

mod IT Services

Multi-Sourcing-Strategie

Wie Unternehmen das Management der verschiedenen Serviceprovider im Griff behalten

Die Zeit der großen Outsourcing-Projekte scheint Vergangenheit. Die Marktforscher von Gartner geben an, dass Unternehmen in Europa durchschnittlich etwa 23 Dienstleister beauftragen. Doch fast jeder Outsourcing-Anbieter hat seine eigene Arbeitsweise, eigene Reporting-Prozesse und individuelle Vergütungsmodelle. Wie können Unternehmen trotz Multi-Provider-Umgebung einen ganzheitlichen Blick auf ihre IT-Service-Landschaft gewinnen? Eine neutrale IT-Service-Management-Schicht zwischen den internen und externen Diensten kann die Prozesse standardisieren, einen Überblick schaffen und Kosten sparen.

Dass Unternehmen mit nur einem einzigen IT-Dienstleister zusammenarbeiten, ist ein Auslaufmodell. Gerade im Mittelstand lässt sich diese Entwicklung sehr genau beobachten: hier verlassen sich Unternehmen immer weniger auf einzelne Komplettanbieter, denen sie das Management großer Teile ihrer IT-Systeme übertragen. Während einerseits diese „Monokultur“ die Abhängigkeit vom einzelnen Service-Provider befördert, verhindert sie andererseits, dass für das jeweilige Projekt tatsächlich der kompetenteste Anbieter gewählt werden kann. Mittelständische Kunden tendieren deshalb dazu, bei einem Outsourcing-Projekt die Services auf mehrere Anbieter aufzuteilen.

Die Herausforderung bei der Vielzahl unterschiedlicher Serviceerbringer ist es, angesichts verschiedener Reporting-Formate, Service Level Agreements und Vergütungsmodelle den Überblick zu behalten. Einheitliche Schnittstellen und Application Programming Interfaces (APIs) sind darüber hinaus bei der Fülle der Anbieter und Dienste eher selten. Das übergreifende Management der IT-Services wird dadurch erheblich erschwert, die Kosten können steigen und der Wechsel zu einem anderen Serviceprovider auf-



Torsten Otto, Leiter IT Service & Support bei mod IT Services

grund der fehlenden Standardisierung der Prozesse mit Problemen behaftet sein. Zugleich greift eine parallele Entwicklung: Kundenunternehmen haben trotz Outsourcing immer häufiger das Bedürfnis, ein eigenes Servicemanagement-Tool einzusetzen und zu betreiben – und das zu recht, denn dort liegen die für die IT wichtigsten Daten. Um eine vollständige Transparenz zu erhalten, sollten Unternehmen ein solches System daher unbedingt in ihrer eigenen „Hoheit“ füh-

ren. Andernfalls können unter Umständen bei der Beendigung des Dienstleistervertrags auch die Daten und damit die Transparenz wie etwa die Berechnungsgrundlage verloren gehen.

Alles unter einem Dach

Die Lösung für Unternehmen, die eine Multi-Sourcing-Strategie verfolgen, ist die Einführung dieser Zwischenebene durch ein Servicemanagement-Tool. Es ermöglicht das effiziente Multi-Provider-Management, indem es die wichtigsten Daten zu den SLA-Verträgen, der Qualität der Anbieter, Reporting-Informationen, zu Kosten, zum Verbraucherverhalten usw. transparent akkumuliert. Ein solches Tool wie die mod ServiceSuite kann die Kennzahlen für die Geschäftsleitung und den CIO, die notwendigen operationellen Daten für die IT-Abteilung und zugleich ein Self-Service-Portal für den Endanwender bieten, der seine Anfragen damit gleich in die Prozessübersicht einfließen lässt.

Ein Tool dieser Art ist damit Dienstleistung und Produkt zugleich. Bei der Implementierung sollte ein umfassendes Verständnis der jeweiligen Unternehmensprozesse vorliegen. Häufig erfordern die Prozesse und Anwendungen in Multi-Provider-Umgebungen und bei verteilten Standorten spezielles Know-how, das bei einem einzigen Standort mit einer relativ homogenen IT-Infrastruktur nicht benötigt wird. Ist das Tool implementiert, können Endanwender, IT-Abteilung und CIO sowie Geschäftsführung gleichermaßen damit arbeiten, um es für die Lösung ihrer Aufgaben zu nutzen.

Der Endanwender ruft unter anderem über ein User Frontend und seine Selfservice-Funktionen direkt eine Supportleistung ab. Die IT-Leitung hat wiederum über das Reporting die Möglichkeit, alle Informationen zum IT-Management zu überblicken. Damit überprüft sie zum Beispiel den Status der Service Level Agree-

ments oder die Qualität der Services. Über ein Dashboard lassen sich jederzeit die Kennzahlen live abrufen. Sie geben ein aktuelles Bild aller Bestandteile des IT-Service und -supports wieder. Dieses Bild ermöglicht die notwendige Transparenz, die grundlegend für die Entscheidungen und Planungen über alle Dienste hinweg ist.

Wie profitiert der Endanwender?

Werden die Prozesse zusätzlich über ein Self-service-Portal für die Endanwender transparent gestaltet und deren Qualität nachvollziehbar, fördern Unternehmen ein besseres Kostenbewusstsein und binden auch die Fachabteilungen ein. Sollte sich in der Vergangenheit gezeigt haben, dass diese Fachabteilungen häufiger „zum Alleingang“ ansetzen, kann mit dem IT-Servicemanagement-Tool hierauf reagiert werden: Die Fachabteilungen können selbstständig Bedarf anmelden und den Bereitstellungsprozess verfolgen. So stellen Anwender mithilfe des Self-Service-Portals eigenständig ihre Anfragen an den IT-Support. Beispielsweise ist es möglich, ein Verzeichnis von Problem- und Lösungsbeschreibungen abzurufen. Auch besteht die Option, selbst ein Ticket zu eröffnen. Die Helpdeskkosten lassen sich auf diese Weise wesentlich senken.

Grundsätzlich ist ein zentrales System nötig, um trotz Multi-Provider-Umgebung einen ganzheitlichen Blick auf die IT-Servicelandschaft zu erhalten. So lässt sich neben der Qualität der Services auch die Qualität messen, die bei den internen Kunden ankommt. Dies gewinnt umso mehr an Bedeutung, je stärker der Einsatz mobiler Endgeräte zunimmt und damit neue – vor allem komplexere Probleme – in der IT entstehen. *Torsten Otto*



Firmensitz der mod IT GmbH in Einbeck

Service-Management-Tool auf einen Blick

- einheitliches Management für Services und Support
- Self-Service-Funktionen für Endanwender am Frontend
- transparentes Reporting via Dashboards
- durchgängige Organisation und Dokumentation aller Prozesse
- Plattformunabhängiges Management auch über mobile Geräte
- Governance-, Compliance- und ITIL-Konformität



www.it-mod.de