

## ICMF-Tagung

# CIO als Provider-Manager

Wenn die IT mehrheitlich aus der Cloud geliefert wird, wandelt sich die Rolle der Informatikverantwortlichen. Sie managen dann Verträge statt Systeme. Von Martin Andenmatten

Die IT-Service-Landschaft hat sich in den letzten Jahren massiv verändert. Eine zentrale IT-Organisation, die den Grossteil der Systeme selbst betreibt, ist äusserst selten geworden. Gleichzeitig hat sich die Zahl der spezialisierten Provider massiv erhöht. Viele Organisationen stehen heute einer unübersichtlichen Anzahl externer Dienstleister gegenüber. Sie haben sich vielfach zufällig und meist unkontrolliert in der Systemlandschaft eingenistet. Hinter jedem Provider stehen weitere Unterlieferanten, die zusätzliche Services beisteuern. Mit der Digitalisierung und der damit verbundenen Integration von Cloud-Diensten verschärft sich die Situation noch. Hier die Kontrolle zu behalten, was wer wann genau plant und tut, ist eine echte Herausforderung.

## Wassermelonen-Effekt

Die Herausforderung für IT-Organisationen ist vor allem, dass die Klauseln in den Verträgen mit



Martin Andenmatten

Zusätzlich hat das Business eine eigene Vorstellung von einer End-to-End-Service-Qualität, die mit den unterschiedlichen Reaktions- und Service-Zeiten oder der Priorisierung seitens der Provider zu erfüllen sind. Meistens zeigt sich dann ein Wassermelonen-Effekt: Die externen Service-Reports sind alle grün. Nur innendrin im Gesamtsystem ist es tiefrot. Die Bereitschaft, mehr als das vertraglich Vereinbarte zu leisten, nimmt

**«Die externen Service-Reports sind alle grün. Nur innendrin im Gesamtsystem ist es tiefrot»**

Martin Andenmatten

den verschiedenen Providern nicht abgestimmt sind. Zwar hat in der Regel jeder Service-Provider ein SLA mit dem Kunden abgeschlossen. Deren Parameter sind jedoch oft sehr verschieden, verwenden unterschiedliche Definitionen und sind nur aus der Perspektive des jeweiligen Service-Providers optimal.

aufgrund des engen Vergütungskorsetts stark ab. Eine Extratour wäre aber in den schwierigen Momenten oft notwendig, um mit vereintem Blick die Ursache von Problemen zu erkennen und sie rasch zu lösen. In die Röhre guckt dann vielfach die interne IT, die keine wirkliche Handhabe mehr hat.

## Service-Integrator

Wenn man sich auf eine Multi-Provider-Management-Organisation einlässt, dann sollte es idealerweise aufgrund einer klaren Sourcing-Strategie so gewollt sein. Soll die interne IT-Organisation weiterhin das Sagen haben, ist ein Management-Konzept erforderlich, das die Integration externer Service-Lieferanten in ein übergeordnetes Führungssystem erlaubt. Die Provider dürfen nicht allein aufgrund ihres Produkts ausgewählt werden, sondern auch aufgrund ihrer Fähigkeit, sich in dieses Führungssystem zu integrieren. Dann wird die IT zum zentralen Service-Integrator.

## Neue Fähigkeiten gefragt

Da das Bereitstellen von Services immer weniger intern geschieht, sind entsprechende Skills auch weniger gefragt. Dafür nehmen die Anforderungen punkto Lieferanten-, Cloud- und Service-Management, Informations- und Cyber-Security sowie Compliance-Überwachung stark zu. Service-Design, Service-Strategie und insbesondere Service-Transition werden entscheidende Funktionen für eine erfolgreiche Service-Integration im Multi-Provider-Umfeld.

Jedoch lassen sich die diversen Lieferantenbeziehungen nicht einfach per SLA steuern, wie ausgeklügelt dieser auch immer ausgehandelt wurde. Die Rolle des Service-Integrators und das aktive Management wird eine eminent wichtige Funktion einer IT-Organisation, damit die Verträge auch zum Erreichen der Business-

Ziele beitragen. Denn dem Business nützt es nichts, wenn wegen eines nicht erfüllten Lieferantenvorgangs die Geschäftsziele verpasst werden.

## ICMF-Tagung

Die Herausforderungen und Chancen des Multi-Provider-Managements sind Thema der nächsten ICMF-Fachtagung in Zürich. Der Anlass ist eine ideale Gelegenheit, Praxisbeispiele zu diskutieren, sich mit Experten und anderen Organisationen auszutauschen und von deren Erfahrungen zu lernen. ■

Martin Andenmatten,  
ICMF-Referent und Geschäftsführer  
bei Glenfis: [www.glenfis.ch](http://www.glenfis.ch)

## ICMF/ITS

### Vorschau auf die ICMF/IST-Fachtagungen

**21. September 2017**

#### Multi-Provider-Management:

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die neusten Trends und profitieren Sie von den Erfahrungen aus der Praxis.

**23. November 2017**

#### DevOps – mehr als ein Schlagwort:

Die Agenda wird im Spätsommer unter [www.icmf.ch](http://www.icmf.ch) veröffentlicht.

## Impressum

### ICMF/ITS

Postfach 3056, 8021 Zürich,  
E-Mail: [info@icmf.ch](mailto:info@icmf.ch),  
Tel.: 078 789 63 77, [www.icmf.ch](http://www.icmf.ch)