

Inhalt

Vorwort	IX
1 Einführung	1
1.1 Entwicklungstrends der IT-Bereitstellung	1
1.1.1 Konventionelle IT-Bereitstellung	1
1.1.2 IT-Industrialisierung	2
1.1.3 Digitalisierung	2
1.2 Outsourcing von IT-Services	3
1.2.1 Begriffsabgrenzung	4
1.2.2 Marktentwicklung	6
1.2.3 Lebenszyklus-Modell	7
1.2.4 Frameworks	10
1.3 Steuerung von Providern	12
1.3.1 Definition und Abgrenzung: Providermanagement	12
1.3.2 Providermanagement und der Outsourcing-Lebenszyklus	14
1.3.3 Entwicklungstrends	15
1.4 Service Integration and Management (SIAM)	17
2 Rahmenbedingungen	21
2.1 Kundenorientierung	22
2.2 Serviceorientierung	22
2.3 Standardisierung	24
2.4 Outsourcing-Strategie	26
2.4.1 Inhalte einer Strategie	26
2.4.2 Vorgehen zur Strategieentwicklung	27
2.4.3 Bedeutung für das Providermanagement	30
2.5 Providerkategorisierung	31
2.6 Providervertrag	33
2.6.1 Aufbau und Inhalte eines Vertrags	33
2.6.2 Für das Providermanagement relevante Aspekte	35
2.6.3 Multi-Providermanagement	36

2.7	Transitionsprojekt	36
2.7.1	Erfolgskritische Aspekte	37
2.7.2	Multi-Providermanagement	40
3	Providermanagement implementieren: Aufbauorganisation	41
3.1	Zu berücksichtigende Einflussfaktoren	42
3.1.1	Providerkategorie	43
3.1.2	Auswirkungen der Outsourcing-Maßnahme	44
3.1.3	Die bestehenden Organisationsstrukturen	45
3.2	Analyse der Aufgaben des Providermanagements	46
3.2.1	Aufgabenbereich Governance	48
3.2.2	Aufgabenbereich Regelbetrieb	48
3.2.3	Aufgabenbereich Changes	49
3.2.4	Aufgabenbereich Continual Service Improvement	49
3.3	Aufgabensynthese	50
3.4	Gestaltung der Zielorganisation	52
3.4.1	Dezentrale versus zentrale Organisation	53
3.4.2	Optionen für die organisatorische Einbindung	54
3.4.3	Zuständigkeiten innerhalb einer Providermanagement-Einheit	56
3.4.4	Fallbeispiel: Zielorganisation eines Konzerns	57
3.4.5	Handhabung von Gremien	60
4	Anforderungen an das Personal im Providermanagement	63
4.1	Personalbedarf und Kompetenzen	64
4.1.1	Stellen mit Fokus auf Kernfunktionen der Providersteuerung	65
4.1.2	Stellen mit Fokus auf übergreifende Prozesse und zentrale Dienstleistungen	68
4.2	Personalauswahl und -entwicklung	69
4.2.1	Personalauswahl für neue Stellen	69
4.2.2	Personalentwicklung	70
4.3	Multi-Providermanagement	71
4.3.1	Standardisierung von Anforderungsprofilen	71
4.3.2	Ansätze zur systematischen Personalentwicklung	72
5	Providermanagement implementieren: Ablauforganisation	75
5.1	Voraussetzungen für Prozessfestlegungen mit dem Provider	76
5.1.1	Etabliertes Service Portfolio Management	76
5.1.2	Vorhandensein einer Outsourcing-Strategie	77
5.1.3	Ausrichtung der internen IT an ITIL	77
5.1.4	Angemessener Reifegrad der Prozesse	78
5.2	Zu berücksichtigende Prozesse	79
5.3	Konzeption von Prozessen	81
5.3.1	Optionen der Prozessgestaltung	81
5.3.2	Schwerpunkte der Prozessspezifikation	83

5.4	Prozessimplementierung	88
5.5	Prozessüberwachung und Reporting	89
5.6	Multi-Providermanagement	91
5.6.1	Konzeption übergreifender Prozesse	91
5.6.2	Implementierung und Überwachung von Prozessen	96
6	Toolunterstützung des Providermanagements	97
6.1	Tools in der Serviceerbringung	99
6.1.1	Tools mit Fokus Prozessunterstützung	104
6.1.2	Tools mit Fokus Datenbank	107
6.2	Tools für die Providersteuerung	109
6.2.1	Zusammenarbeit und Kommunikation	109
6.2.2	Finanz- und Rechnungswesen	111
6.2.3	Supplier and Contract Management Information System	111
6.3	Multi-Providermanagement	113
7	Governance	117
7.1	Providerbewertung	120
7.1.1	Nutzenrevision	121
7.1.2	Bewertung anhand „harter“ Fakten	124
7.1.3	Bewertung anhand „weicher“ Faktoren	126
7.1.3.1	360°-Bewertung	126
7.1.3.2	Kundenzufriedenheitsanalyse	131
7.2	Überprüfung der IT-Outsourcing-Strategie	132
7.3	Beziehungsmanagement	134
7.3.1	Win-win-Strategie	135
7.3.2	Strukturierung der Kommunikation	138
7.3.2.1	Kommunikationspartner	138
7.3.2.2	Kommunikationsmatrix	139
7.3.2.3	Meetings	141
7.3.3	Kommunikationspsychologie	145
7.3.3.1	Riemann-Thomann-Modell	146
7.3.3.2	Wertequadrat	148
7.3.3.3	Vier Seiten einer Botschaft	150
7.3.3.4	Persönliche vs. schriftliche Kommunikation	152
7.3.3.5	Weitere Werkzeuge der Kommunikation	153
7.4	Risikomanagement	154
7.4.1	Grundlagen	156
7.4.1.1	Risikoidentifikation und Risikoanalyse	157
7.4.1.2	Risikobewertung	160
7.4.1.3	Risikosteuerung	161
7.4.1.4	Risikocontrolling	163
7.4.2	Risikomanagement auf Provider ausweiten	164
7.4.3	Multi-Providermanagement	168
7.4.4	Rolle des Providermanagers	170

7.5	Wissensmanagement	172
7.5.1	DIKW-Modell nach ITIL	174
7.5.2	Wissensmanagement im Outsourcing-Lebenszyklus	175
7.5.3	Wissensmanagement aufbauen	178
7.5.3.1	Strategischen Rahmen festlegen	178
7.5.3.2	Wissen identifizieren	181
7.5.3.3	Wissen erfassen und bereitstellen	183
7.5.3.4	Wissen verwalten	185
7.5.3.5	Beteiligte lenken und motivieren	186
7.5.4	Rolle des Providermanagers	186
7.6	Compliance Management	187
7.6.1	IT-Compliance-Anforderungen	187
7.6.2	Compliance Management im Outsourcing-Lebenszyklus	191
7.6.3	Organisatorische Konzeption	192
8	Regelbetrieb	195
8.1	Performance Management	195
8.2	Operations Management	198
8.2.1	Request Fulfillment	201
8.2.2	Event Management	203
8.2.3	Incident Management	204
8.2.4	Problem Management	212
8.2.5	Access Management	214
8.3	Finance Management	218
9	Changes	223
9.1	Change Management	224
9.2	Claim Management	238
9.3	Projektportfoliomanagement	241
9.4	Projektmanagement	242
9.5	Vertragsbeendigung und Providerwechsel	245
10	Continual Service Improvement	249
10.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	250
10.2	Innovationsmanagement	253
10.3	Marktbeobachtung	255
10.4	Reifegradprüfung des Providermanagements	256
10.5	Weiterbildung	260
11	Literaturverzeichnis	261
	Stichwortverzeichnis	265