

# IHRE 7 SCHRITTE ZUR AUSWAHL DES RICHTIGEN MANAGED SERVICE PROVIDERS

---

Managed Services bezeichnen den Betrieb von IT-Systemen durch einen externen Dienstleister. Ob Sie einzelne Bereiche wie die Security oder gleich die gesamte IT auslagern: Mit Managed Services werden in Unternehmen Kapazitäten frei, damit Sie sich voll auf Ihre Kernkompetenz konzentrieren können. Dies gelingt jedoch nur, wenn der gewählte Dienstleister seine Aufgabe zuverlässig und kompetent erfüllt. Wie können Unternehmen den geeigneten Service Provider ermitteln?

Mit den folgenden 7 Kriterien treffen Sie bei der Dienstleisterwahl garantiert ins Schwarze.

---

## 1. Gleich und Gleich gesellt sich gern

Unternehmensgröße, -struktur und -kultur eines Dienstleisters sollten zu Ihnen passen. So vermeiden Sie, dass größere Kunden stets Vorrang vor Ihren Anliegen haben. Oder dass der Dienstleister umgekehrt nicht ausreichend Kapazitäten hat, um Ihre Anforderungen optimal zu erfüllen. Erfragen Sie im Zweifelsfall, wie Ihr Service gemanagt wird und wie viele Mitarbeiter dafür zuständig sind.

## 2. Individueller Leistungskatalog

Zu einem Managed Services Vertrag gehören individuelle Service Level Agreements (SLA). Diese beschreiben, welche Leistungen zu erbringen sind und bei wem welche Verantwortlichkeiten liegen. Außerdem legen die SLAs unter anderem Reaktionsgeschwindigkeiten bei Anfragen oder Problemen fest. Bei speziellen Anforderungen bietet ein kompetenter Dienstleister Ihnen die Möglichkeit, individuelle SLAs festzuschreiben, die genau auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

---

## 3. Machen Sie den Kompetenz-Check


Managed Services können Hunderte unterschiedlicher Dienstleistungen beinhalten. Prüfen Sie, ob ein Dienstleister in dem Bereich, den Sie auslagern möchten, Erfahrungswerte mitbringt. Einen guten Anhaltspunkt bietet die Referenzliste. Sind dort bereits Unternehmen aus Ihrer Branche vertreten? Haben andere Kunden eine ähnliche Größe und Struktur wie Sie? Sehr gut! Sind Sie unsicher, können Sie einen Kunden kontaktieren und sich über Leistungen und Servicequalität informieren.

---

#### 4. 24 / 7 Service

Ihr Servicepartner sollte im Bedarfsfall 24 Stunden für Sie erreichbar sein und IT-Support bieten. Im Idealfall können die Ansprechpartner in der Hotline bereits bei der ersten Anfrage einen Großteil Ihrer Probleme lösen.

Komplexere Anliegen lassen sich wesentlich leichter lösen, wenn der Service Provider Ihre Prozesse und interne Berechtigungen kennt. Legen Sie daher Wert auf einen offenen Informationsaustausch und stellen Sie eine umfassende Einarbeitung sicher.



WÄHLEN SIE  
EINEN PARTNER,  
DER IHRE  
ANFORDERUNGEN  
ERNST NIMMT.

*Martin Sauer,  
Information Communication  
Services*

---

#### 5. Keine Kompromisse bei der Sicherheit

Ihre Daten sind wertvoll. Daher sollte Ihr potenzieller ITPartner das Thema Datenschutz ernst nehmen. Sind die Vorgaben der neuen EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) erfüllt? Gibt es verlässliche Compliance-Richtlinien? Welche Maßnahmen werden getroffen, um Ihre Daten vor Angriffen von außen sowie vor unbefugtem Zugriff zu schützen? Auf diese Fragen sollte Ihr Dienstleister eine überzeugende Antwort haben und Ihnen auf Wunsch auch konkrete Nachweise vorlegen können.

---

#### 6. Zertifizierungen unter der Lupe

Zertifizierungen durch neutrale Einrichtungen sind ein guter Indikator für die Qualitätsstandards eines Dienstleisters. Fragen Sie gezielt nach ISONormen, wie der ISO/IEC 27001. Diese bescheinigt einem Provider höchste Standards bei der IT-Sicherheit. Einen weiteren Anhaltspunkt für die Sicherheit eines Rechenzentrums liefert die Norm ISO/IEC 27018. Diese formuliert datenschutzrechtliche Anforderungen explizit für Cloud-Dienste.

---

#### 7. Partnerschaftliches Miteinander

Mit Managed Services kaufen Sie kein Produkt. Sie wählen einen Partner, mit dem Sie im Idealfall lange zusammenarbeiten. Berücksichtigen Sie dies bei der Entscheidung für einen Dienstleister. Legen Sie Wert auf eine persönliche und ganzheitliche Betreuung auf Augenhöhe. Dann steht dem Projekterfolg nichts mehr im Weg.



Sie interessieren sich für Managed Services und möchten mehr zum Thema erfahren? Wir beraten Sie gerne. Sprechen Sie uns einfach an, wir freuen uns auf Ihre Nachricht.

**Martin Sauer**  
Sales Consultant  
Tel: 0541 9493-41789  
msauer@  
sievers-group.com