig zusammensuchen muss. Um der Sucherei zu entgehen, fängt er an, sich Daten auf einer eigenen Datei-Ablage abzulegen. Dadurch entsteht das Risiko der Dateninkonsistenz zwischen den Datei-Ablagen und Systemen.

Verbesserungsansatz

Es zeigt sich, dass für die Providersteuerung eine Menge an Informationen aus verschiedensten Tools notwendig sind. Entsprechend ist es wichtig, den Mitarbeitern die wesentlichen Informationen konsolidiert und vereinfacht an einem Ort bereitzustellen. Eine Möglichkeit dies zu erreichen ist, mit Hilfe eines Tools wie SharePoint einen zentralen Zugang zu allen relevanten Informationen für die Providersteuerung zu schaffen.

SharePoint ist webbasiert und bietet die Möglichkeit, die Bereitstellung von Informationen nach den eigenen Bedürfnissen zu konfigurieren. Wesentliche Informationen zur Datenanalyse und Steuerung der Provider können in SharePoint abgelegt und dargestellt werden. Sie können dabei untereinander verknüpft werden. Weiterhin können die jeweils erforderlichen Daten über ein flexibles Berechtigungskonzept den verschiedenen Beteiligten entsprechend ihrer jeweiligen Rolle transparent bereitgestellt werden. Detaillierte Informationen können ebenso über eine Verlinkung zu den relevanten Systemen (ERP-System, ITSM-System, Vertragsmanagement-System) bereitgestellt werden. Dabei können die Informationen mit den Daten aus den Originalsystemen automatisch abgeglichen werden.

In SharePoint gibt es die Möglichkeit, wesentliche Informationen aus allen Bereichen mittels eines Dashboards darzustellen. Dies kann als Einstieg in die verschiedenen Bereiche dienen. In unserem Beispiel mit dem Providermanager sind es die Bereiche für Performancemanagement, Finanzmanagement, Beziehungsmanagement und Risikomanagement.

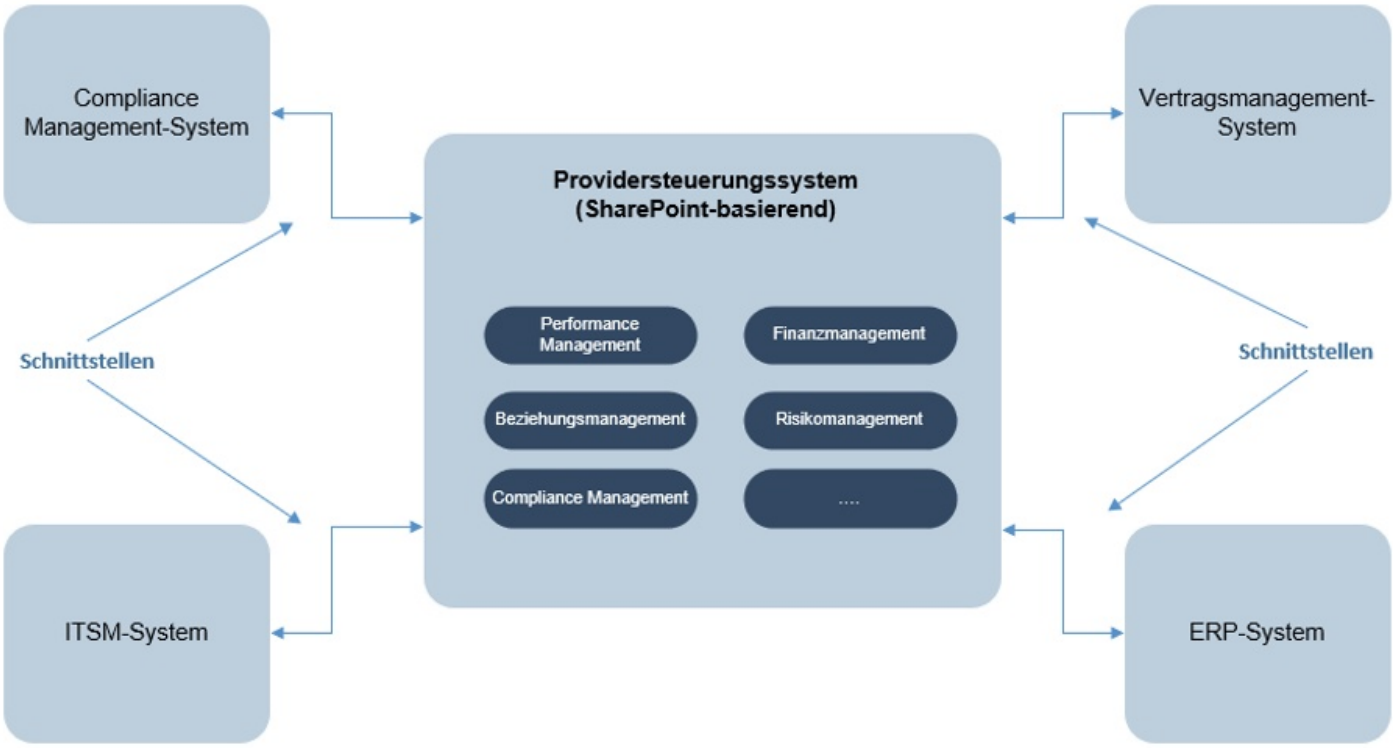

Abbildung 2: Providersteuerungssystem basierend auf SharePoint

Fehlende Systemschnittstellen

Wegen fehlender Schnittstellen zwischen den Systemen können bei teilweise redundanter Datenhaltung ebenfalls Dateninkonsistenzen entstehen.

Zeitintensiver Zugriff auf Informationen

Ad hoc Informationen müssen mühsam manuell aus den Systemen oder Dokumenten zusammengesucht werden. z.B.:

- Termine im Kalender oder in der Datei-Ablage abgespeicherte Protokolle: Wann finden welche Gremienmeetings statt? Mit welchen Beteiligten?
- Fristen in den Verträgen (Vertragsmanagement-System): Kündigungsfristen, Verlängerungsfristen, Abwicklungsfristen usw.
- Ansprechpartner und Rollen beim Provider in der Datei-Ablage.
- Aktionsstatus im Kollaborationstool.
- SLA-Vorgaben mit Vertragsstrafen in den Verträgen (Vertragsmanagement-System).

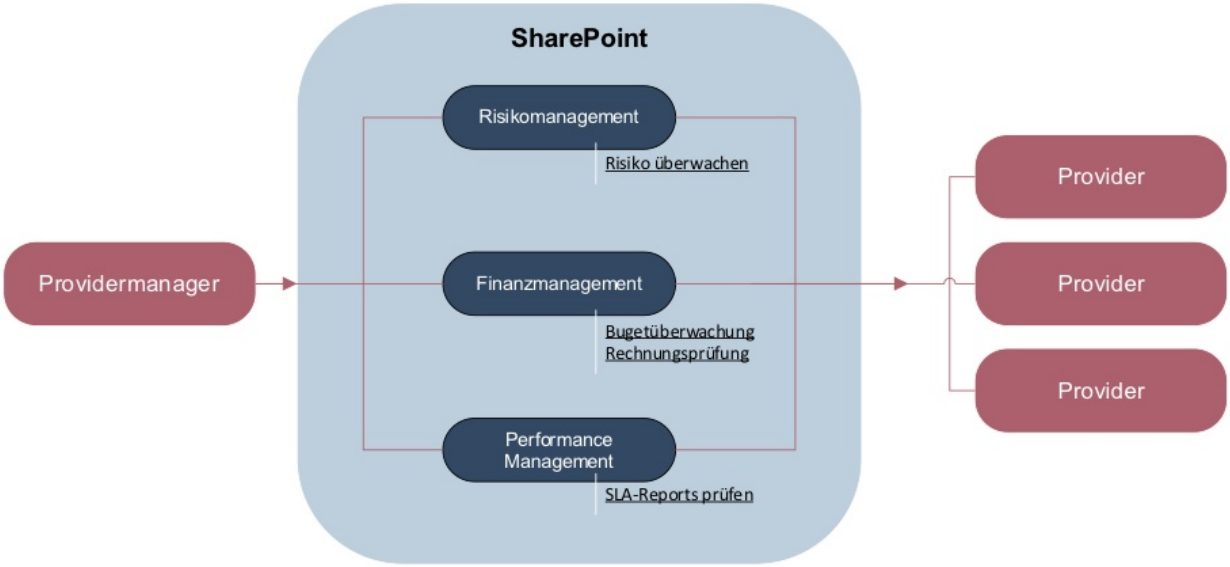

Abbildung 3: Beispielhafte SharePoint-Lösung für den Providermanager

Im Risikomanagement-Bereich können das Risikoregister und die Risikostammdaten direkt eingepflegt werden. Der Risikostatus der Services kann automatisch ermittelt und dargestellt werden. Der Providermanager kann sich so zu jeder Zeit einen Überblick über den aktuellen Risikostatus jedes einzelnen Services verschaffen.

Finanzdaten (i.d.R. auch Budgets und Rechnungen) sind alle im ERP-System. Zusätzlich sind aber für die Rechnungsprüfung SLA- und Vertragsdaten (Abrechnungspositionen, Pauschalen, zu erreichende Service Level Zielwerte, Vertragsstrafen etc.) erforderlich. Diese können aus dem im Vertragsmanagement-System abgelegten Verträgen extrahiert und direkt in SharePoint bereitgestellt werden.

Die periodischen SLA-Reports vom Provider können automatisch in den Performancemanagement-Bereich eingepflegt werden. Dies bietet die Möglichkeit, die SLA-Vorgaben, ebenfalls automatisch, direkt mit den Reports zu vergleichen und zu visualisieren (?). Eine Verlinkung zu Maßnahmen bei SLA-Verletzungen in das Vertragsmanagement-System ist ebenfalls möglich. Die schnelle Prüfung der SLA-Reports fällt dem Providermanager somit leichter.

Fazit

Mit der Bereitstellung aller wesentlichen Informationen zur Providersteuerung an einem Ort spart der Providermanager viel Zeit. Die aufwendige Suche nach Informationen entfällt. Das flexible Berechtigungskonzept stellt sicher, dass nur berechtigte Personen Zugriff auf die für sie jeweils relevanten Daten haben. Der Providermanager ist stets gut informiert und kann schnell auf negative Entwicklungen reagieren. Dies untermauert sein kompetentes Auftreten und sicheres Standing gegenüber Management und Providern.

Autor: Michael Olaolu

Feedback

Ihre Meinung zählt!

Sie haben Fragen, Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge?
Treten Sie mit uns in Verbindung. Wir freuen uns auf Ihr Feedback!

info@amendos.de

FÜR SIE GEPRÜFT

Unsere Akademie-Angebote sind eine durch den TÜV Nord geprüfte Bildungsdienstleistung (ISO 29993).

Und was haben Sie davon?

Hier mehr erfahren >>

Providermanagement-Tools – ein Vergleich

Providermanagement-Tools werden verwendet, um die Beziehung zwischen einem Unternehmen und seinen IT-Service-Providern zu verwalten. Sie unterstützen Unternehmen, ihre Provider und Lieferanten zu verwalten, ihre Leistung zu verfolgen und sicherzustellen, dass sie die Anforderungen des Unternehmens erfüllen. Dabei gibt es keine Einheitslösung für an die Tools gestellte Anforderungen, weil die Funktionsschwerpunkte der eingesetzten Tools häufig verschieden sind. Dieser Artikel vergleicht drei Tools mit jeweils unterschiedlichen Schwerpunkten: ServiceNow, SAP Ariba und Kissflow Procurement, die als Providermanagement-Tool genutzt werden können.

Funktionsanforderungen im Providermanagement
Neben allgemeinen Anforderungen an ein Providermanagement-Tool wie

- intuitive Bedienbarkeit
- schnelle Einarbeitung für Benutzer
- einfache Möglichkeit der Anpassung an die individuellen Bedürfnisse eines Unternehmens
- Skalierbarkeit
- Wirtschaftlichkeit
- Unterstützung von unterschiedlichen Rollen
- Datensicherheit und Datenintegrität,

gibt es funktionelle Anforderungen, die für die Aktivitäten im Providermanagement wichtig sind. Diese Funktionsanforderungen fokussieren auf die Unterstützung des Unternehmens bei folgenden Providermanagement-Aufgabenbereichen: Vertragsmanagement, Performance Management, Beziehungsmanagement, Risikomanagement, Changemanagement, Providerbewertung, Compliance Management, Continual Improvement und Financial Management. Jeder Aufgabenbereich wird im Idealfall durch einen Funktionsbereich im Tool unterstützt.

Providermanagement Funktionsbereiche

Funktionsbereich	Beschreibung
Vertragsmanagement	Hier werden alle vertraglichen Informationen eines jeden Providers gemanagt. Diese fängt bei der Spezifikation der von einem Provider zu erbringenden Services an und endet bei der Vergabe der Serviceerbringung an einen Provider und den damit verbundenen Vertragsdokumenten. Neben Servicespezifikationen sind hier die Rahmenvertragsregelungen bzgl. Aufgaben und Pflichten der Parteien sowie der Gestaltung der Kooperation relevant. Das „Managen“ umfasst den ganzen Vertrags-Life-Cycle: Verträge schließen, ändern, beenden. Die Bereitstellung der aktuellen Vertragsdokumente für die Providersteuerung ist wichtig.
Risikomanagement	Zum Funktionsbereich Risikomanagement zählen alle Aktivitäten zur Identifikation, Bewertung und zum Managen der Risiken im gesamten Lebenszyklus der IT-Services.
Beziehungsmanagement	Im Fokus dieses Bereichs steht die aktive Pflege der Beziehung zum Provider. Alle Informationen wie Meeting-Protokolle, Termine, Aktionen, Kommunikationsmatrix usw. sind zu verwalten und den Betroffenen zugänglich zu machen.
Performance Management	Die Einhaltung der im Vertrag vereinbarten Service-Level, d.h. die Perfomance des Providers, werden in diesem Funktionsbereich gemanagt. Hierfür werden Kennzahlen-Werte ermittelt und den Soll-Werten gegenübergestellt.
Providerbewertung	Die Provider werden periodisch bezüglich ihrer Gesamtleistung im Hinblick auf die Leistungsqualität und ihre Kooperation bewertet. Hier werden die Bewertungen pro Provider aufgenommen, zusammengefasst und konsolidiert dargestellt. Trendanalysen ermöglichen die Einschätzung der Entwicklung je Service Provider.
Compliance Management	In diesem Funktionsbereich werden alle Aktivitäten zum Sicherstellen, dass der Provider die Compliance-Anforderungen wie Gesetze, Richtlinien und Vorgaben erfüllt, gemanagt.
Continual Improvement	Die Aktivitäten zur Verbesserung der Services und deren Erbringung durch die Provider sind hier zu koordinieren. Weiterhin sind die kontinuierliche Verbesserung des Providermanagement selbst und das Innovationsmanagement hier zu handhaben.
Financial Management	Aktivitäten im Rahmen von Budgetplanung und -überwachung, Controlling und Kostenkalkulation, Rechnungsprüfung zur Sicherstellung des effektiven Einsatzes der finanziellen Ressourcen werden in diesem Funktionsbereich gemanagt.

Tools, die Providermanagement-Funktionen anbieten

Es gibt viele verschiedene Tools mit Providermanagement-Funktionalitäten auf dem Markt, jedes mit seinen eigenen einzigartigen Funktionen und Vorteilen. In diesem Abschnitt stellen wir beispielhaft die drei Tools ServiceNow, SAP Ariba und Kissflow gegenüber. Aufgrund ihrer unterschiedlichen inhaltlichen Ausrichtung setzen sie unterschiedliche funktionale Schwerpunkte.

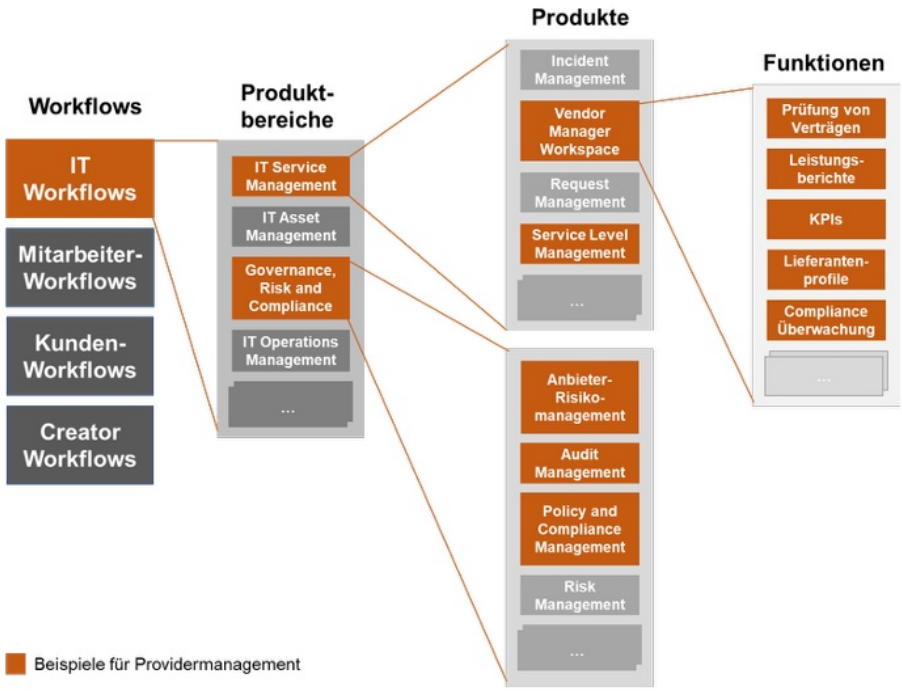

Abbildung 1: ServiceNow vereinfachte Produktstruktur

ServiceNow

ServiceNow ist ein globaler Anbieter einer Cloud-basierten Plattform, mit der es möglich ist, Geschäftsprozesse schnell und einfach zu automatisieren. ServiceNow ist modular und besteht aus den Workflows IT, HR, Kunde und Creator. Jeder Workflow beinhaltet mehrere Produktbereiche, die je nach Anforderungen des Unternehmens zusammengestellt werden können. In jedem Produktbereich sind mehrere Produkte mit unterschiedlichen Funktionen zusammengefasst.

Das wesentliche Providermanagement-Funktionen bereitstellende Produkt Vendor Management Workspace von ServiceNow ist Teil des Produktbereichs IT Service Management (ITSM). Das Produkt Vendor Management Workspace integriert Daten aus den Produkten Service Portfolio Management (SPM), Contract Management, Assets, SLA Contracts, Vendor Risk Management und Continual Improvement Management (CIM). Ein integriertes „Provider Performance Dashboard" liefert dem Unternehmen ein klares Bild davon, wie gut die Provider arbeiten. Weitere Produkte wie Audit Management, Vendor Risk Management und Compliance Management, die für das Providermanagement auch relevant sind, sind im Produktbereich Governance, Risk, and Compliance angesiedelt.

SAP Ariba

SAP Ariba bietet einen Online-Marktplatz für den Business-to-Business-Handel, der für den Kauf von Waren und Dienstleistungen von Lieferanten genutzt werden kann. Es unterstützt Einkäufer bei all ihren klassischen Aufgaben und Lieferanten bei der Interaktion mit Einkäufern. Der Leistungsschwerpunkt ist die Digitalisierung und Automatisierung von Einkaufsprozessen und Lieferketten. Es gibt keinen direkten Bezug auf IT Service Management, jedoch können IT-Services damit beschafft und Service-Provider gesteuert werden. SAP Ariba verfügt über eine breite Palette von Produktbereichen, die in weiteren Produkten wie Supplier Risk, Contracts, Spend Analysis, rollenbasierte Dashboards, Supplier Lifecycle and Performance und mehr unterteilt sind. Fast alle diese Produkte unterstützen mit ihren Funktionen Teile der für Providermanagement geforderten Funktionsbereiche. Weiterhin kann SAP Ariba mit SAP HANA (für z.B. Rechnungsprüfung und -genehmigung sowie Budgetüberwachung) integriert werden.

Kissflow

Kissflow ist ein einfaches und anpassbares cloud-basiertes Workflowtool. Es ermöglicht die Entwicklung von Applikationen für Geschäftsprozesse ohne oder mit wenig Code. Es stellt Templates bereit, um Unternehmen bei der Erstellung von personalisierten Workflows, die genau auf die Bedürfnisse der Organisation abgestimmt sind, zu unterstützen. Zudem stellt es Produkte mit allgemeinen Features bereit. Diese Features können benutzt werden, um unternehmensspezifische Applikationen zu entwickeln.

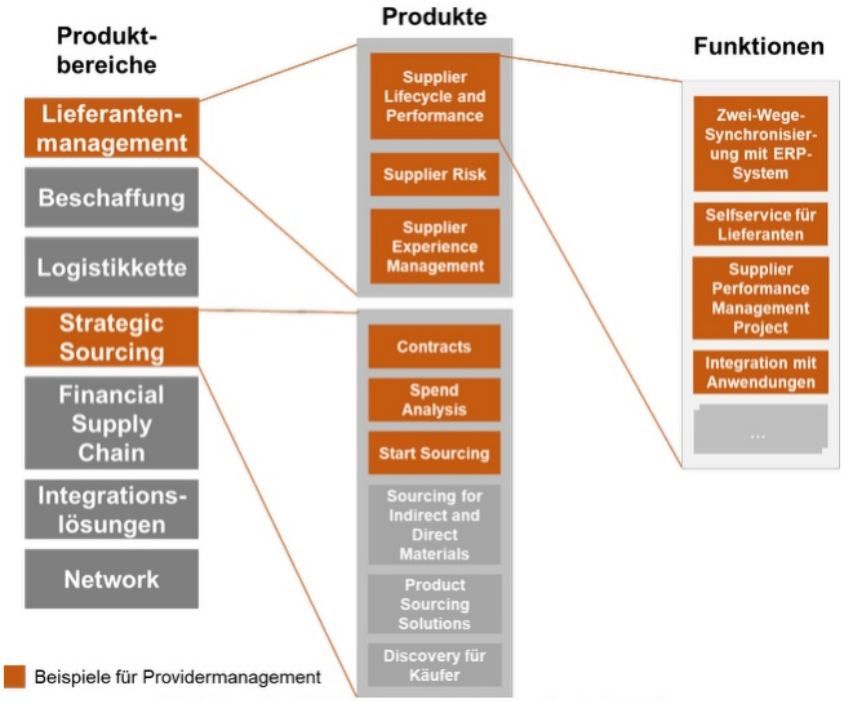

Abbildung 2: SAP Ariba vereinfachte Produktstruktur

Unter den Produkten sind auch vorgefertigte Applikationen wie z.B. Projektmanagement und die Procurement App. Die Funktionen der Procurement App können bei der Durchführung der Providermanagement-Aufgaben eingesetzt werden. Die Procurement App bietet als Funktionalität zum Beispiel einen automatisierten Onboarding-Prozess für Provider, einen Bestellanforderungs-Prozess und ein integriertes Provider-Performancemanagement. Darüber hinaus lässt sie sich über die Schnittstellen-Funktion Integrations mit anderen Kissflow-Produkten oder Anwendungen dritter Anbieter wie SAP, Google Apps, Office 365 und Zapier integrieren. Somit können fehlende Providermanagement-Funktionen wie z.B. Beziehungsmanagement erweitert werden.

Seminare

Providermanagement 2.0

- Aufbau-Training
- Prozesse optimieren, Effizienz steigern
- Konkrete Ansätze für moderne Providersteuerung

Jetzt anmelden!

Weitere Informationen finden Sie hier:
https://www.amendos.de/seminare/providermanagement-2-0/

Vergleich der Providermanagement-Tools

Funktionsbereich	ServiceNow	SAP Ariba	Kissflow
Vertragsmanagement	Contract Management	Contracts	Vendor Management Purchase Requisitions
Risikomanagement	Vendor Risk Management	Supplier Risk	--
Beziehungsmanagement	Project Portfolio Management, Task Communications Management	Supplier Lifecycle and Performance	Vendor Management
Performance Management	Vendor Manager Workspace, Service Level Management	Supplier Lifecycle and Performance Performance wird über eine Umfrage in Supplier Performance Management Project gemessen. Aktuelle Daten wie Service Level KPIs können importiert werden	Spend Analytics Hier werden neben Kosten und Budget auch Service Levels erfasst und gemanagt
Providerbewertung	Surveys and Assessments, Benchmarks	Supplier Lifecycle and Performance Die Bewertung wird auch über die Funktion "Supplier Performance Management Project" (-> Umfrage) gemacht	--
Compliance Management	Audit Management Policy and Compliance Management	Supplier Lifecycle and Performance Durchführung einer Umfrage je Provider mit der Funktion "Modular Questionnaire Project"	--
Continual Improvement	Continual Improvement Management	--	--
Financial Management	Cost Management	Ariba Invoice Management Spend Analysis	Purchase Orders Purchase Requisitions Purchase Invoices Spend Analytics

Legende: -- Nicht vorhanden

Vergleich der Providermanagement-Tools
Alle drei Tools erfüllen die oben beschriebenen allgemeinen Anforderungen. In der folgenden Tabelle werden die Produkte bzw. die Funktionen der Tools aufgelistet, die die oben aufgeführten Funktionsanforderungen für das Providermanagement adressieren:

Fazit
ServiceNow deckt alle Funktionen des Providermanagements durch vorhandene Produkte ab.

SAP Ariba hat zwar Funktionen für Providermanagement, aber einige der Funktionsanforderungen können nur über Umwege abgedeckt werden. Zum Beispiel beim Performance Management können die aktuelle IT-Service-KPIs nur über eine Umfrage- Funktion importiert werden, um sie anschließend analysieren zu können. Allerdings ist die Umfrage-Funktion eher für die Bewertung des Providers gedacht und nicht für Reporting und Analyse der IT-Service-KPIs.

Kissflow deckt am wenigsten Providermanagement-Funktionen ab. Allerdings scheint es einfach möglich zu sein, Applikationen in Kissflow zu entwickeln, um weitere Funktionen zu realisieren.

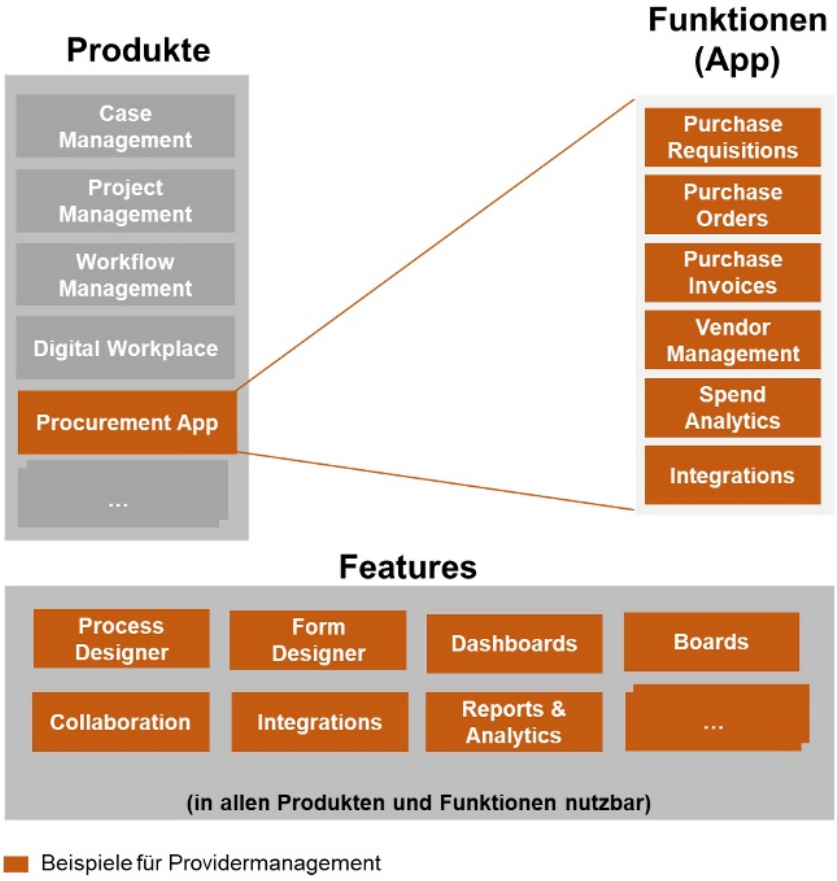

Abbildung 3: Kissflow vereinfachte Produktstruktur

Da alle Tools APIs zum Integrieren von anderen Tools wie ERP-, Vertragsmanagement- oder IT-Service-Management-Systemen bereitstellen, können die nicht abgedeckten Funktionen auch über die Implementierung dieser Schnittstellen realisiert werden. Zum Beispiel können so Finanzdaten aus dem ERP oder Vertragsdaten aus dem vorhandenen Vertragsmanagement synchronisiert werden. Es ist dann zu entscheiden, ob mit nur einem zentralen Tool und synchronisierten Daten gearbeitet wird oder, ob mehrere Tools zur Unterstützung des Providermanagements zum Einsatz kommen.

Autor: Michael Olaolu

Der praktische Leitfaden für
EFFIZIENTES PROVIDERMANAGEMENT

Sie wollen für die Steuerung von Providern erforderliches Wissen auch nachlesen können, um konkrete Handlungshinweise nachzuschlagen oder um sich auf eine Schulung vorzubereiten? Wir bieten Ihnen hierfür unser Buch „IT-Providermanagement“, das **einzige umfassende Grundlagenwerk** zum Thema am Markt. **Hier werden die Dimensionen und Lösungsansätze der 9PROFITS-Methode detailliert erläutert.**

JETZT BESTELLEN

Effektives IT-Providermanagement mit Microsoft Power Platform: Herausforderungen, Lösungen und Praxisbeispiel

Das IT-Providermanagement spielt eine entscheidende Rolle im Geschäftsbetrieb vieler Unternehmen. Es befasst sich mit der Steuerung und Verwaltung von IT-Service-Providern und ist von großer Bedeutung für den Erfolg von Unternehmen mit großer IT-Outsourcing-Quote. Ein effektives Providermanagement ermöglicht es, IT-Kosten zu senken, die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu verbessern und Risiken zu minimieren. In diesem Zusammenhang kann die Microsoft Power Platform die Basis für die Erstellung einer potenziellen Lösung bereitstellen, die Unternehmen bei der effektiven Verwaltung ihrer Service-Provider unterstützt. In diesem Artikel werden wir uns genauer mit dem Einsatz der Microsoft Power Platform in diesem Umfeld befassen.

Herausforderungen im Providermanagement

Das Providermanagement stellt Unternehmen vor mehrere Herausforderungen. Dazu gehören das Management komplexer Prozesse mit Beteiligung verschiedener Service-Provider, die Verwaltung von Verträgen, die Überwachung der Leistungsqualität, das Risikomanagement, die effektive Kommunikation mit IT-Service-Providern sowie die Notwendigkeit einer geeigneten Technologieunterstützung. Unternehmen müssen diese Herausforderungen bewältigen, indem sie klare Strategien entwickeln, Prozesse etablieren und geeignete Technologien implementieren, um das Providermanagement effizient und erfolgreich zu gestalten. Nur so können sie eine angemessene Qualität der externen Dienstleistungen sicherstellen, Risiken minimieren und eine reibungslose Zusammenarbeit mit ihren IT-Service-Providern gewährleisten.

Lösungsansätze durch Providermanagement-Tools

In der heutigen Zeit gibt es zahlreiche Providermanagement-Tools, die Unternehmen bei der Bewältigung ihrer Herausforderungen unterstützen können. Einige dieser Tools bieten umfangreiche Funktionen, die den administrativen Aufwand reduzieren und eine hohe Datenqualität sicherstellen. Andere Tools wiederum sind spezialisiert auf bestimmte Bereiche des Providermanagements, wie beispielsweise die Beschaffung von Dienstleistungen oder die Verwaltung von Verträgen. Wichtig ist grundsätzlich, dass die Tools einfach zu bedienen und in die bestehenden IT-Systeme des Unternehmens integrierbar sind. Letztendlich kann der Einsatz von Providermanagement-Tools dazu beitragen, Prozesse zu vereinfachen, Kosten zu senken und die Effizienz im Providermanagement zu steigern. Er birgt aber auch Risiken. Im Folgenden sind wesentliche, mit dem Tooleinsatz verbundene Vorteile und Risiken noch einmal zusammengestellt:

Vorteile des Tooleinsatzes:

- Automatisierung von Prozessen, die zu einer höheren Effizienz und Produktivität führen können
- Verbesserung der Datenqualität und -genauigkeit durch zentrale Speicherung von Informationen
- Bessere Kontrolle über den Lebenszyklus von der Auswahl des Service-Providers bis zur Beendigung der Kooperation mit ihm
- Möglichkeit zur Analyse von Service-Anbietern und externen Leistungen, um bessere Entscheidungen zu treffen und bessere Ergebnisse zu erzielen

Risiken des Tooleinsatzes:

- Hohe Kosten für Anschaffung, Implementierung und Anpassung der Tools
- Schulungsbedarf für Mitarbeiter, um die Tools effektiv nutzen zu können
- Mögliche Komplexität der Tools, die zusätzliche technische Unterstützung erfordert
- Einschränkungen der Anpassungsfähigkeit der Tools an die spezifischen Bedürfnisse des Unternehmens

Abbildung 1: Komponenten der Microsoft Power Platform

Newsletter

Zum Newsletter anmelden

Sie möchten zu aktuellen Blogbeiträgen, Themen und Veranstaltungen der amendos gmbh auf dem Laufenden bleiben?

Melden Sie sich jetzt zu unserem Newsletter an!
https://www.amendos.de/newsletter/

Microsoft Power Platform als Lösung für das Providermanagement

Microsoft Power Platform ist eine integrierte Plattform, die aus verschiedenen Low-Code-Werkzeugen besteht, um Geschäftsprozesse zu optimieren und zu automatisieren. Auch im Bereich des Providermanagements kann die Power Platform effektiv eingesetzt werden, um die erforderliche Toolunterstützung zu erstellen. Sie besteht aus drei Hauptkomponenten: Power Apps, Power Automate und Power BI. Diese werden ergänzt durch Power Pages und Copilot Studio. Mit Power Apps können Unternehmen

benutzerdefinierte Anwendungen erstellen, die speziell auf ihre Bedürfnisse im Providermanagement zugeschnitten sind. Power Automate ermöglicht die Automatisierung von Prozessen und Workflows, wodurch der administrative Aufwand reduziert werden kann. Power BI bietet Unternehmen umfangreiche Analysefunktionen und Dashboards, um Entscheidungen auf der Grundlage von Echtzeitdaten zu treffen. In Kombination bieten diese Komponenten die Basis für die Schaffung eines umfassenden Toolsets für das Providermanagement.

Im Vergleich zu anderen Providermanagement-Tools bietet die Microsoft Power Platform einige Vorteile, auch wenn sie keine fertige Lösungslandschaft bereitstellt. Zum einen ist sie Teil des Microsoft-Ökosystems und kann nahtlos in andere Microsoft-Produkte integriert werden, wie zum Beispiel Dynamics 365. Zum anderen ist sie einfach zu erlernen und zu bedienen, wodurch Unternehmen Zeit und Ressourcen sparen können. Darüber hinaus können durch den Low-Code-Ansatz der enthaltenen Werkzeuge auch Mitarbeiter ohne umfassende IT-Kenntnisse Anwendungen und Workflows erstellen. Schließlich bietet die Power Platform durch ihre Cloud-basierte Architektur Skalierbarkeit und Flexibilität, die für Unternehmen von großem Vorteil sind.

Praxisbeispiel: SharePoint-gestützte Providersteuerung mit Microsoft Power Platform

Ein konkretes Beispiel für eine SharePoint-gestützte Providersteuerung mit Microsoft Power Platform wäre folgendes Szenario: Ein Unternehmen im Gesundheitswesen möchte die Prozesse im Providermanagement optimieren, um Zeit und Kosten zu sparen. Mithilfe von Microsoft Power Platform erstellt das Unternehmen eine SharePoint-Liste, in der alle relevanten Informationen zu den Service-Providern gespeichert werden können. Über Power Apps können Anwender dann auf Informationen in dieser Liste zugreifen, Informationen zu neuen Service-Providern hinzufügen oder zu vorhandenen Service-Providern aktualisieren. Durch die Automatisierung von Routineaufgaben mittels Power Automate können beispielsweise Benachrichtigungen an die Anwender gesendet werden, wenn bestimmte Felder in der Liste aktualisiert wurden. Und schließlich können Power BI-Visualisierungen genutzt werden, um Einblicke in die Performance der Anbieter zu erhalten und Trends zu identifizieren.

Fazit

Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Microsoft Power Platform im Bereich des Providermanagements eine gute Basis für ein Toolset sein kann. Die Plattform bietet zahlreiche Funktionen und Möglichkeiten, um die Herausforderungen im Providermanagement zu bewältigen und Prozesse effizienter zu gestalten. Im Vergleich zu anderen Providermanagement-Tools bietet die Power Platform einige entscheidende Vorteile, wie die nahtlose Integration in das bestehende Microsoft-Ökosystem und die Möglichkeit, individuelle Anpassungen und Erweiterungen vorzunehmen. Das Praxisbeispiel der SharePoint-gestützten Providersteuerung zeigt, wie die Power Platform den Prozess der Providersteuerung verbessern kann und welche konkreten Vorteile daraus entstehen können, wie zum Beispiel das Einsparen von Zeit und die Verbesserung der Datenqualität.

Autoren: Michael Olaolu, Jörg Bujotzek

Unsere Dienstleistungen

amendos Beratung: Toolunterstützung für Providermanagement

Wir helfen Ihnen, das erforderliche Tool-Set für Ihr Providermanagement zu schaffen. Ziel ist es, den einzelnen Funktionen in Ihrem Team alle für ihre Aufgaben relevanten Informationen zugänglich zu machen. Zudem sollen Prozessschnittstellen und SLA-Messungen angemessen mit Tools unterstützt sein.

Unsere Beratungsleistungen im Detail:

Konzeption des Tool-Sets:
- Analyse Ihrer bestehenden Toollandschaft und der aus den Providermanagement-Aufgaben abgeleiteten Toolanforderungen
- Entwicklung eines Datenmodells für die Providersteuerung
- Konzeption der Toolunterstützung

Implementierung:
- Steuerung von Implementierungsleistungen inkl. Abnahme
- Unterstützung bei der Realisierung von Lösungen im MS-Cloud-Umfeld
- (SharePoint, Teams, Power BI, Power Automate, Copilot Studio etc.)
- Entwicklung von Templates

Hierfür setzen wir Berater ein, die angemessene Erfahrung aufweisen und sich ständig weiterqualifizieren. Sie kennen aus ihrer Praxiserfahrung die Herausforderungen des Providermanagements in mittleren und großen Unternehmen sowie öffentlichen Einrichtungen.

Weitere Informationen finden Sie auch hier:
https://www.amendos.de/services

Wir beraten Sie gerne:
Tel +49 (0) 40 / 248 276-00
www.amendos.de
info@amendos.de

KI-Unterstützung im Providermanagement nutzen

In der heutigen digitalen Ära spielt Künstliche Intelligenz (KI) eine immer wichtigere Rolle in allen Geschäftsbereichen eines Unternehmens. Wenn Unternehmen IT-Services outgesourct haben, kann KI besonders im Providermanagement erhebliche Vorteile bieten, indem sie Prozesse automatisiert, Risiken minimiert und die Effizienz steigert. In diesem Artikel beleuchten wir zentrale Aufgabenfelder im IT-Providermanagement und zeigen auf, wie KI in diesen Bereichen unterstützen kann. Und: wie KI das Providermanagement verändert.

Hierfür schauen wir uns die sechs Aufgabenfelder Vertragsmanagement, Beziehungsmanagement, Risiko-Management, Performance-Management, Financial Management und kontinuierliche Verbesserung an.

Wir werden je Aufgabenfeld kurz einen Überblick über die Inhalte geben. Anschließend werden wir aufzeigen, wie KI den Mitarbeiter im Providermanagement in diesem Aufgabenfeld unterstützen beziehungsweise entlasten kann. Dabei können verschiedene KI-Systeme zum Einsatz kommen.

Da zunehmend neueste Versionen von IT-Systemen mit KI-Funktionalität ausgestattet werden, bietet es sich zunächst an, die KI-Funktionen der im eigenen Unternehmen schon vorhandenen IT-Systeme zu nutzen. Dies können neben generativen KI-Systemen wie ChatGPT oder MS-Copilot sein: das Vertragsmanagementsystem, Lieferantenmanagementsystem, ERP-System, Servicemanagement-System usw.

2. Beziehungsmanagement

Aufgabenfeld: Das Beziehungsmanagement umfasst die Pflege und Entwicklung von Beziehungen zu IT-Dienstleistern. Ziel ist es, eine langfristige und produktive Zusammenarbeit sicherzustellen.
KI-Unterstützung: KI kann durch die Analyse von Kommunikationsmustern und Feedbacks helfen, die Zufriedenheit der Dienstleister zu überwachen und frühzeitig auf mögliche Probleme hinzuweisen. KI-gestützte Chatbots können zudem als erste Anlaufstelle für Anfragen und Probleme dienen, was die Reaktionszeit verkürzt und die Beziehung stärkt.

3. Risikomanagement

Aufgabenfeld: Im Risikomanagement geht es darum, potenzielle Risiken im Zusammenhang mit IT-Dienstleistern zu identifizieren, zu bewerten und zu minimieren. Dies umfasst insbesondere finanzielle, operationelle und Compliance-Risiken.

Abbildung 1: sechs zentrale Aufgabenfelder im Providermanagement

1. Vertragsmanagement

Aufgabenfeld: Im Vertragsmanagement geht es darum, Verträge mit IT-Dienstleistern zu erstellen, zu verhandeln, zu überwachen und zu erneuern. Dies umfasst die Sicherstellung der Einhaltung von Vertragsbedingungen und die Verwaltung von Vertragsänderungen.
KI-Unterstützung: KI kann Vertragsanalysen automatisieren, indem sie Verträge auf Einhaltung von Bedingungen überprüft und potenzielle Risiken identifiziert. Durch den Einsatz von Natural Language Processing (NLP) können Verträge schneller und genauer analysiert werden. KI-gestützte Systeme können auch Vertragsverhandlungen unterstützen, indem sie historische Daten analysieren und optimale Verhandlungsstrategien vorschlagen.

KI-Unterstützung: KI kann durch Predictive Analytics potenzielle Risiken frühzeitig erkennen und entsprechende Maßnahmen vorschlagen. Machine Learning-Algorithmen können historische Daten analysieren und Muster identifizieren, die auf zukünftige Risiken hinweisen. Dadurch können Unternehmen proaktiv handeln und Risiken minimieren.

4. Performance-Management

Aufgabenfeld: Das Performance-Management beinhaltet die Überwachung und Bewertung der Leistung von IT-Dienstleistern. Ziel ist es, sicherzustellen, dass die Dienstleister die vereinbarten Leistungen erbringen und kontinuierlich verbessern.
KI-Unterstützung: KI kann durch die Analyse von Leistungsdaten und KPIs (Key Performance Indicators) die Leistung der Dienstleister in Echtzeit überwachen. Anomalien und Abweichungen können sofort erkannt und gemeldet werden. Zudem können KI-gestützte Systeme Vorschläge zur Leistungsverbesserung machen und Benchmarks setzen.

5. Financial Management

Aufgabenfeld: Das Financial Management umfasst die Budgetierung, Kostenkontrolle und Abrechnung im Zusammenhang mit IT-Dienstleistern. Ziel ist es, die finanziellen Aspekte der Zusammenarbeit effizient zu verwalten.
KI-Unterstützung: KI kann durch die Automatisierung von Rechnungsprüfungen und Kostenanalysen die Genauigkeit und Effizienz im Financial Management erhöhen. Predictive Analytics kann zudem helfen, zukünftige Kostenentwicklungen vorherzusagen und Budgetüberschreitungen zu vermeiden.

6. Kontinuierliche Verbesserung

Aufgabenfeld: Die kontinuierliche Verbesserung zielt darauf ab, Prozesse und Leistungen in den IT-Services sowie im Providermanagement stetig zu optimieren. Dies umfasst die Identifikation von Verbesserungspotenzialen und die Implementierung entsprechender Maßnahmen.
KI-Unterstützung: KI kann durch die Analyse von Prozessdaten und die Identifikation von Engpässen und Ineffizienzen zur kontinuierlichen Verbesserung beitragen. Machine Learning-Algorithmen können Vorschläge zur Prozessoptimierung machen und die Implementierung von Verbesserungsmaßnahmen überwachen.

Resultierende Veränderungen für Mitarbeiter im Providermanagement

Durch den Einsatz von KI im IT-Providermanagement verschieben sich die Aufgabenschwerpunkte der Mitarbeiter. Routineaufgaben und manuelle Tätigkeiten werden zunehmend automatisiert, wodurch sich die Mitarbeiter auf strategische und wertschöpfende Aufgaben konzentrieren können. Die Kompetenzanforderungen verändern sich dahingehend, dass technisches Verständnis und die Fähigkeit, mit KI-Systemen zu arbeiten, immer wichtiger werden. Zudem gewinnen analytische Fähigkeiten und das Verständnis für Datenanalyse an Bedeutung.

Insgesamt führt die Integration von KI zu einer effizienteren und proaktiveren Arbeitsweise im IT-Providermanagement. Mitarbeiter können sich stärker auf die Pflege von Beziehungen und die strategische Ausrichtung konzentrieren, während KI-Systeme die Datenanalyse und Prozessoptimierung übernehmen. Dies schafft nicht nur einen Mehrwert für das Unternehmen, sondern auch für die Mitarbeiter, die sich in ihrer Rolle weiterentwickeln und neue Kompetenzen erwerben können.

Fazit

Die Nutzung von KI im Providermanagement bietet zahlreiche Vorteile und kann die Effizienz und Effektivität in den verschiedenen Aufgabenfeldern erheblich steigern. Unternehmen, die frühzeitig auf KI setzen, können sich einen Wettbewerbsvorteil sichern und ihre Providermanagement-Prozesse zukunftssicher gestalten. Sie müssen sich aber auch um die rechtzeitige Weiterentwicklung ihrer Mitarbeiter im Providermanagement und mittelfristig auch um die Reduzierung von Personalressourcen kümmern.

Autor: Jörg Bujotzek

Unsere Dienstleistungen

OPERATIVES PROVIDERMANAGEMENT
Wir übernehmen die Steuerung Ihrer Service-Provider: Wir stellen vereinbarte Performance, korrekte Abrechnung und Koordination von Changes sicher.

STRATEGISCHER IT-EINKAUF
Wir übernehmen die zyklische IT-Beschaffungsplanung, Ausschreibungen für Projekt- und Service-Leistungen sowie das Lieferantenmanagement.

OPERATIVER IT-EINKAUF
Wir erledigen für Sie die Bestellabwicklung, die Rechnungsprüfung, die Pflege Ihrer Stammdaten und helfen im Einkaufscontrolling.

Wir unterstützen Sie gerne:
Tel +49 (0) 40 / 248 276-00
www.amendos.de
info@amendos.de

Weitere amendos Spezial-Ausgaben

amendos Spezial: IT-Providermanagement

Viele Unternehmen und öffentliche Einrichtungen vergeben immer mehr IT-Services an mehrere externe Provider. Um eine reibungslose Serviceerbringung in der Betriebsphase zu garantieren ist die Etablierung und organisatorische Einbettung eines IT-Providermanagements unerlässlich.

In dieser Ausgabe von **amendos Spezial** dreht sich daher alles um

„Multi-Providermanagement“:

- Sechs Governance-Säulen für das IT-Providermanagement
- Effizientes Multi-Providermanagement
- Agilität und Multi-Providermanagement

amendos Spezial: Outsourcing Teil 3

IT-Outsourcing ist für viele Unternehmen ein zentraler Bestandteil der digitalen Transformation. Doch mit der Auslagerung von IT-Services steigen auch die Anforderungen an die Einhaltung von Compliance-Vorgaben – eine Herausforderung, die viele Unternehmen unterschätzen.

In dieser Ausgabe von **amendos Spezial** dreht sich daher alles um

„Compliance“:

- Wachsende Compliance-Anforderungen
- Verantwortung beim Auftraggeber (z.B.Compliance-Verstöße)
- Notwendigkeit strukturierter Ansätze und Lösungsansätze

IMPRESSUM

amendos gmbh I Frankenstraße 3 I 20097 Hamburg I www.amendos.de
Tel. (040) 248 276 00 I Fax (040) 248 276 01 | info@amendos.de
Geschäftsführer: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek | Handelsregister: AG Hamburg, HRB 105648 IUmsatzsteueridentifikationsnummer: DE 814989917

Erscheinungsweise 2 x jährlich I Bezug: kostenfrei als PDF
Copyright: amendos gmbh | Herausgeber und Inhaltlich verantwortlich gemäß § 55 Abs. 2 RStV: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek, Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung der amendos gmbh.