

Framework von exagon optimiert die Schnittstellen zu externen IT-Providern

14.07.2009, 16:16 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *exagon consulting & solutions gmbh*

Presseagentur: *Agentur Denkfabrik*

(Kerpen, 14.07.2009) Ein Kernproblem in Unternehmen, die externe IT-Dienstleister für unterschiedliche Funktionen einsetzen, ist die unklare Situation bei den Verantwortlichkeiten. Denn die Zuständigkeiten für die Steuerung des jeweiligen Providers sind nach einer kürzlichen exagon-Erhebung entweder verschiedenen Fachbereichen zugeordnet oder gar einem Dienstleister übertragen worden. Eine gesamtheitliche Verantwortung für die Schnittstellen zwischen den internen und externen IT-Prozessen findet sich nur in Ausnahmefällen. Auch eine Koordination der verschiedenen Fachverantwortlichen gehört zu den Ausnahmen. Dies birgt erhebliche Risiken in sich, dass die Outsourcing-Leistungen nicht effizient gesteuert werden können, wirtschaftliche Schwächen in sich bergen und vor allem auch nicht widerspruchsfrei in die internen IT-Prozesse übernommen werden können. „Die etablierten Regelwerke für das IT Service Management haben dieses Thema weitgehend außen vor gelassen“, kritisiert exagon-Geschäftsführer Joachim Fremmer.

Die Unternehmensberatung hat deshalb ein spezielles Framework für IT Service Logistics entwickelt, das sich genau diesem Problemfeld widmet. Es zielt darauf ab, die externen Leistungszugänge in standardisierten und aufeinander abgestimmten Prozessen abzubilden. Dadurch wird ein vielfältiger Nutzen bewirkt:

- Prozessorientierte Outsourcing-Verträge: Modifikation der Leistungsvereinbarungen mit dem/den externen IT-Providern, damit sie die Prozessrealitäten des Unternehmens abbilden.
- Höhere Transparenz der Leistungsprozesse: Das Unternehmen ist jederzeit genau im Bild, in welchem Umfang es Outsourcing-Leistungen tatsächlich für sein Geld erhält.
- Einheitliche Service Levels: Verträge und Vereinbarungen mit den internen und externen Dienstleistern orientieren sich konsistent an den zugrundeliegenden Services, Dienstleistungen und Produkten.
- Effizientes Provider-Management: Höhere Leistungsqualität durch eine bessere Steuerung der externen Partner.
- Deutliche Kostenersparnisse: Durch die transparenten Prozesse und bessere Leistungssteuerung der Partner werden vermeidbare Kosten offen gelegt.
- Mehr Flexibilität in den Outsourcing-Strategien: Provider-Wechsel und andere Änderungen lassen sich nun aufgrund der transparenten Bedingungen und standardisierten Prozesse störungsfrei realisieren.

„Mit diesem Framework schließen wir eine Lücke“, begründet Fremmer das entwickelte Vorgehenskonzept. Zwar würden immer mehr Unternehmen zumindest Teile ihrer IT-Funktionen auslagern, doch in den Regelwerken wie beispielsweise ITIL würden die nach außen gerichteten IT-Prozesse nicht ausreichend Berücksichtigung finden. „Um aber den Anforderungen der heutigen Prozessorganisation in den Unternehmen zu entsprechen, müssen sich die IT-Dienste aus den Prozessanforderungen ableiten und deshalb auch prozessorientiert konzipiert sein. Denn indem die technische Leistungsmatrix in eine Prozess-Sicht überführt wird, ist die Integration der Outsourcing-Dienste in die eigene Prozesslandschaft reibungsloser und wirtschaftlicher möglich.“

Portrait

Über exagon:

Die exagon consulting & solutions GmbH ist seit 1994 als unabhängiges IT-Beratungsunternehmen am Markt etabliert. Der Geschäftsfokus richtet sich auf die ganzheitliche Unterstützung ihrer Kunden bei der Einführung eines professionellen IT-Service Management, hinsichtlich der strategischen, organisatorischen wie auch operativen Aspekte. Dabei beinhaltet das exagon Leistungsportfolio sowohl Beratungsleistungen wie umfangreiche Schulungsangebote. Zu den Kunden gehören Unternehmen und Institutionen wie BASF, Bayer, das Bundesverteidigungsministerium, DEKRA, Deutsche Bank, Heraeus, Hessische Zentrale für Datenverarbeitung, Postbank, T-Systems, TÜV Süd, Vodafone D2 und die Deutsche Woolworth.

www.exagon.de

www.it-service-logistics.com

News-ID: 324347 • Views: 654 (Stand: 27.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/324347/Framework-von-exagon-optimiert-die-Schnittstellen-zu-externen-IT-Providern.html>