

Der Diversifikation begegnen: Multi-Providermanagement

Die zunehmende Nutzung von Leistungen aus der Cloud und das Aufbrechen alter Single-Provider-Konzepte zeigen mehrere Effekte:

- eine höhere Anzahl an Leistungs- bzw. Serviceerbringern,
- sich überschneidende Verantwortlichkeiten bei der Leistungs- bzw. Serviceerbringung,
- sich überschneidende Service-Level,
- erschwerte Zuweisung der Verantwortlichkeiten bei unklarer Fehlerursache,
- eine unterschiedliche Serviceorientierung der Dienstleister,
- Erbringung von Cloud-Leistungen auf Basis von vorgegebenen inhaltlichen und vertraglichen Standards der Service-Provider,
- unterschiedliche Leistungsschnitte und Betriebsmodelle

Vor diesem Hintergrund ergeben sich diese

Herausforderungen und Lösungen

- **Herausforderung 1:** Jeder Service-Provider hat seine eigenen Tools, Prozesse und Definitionen. Schon allein die Einteilung des Schweregrads eines Incident kann bei jedem Service-Provider unterschiedlich sein.

Lösung: Prozessintegration von mehreren Service-Providern

- **Herausforderung 2:** Durch die Abhängigkeiten der Services untereinander, fehlt z. B. ein gemeinsames Incident- und Problem-Management, ebenso wie ein konsolidiertes Change- und Release-Management der involvierten Service-Provider.

Lösung: Harmonisierung der Servicemanagement-Prozesse zwischen den Providern

- **Herausforderung 3:** Alle Parteien müssen bei der Serviceerbringung in der Kombination mit einem aktiven Konfliktmanagement gesteuert werden, inkl. Vermittlung zwischen den beteiligten Service-Providern.

Lösung: Entwicklung eines Kooperationsmodells mit den internen und externen Service-Providern

- **Herausforderung 4:** Durch die Vielzahl der an der gesamten Serviceerbringung beteiligten Service-Provider sind die Prozesse und Vorgehensweisen von z. B. Bestellungen und Beauftragungen sowie die Beschreibungen der zu erbringenden Services unterschiedlich ausgeprägt und dadurch nicht transparent.

Lösung: Etablierung eines einheitlichen und übergreifenden Service-Kataloges inkl. Service-Level sowie Service-Portfolio-Managements

- **Herausforderung 5:** Bei der Betrachtung der gesamten Service-Kette (Supply-Chain) sind mehrere unterschiedliche Service-Provider zu managen und zu überwachen, da jeder auf sich und seine Serviceerbringung fokussiert ist.

Lösung: Etablierung eines Service-Provider übergreifenden Monitorings

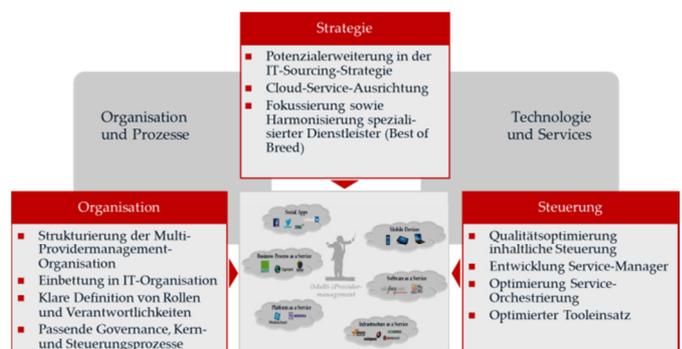
- **Herausforderung 6:** Monatliche Serviceberichte sind nicht in allen Fällen nachvollziehbar, da keine konsolidierten Rohdaten zur Verfügung stehen und kein einheitliches Berichtswesen existiert. Jeder der Service-Provider erhebt seine Daten und bereitet diese selbst auf.

Lösung: Einführung konsolidierter Berichte über Qualität und Leistung der erbrachten Services auf Basis definierter Daten

Leistungen der HDP zum Multi-Providermanagement

Die HDP adressiert mit Ihren Leistungen:

- Strategie,
- Organisation und
- Steuerung

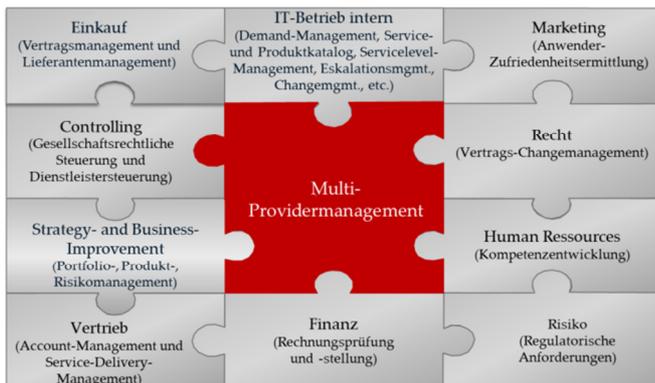


Strategie

Im Handlungsfeld „Strategie“ werden die unterschiedlichen Betreibermodellvarianten (Berücksichtigung von interner und externer Leistungserbringung) ggf. mit Differenzierung von Cloud-Ebenen betrachtet und entsprechend im Rahmen der IT-Sourcing-Strategie berücksichtigt. Hierbei ist es sinnvoll die „Cloud-Readiness“ des Unternehmens zu beurteilen. Ergänzend wird die Service- bzw. Leistungserbringung dahingehend untersucht, inwieweit eine Harmonisierung durchgeführt werden kann. Bei diesen Überlegungen werden ergänzend die Business-Prozesse berücksichtigt und Überlegungen angestellt, ob eine Betrachtung in der Form von Micro-Services sich für die aktuelle Situation als sinnvoll erweist.

Organisation

Die interne Organisation steht durch eine Etablierung eines Multi-Providermanagements vor der Herausforderung, die strategische, taktische und operative Ebene neu zu bewerten. Aus diesen Ergebnissen wird anschließend die Ausprägung der Organisation neu gestaltet und definiert. Um die Organisation für den Betrieb handlungsfähig zu machen, müssen Werkzeuge und Rahmenbedingungen entwickelt und zur Verfügung gestellt werden. Diese beziehen sich unter anderem auf die Kern- und Steuerungsprozesse. Zudem erfolgt eine exakte Festlegung der Rollen und Verantwortlichkeiten.



Steuerung

Das Handlungsfeld der „Steuerung“ orientiert sich im Multi-Providermanagement an den Business-Prozessen und erfolgt aus Sicht der Leistungsphasen, Servicetypen und den Betriebsmodellen, welche in dem Handlungsfeld „Strategie“ gegeneinander ab-

gewogen wurden. Es stehen der Service-/Leistungs-Lifecycle, die Spezifizierung der Leistungsinhalte sowie die Beschreibung der Übergabepunkte zwischen den verschiedenen Providern ebenfalls im Fokus der Betrachtung. Die Besonderheit liegt darin, dass es sich hierbei um eine End-to-End-Betrachtung handelt, welche die Businessprozesse einbezieht. Die direkte Steuerung der Services erfolgt durch zu definierende Kennzahlen, welche sich in den Zielgrößen z. B. Verfügbarkeit eines Service unterscheidet. Die Steuerung fokussiert sich somit auf die technische Integration des Business sowie der internen und externen Service-Provider.



Typische Projekte der HDP

Die HDP hat beispielsweise in folgenden Projekten zum Aufbau eines Multi-Providermanagements beigetragen:

- Konzeption und Umsetzung einer Servicesteuerung zur effizienten Nutzung von Cloud-Leistungen in Verbindung mit internen und anderen externen Leistungserbringern
- Anpassung der Steuerung von Verträgen mit externen Dienstleistern im Kontext der Geschäftsprozesse
- Anpassung der IT-Organisation und Aufbau der benötigten Steuerungskompetenz zur Etablierung eines Multi-Providermanagements

Bei der Bewältigung der Herausforderungen, der Entwicklung von Lösungsansätzen sowie bei der Umsetzung zur Erreichung der Ziele im Multi-Providermanagement unterstützt Sie die HDP gerne.