

Fünf Faktoren auf dem Weg zum erfolgreichen IT-Providermanagement

Unterschleißheim-München, September 2011. – Schon kurz nach einem Outsourcing folgt häufig die Ernüchterung: Die Kostensenkungsziele werden nicht erreicht, der erhoffte Zugewinn an Flexibilität bleibt weit hinter den Erwartungen zurück, Leistungen werden auf kurzem Dienstweg beim Provider beauftragt, und die Zusammenarbeit mit ihm ist stark von dessen Tagesform abhängig. Das hatten sich die Verantwortlichen anders vorgestellt.

Trotz der zunehmenden „Commoditisierung“ von IT-Dienstleistung sind Providerauswahl und passgenaue SLA- und Vertragsgestaltung nur der erste Schritt. Bereits mittelfristig ist eine angemessene Providersteuerung und mit dieser die anforderungsgerechte Weiterentwicklung der Geschäftsbeziehung entscheidend. Die Steuerung von IT-Dienstleistungsbeziehungen wird dabei häufig einer separaten Organisationseinheit übertragen, dem IT-Providermanagement (PVM), das als Single-point-of-contact alle Leistungs-, Steuerungs- und Kommunikationsbeziehungen vom und zum IT-Provider bündeln soll.

Fünf Aspekte erweisen sich in der Praxis als Erfolgsfaktoren für den erfolgreichen Aufbau eines PVMs.

1. Die Rolle des PVMs an der Schnittstelle zwischen IT-Demand und IT-Delivery wird aus den Sourcing-Zielen strategisch top-down bestimmt. Die Rollenbeschreibung soll bildhaft das zukünftige Selbstverständnis formulieren und dann u. a. anhand der Parameter technologische, betriebswirtschaftlich-methodische und Business-Kenntnisse, Kommunikationsverhalten (reaktiv-aktiv-proaktiv) und Treiben von Veränderungen und Innovationen heruntergebrochen werden.
 2. Die an Standards auszurichtenden PVM-Prozesse werden in die Gesamtlandschaft der IT-Prozesse des Unternehmens oder einer Behörde eingepasst. Vor allem wird frühzeitig priorisiert, welche Prozesse welchen Nutzwert haben und wie viel Qualität man sich jeweils leisten kann und will.
 3. Ein PVM benötigt kompetentes, entwicklungsfähiges Personal mit der richtigen Kombination aus technologischen, steuernden und betriebswirtschaftlichen Skills. Besonders der Wille, das eigene Zutrauen und die Fähigkeit, auf reine Fachlichkeit zu verzichten und stattdessen zu steuern, macht häufig den Unterschied aus.
 4. Das PVM steuert wirkungsvoll und Kosten-Nutzen-orientiert. Makrosteuerung geht daher in der Regel vor Mikrosteuerung bzw. Kontrolle.
 5. Messbare und vor allem realistische Ziele für das PVM zu definieren, die Raum für Verbesserung beinhalten, vermeidet Frustrationen auf Grund von überzogenen Erwartungen in der Übergangsphase. Auch das PVM durchläuft einen Lern- und Entwicklungsprozess in Sachen Steuerung. Die einzubeziehenden subjektiven und objektiven Steuerungsparameter gilt es daher schrittweise zu verbessern bzw. zu erweitern – immer mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit.
- Zur Sicherstellung dieser Nachhaltigkeit empfiehlt sich die Verwendung eines Balanced Scorecard-Ansatzes, der auch verhaltensorientierte Ziele einbezieht, um eingeschliffene Verhaltensweisen aufzubrechen.

Erfolgreiches Providermanagement leicht gemacht – das könnte Ihre Leser interessieren? Lesen Sie ausführlicher unter http://www.santix.de/it_providermanagement.html.

Dort finden Sie auch Illustrationen, die wir Ihnen bei Interesse an unserer Fachinformation als Dateien zur Verfügung stellen.

Gerne erreichen Sie den Autor, Dirk Schreier, Geschäftsbereichsleiter IT Governance bei santix, per E-Mail für weitere Auskünfte dirk_schreier@santix.de

Über santix

santix ist ein profiliertes Beratungs-, System- und Softwareunternehmen für IT Governance, IT-Management und maßgeschneiderte Geschäftslösungen. Erstklassige Managementberatungs- und technische Kompetenz sowie ausgezeichnete Servicequalität überzeugen branchenübergreifend Konzerne und Mittelständler sowie öffentliche Hand in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Mehr unter www.santix.de

Der santix-Geschäftsbereich IT Governance unterstützt seine Kunden bei Strategiedefinition, Konzeption, Ausgestaltung und Umsetzungsbegleitung eines neu zu etablierenden PVM. Die ganzheitliche Standortbestimmung und Optimierung nach einer PVM-Einführung begleitet santix IT Governance als Einzelmaßnahme oder eingebettet in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Weitere Informationen

santix AG
Frau Dr. Beatrix Körner
Leiterin Marktkommunikation
Freisinger Str. 9
D- 85716 Unterschleißheim
Tel.: (089) 321 506-30
Fax : (089) 321 506-99
E-Mail : beatrix_koerner@santix.de
Internet : <http://www.santix.de>