

# Checkliste Provider- und Multi-Vendor-Steuerung

Mehrere Dienstleister steuern, ohne an den Schnittstellen zu scheitern

---

Ab etwa vier liefernden Parteien entstehen die meisten Verzögerungen nicht innerhalb der Verträge, sondern zwischen ihnen. Diese Liste beschreibt, was es braucht, damit jemand diese Zwischenräume tatsächlich verantwortet.

## 1 Steuerungsmodell

---

- ☐ Eine Integrationsrolle über alle Dienstleister ist benannt und mandatiert.
- ☐ Die Rolle verfügt über Eskalations- und Entscheidungsbefugnis.
- ☐ Übergreifende Prozesse sind definiert, nicht je Vertrag unterschiedlich.
- ☐ Schnittstellen zwischen den Dienstleistern sind beschrieben.
- ☐ Eine gemeinsame Verantwortungsmatrix ist von allen Parteien bestätigt.

## 2 Leistung und Messung

---

- ☐ Leistungskennzahlen sind je Dienstleister vereinbart und messbar.
- ☐ Es gibt eine übergreifende Kennzahl für den Endanwender, nicht nur je Vertrag.
- ☐ Der Messpunkt und die Datenquelle je Kennzahl sind festgelegt.
- ☐ Berichte kommen in einheitlichem Format und Rhythmus.
- ☐ Die Datenbasis der Berichte ist überprüfbar.
- ☐ Abweichungen haben vereinbarte Konsequenzen.

## 3 Zusammenarbeit

---

- ☐ Ein gemeinsames Gremium aller Lieferparteien tagt in festem Takt.
- ☐ Übergaben zwischen Dienstleistern sind definiert, einschließlich Verantwortungsübergang.
- ☐ Ein gemeinsames Werkzeug oder eine definierte Schnittstelle für Tickets besteht.
- ☐ Abstimmungswege sind geregelt, nicht dem Zufall überlassen.
- ☐ Es existiert eine Regelung für Fälle ohne eindeutige Zuständigkeit.

