

Sechs Praxistipps für ein erfolgreiches Multi-Provider-Management

- 1. Klare Aufgabenabgrenzung** sowohl zwischen den Providern und dem [Providermanagement](#) des Kunden als auch innerhalb des an die einzelnen Provider ausgelagerten Scopes. Damit geht einher, dass es möglichst keine gegenseitige Schuldzuweisung bei Fehlern und Störungen zwischen den Providern und dem Providermanagement des Kunden geben darf.
- 2. Fachbereiche** dürfen im Zeitalter des Cloud Computing nicht am zentralen IT-Providermanagement vorbei IT-Services mit Dauerleistungen beauftragen. Sonst läuft das Unternehmen (insbesondere in regulierten Branchen) Gefahr, die Steuerung nicht mehr wahrnehmen zu können. Das Providermanagement muss für Cloud-Service-Provider im Unterschied zu On-Premise-Service-Providern neue Steuerungsinstrumente integrieren oder Verträge schärfer aufsetzen. Die taktische Steuerung muss übergreifend aus einer Hand erfolgen.
- 3. Zentrale Steuerung der Provider** im auslagernden Unternehmen durch klar definierte Rollen und Prozesse für den taktischen als auch für den operativen Bereich. Der Aufwand dafür ist höher als im Single-Provider-Management, aber durch die höhere Spezialisierung und Risikodiversifizierung auch gerechtfertigt. Es muss einen regelmäßigen Austausch der Ansprechpartner zwischen den verschiedenen Provider-Teams und dem auslagernden Unternehmen geben.
- 4.** Zwingend erforderlich ist eine manifestierte **IT-Governance** beim auslagernden Unternehmen, möglichst standardisiert für alle Kunden-Provider-Beziehungen. Dazu gehören etwa ein zentrales Vertrags-, Risiko- und Service-Level-Management beim Kunden zur Klärung von Schwierigkeiten an den Schnittstellen und Prozessen sowie definierte Reportings zur Minimierung des Risikos und zur Erkennung von einzelnen Abhängigkeiten. Hier kann beispielsweise der Steuerungskatalog von COBIT entscheidend weiter helfen.
- 5.** Multi-Providermanagement verlangt nach besonders **qualifiziertem und erfahrenem Personal**, nicht nur für die Planung (Auslagerung, Aufbau Vertragsmanagement etc.) sondern auch für das langfristige Multi-Provider-Sourcing. Gegebenenfalls muss es durch externe Coachings qualifiziert werden.
- 6.** Es zählen nicht nur die Kosteneinsparungen, die sich durch ein Outsourcing auch an mehrere Provider ergeben können, sondern ebenso die **Zusatzkosten**, die durch das Provider-Management entstehen. Hierbei sind dauerhafte adäquate Rollen und Prozesse der kostentreibende Faktor, der bei nicht besonders qualifizierter Steuerung noch mehr auf die Folgekosten drückt.

[microfin](#) – einfach gut beraten.

Benötigen Sie Unterstützung im Providermanagement? microfin berät und unterstützt Sie mit umfassender Erfahrung aus zahlreichen Projekten. Sprechen Sie uns an!

Ihre Ansprechpartner:

Branimir Brodnik
microfin Unternehmensberatung GmbH

T +49 (0) 6172 17763 0
F +49 (0) 6172 17763 200
E b.brodnik@microfin.de
W www.microfin.de

Michael Wendt
microfin Unternehmensberatung GmbH

T +49 (0) 6172 17763 0
F +49 (0) 6172 17763 200
E m.wendt@microfin.de
W www.microfin.de