

Smart Sourcing – Wie Sie schneiden, entscheidet.

Wissensfrühstück

07.10.2026

Marie Gruner

Mein Laptop
funktioniert nicht.



Wer löst das Problem?

Mein Laptop funktioniert nicht.



Mein Laptop funktioniert nicht.



Workplace Provider?



Service Desk?



Netzwerk?



IAM?



Hardware-Lieferant?



Infrastruktur?



Interne IT?



Lokaler IT-Support?

Mein Laptop funktioniert nicht.



Workplace Provider?



Service Desk?



Netzwerk?



IAM?



Hardware-Lieferant?



Infrastruktur?



Interne IT?



Lokaler IT-Support?



Wer ist eigentlich verantwortlich, wenn der Mitarbeiter nach vier Stunden immer noch nicht arbeiten kann?

Was kann ich auslagern?

~~Was kann ich auslagern?~~

Wie muss ich meine Leistungskette schneiden,
damit sie am Ende (besser) funktioniert?

Sourcing ist eine Designentscheidung.

Was würden Sie Sourcen?

1st Generation Sourcing



30.000
User



Mehrere
Standorte in
ganz Deutschland



Hohe
Security-
Anforderungen



Bestehende
Dienstleister für
kleinere Gewerke



Gewachsene
Organisation



Hohe
Verfügbarkeits-
anforderungen



Einsparung



Ziele
Freiräume für
Zukunftsthemen

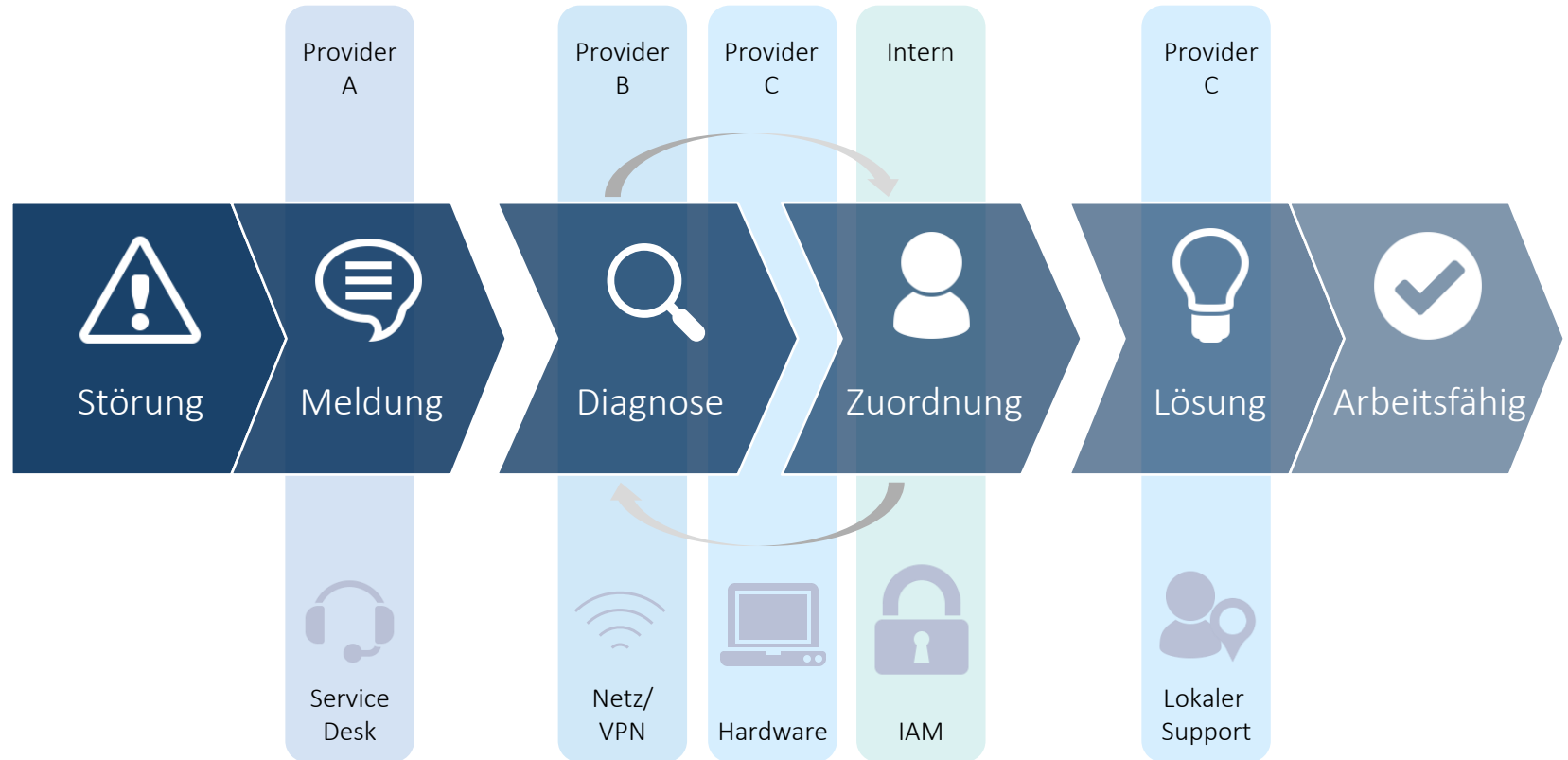


Kundenzufriedenheit
darf nicht sinken

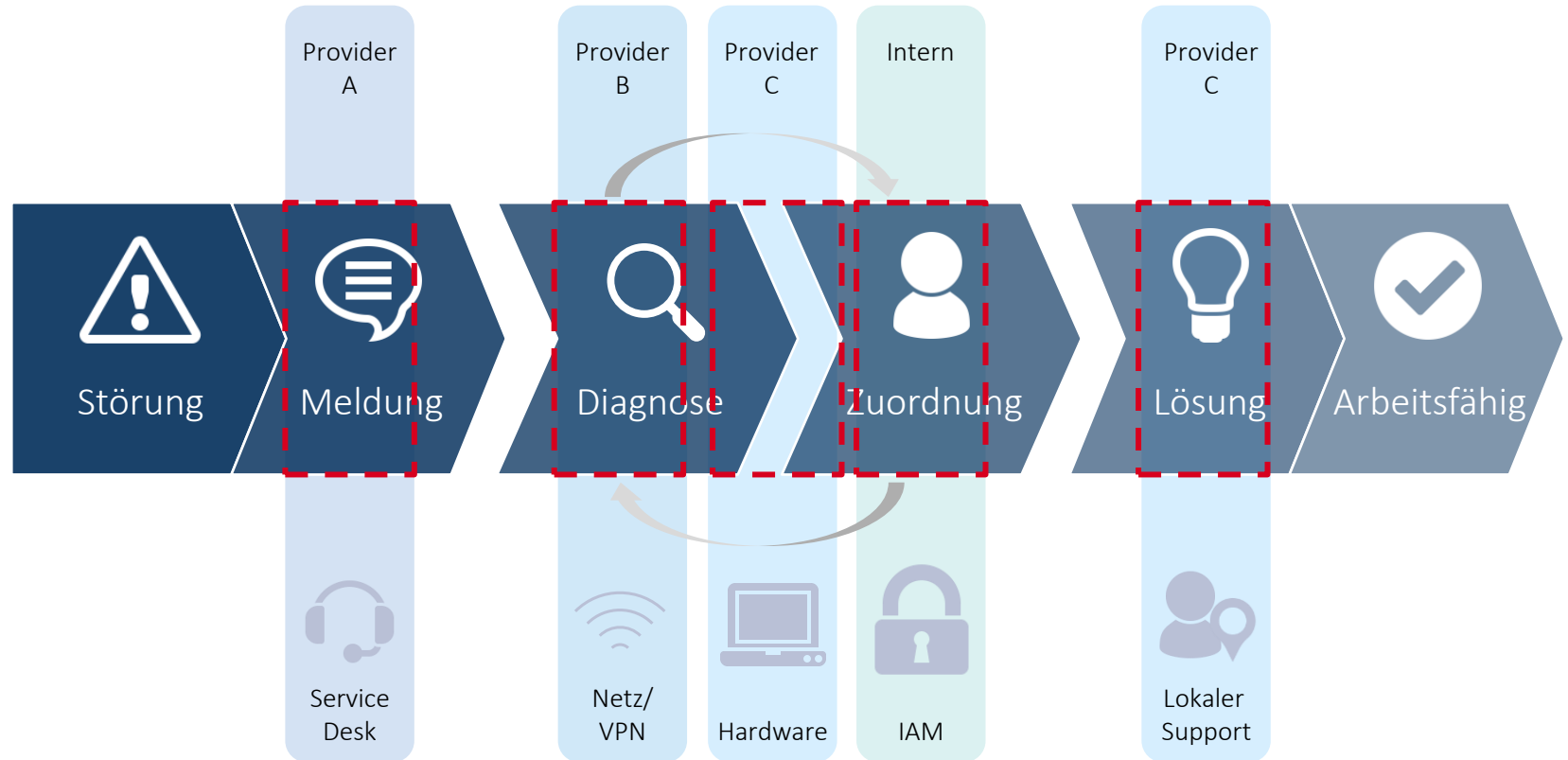
Service Workplace – aus Sicht von Herr Keller



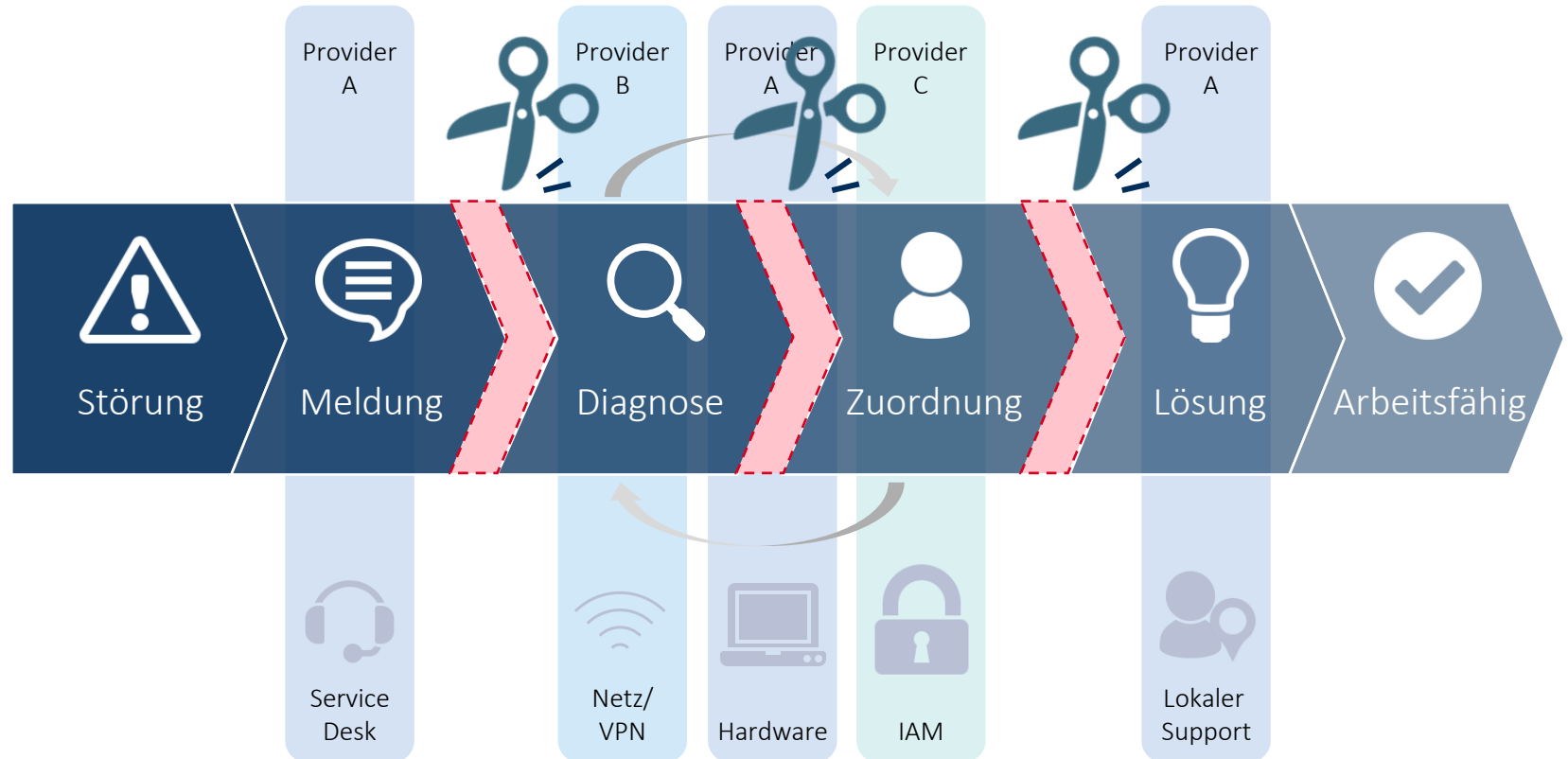
Service Workplace – aus Sicht von Herr Keller



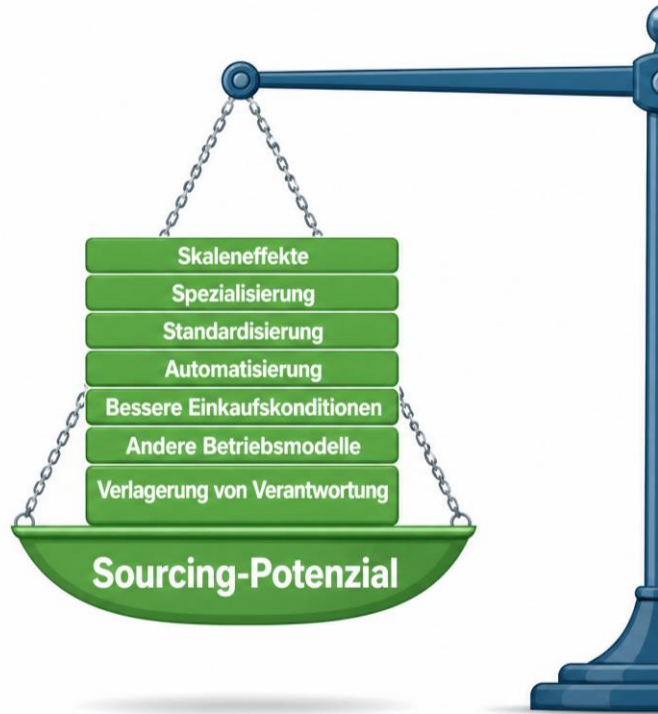
Service Workplace – aus Sicht von Herr Keller



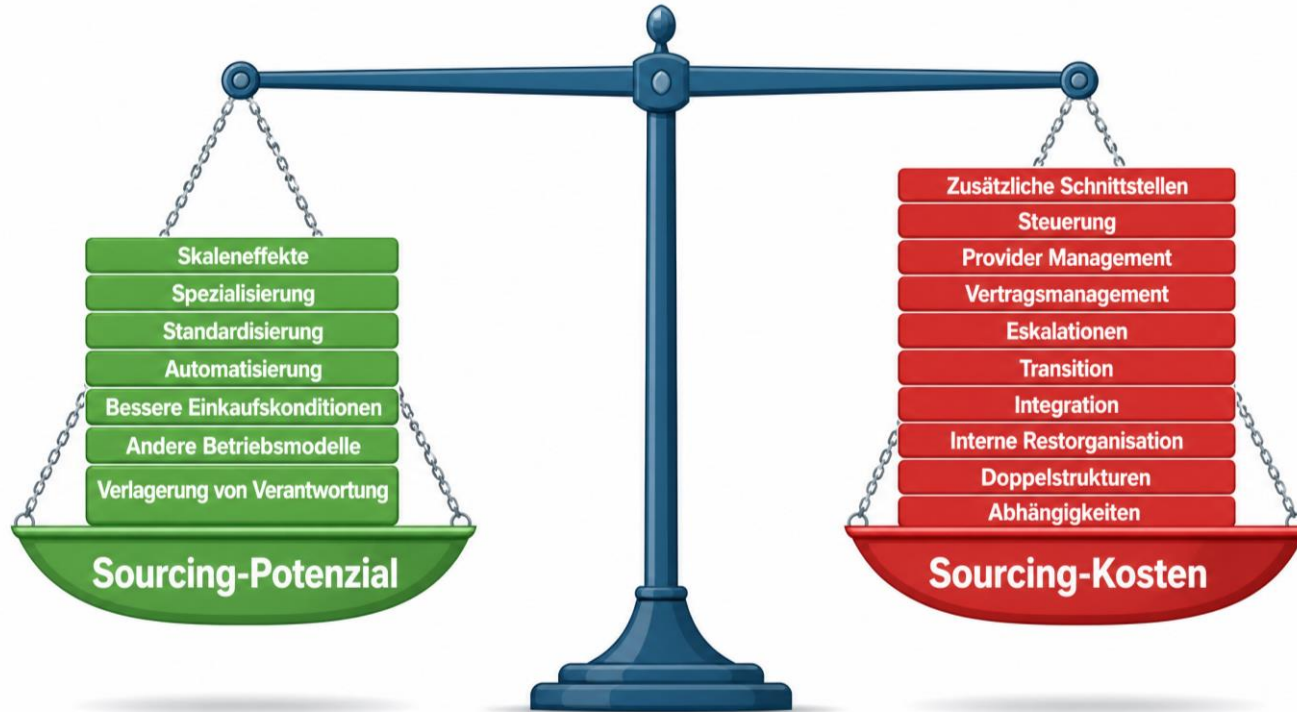
Service Workplace – aus Sicht von Herr Keller



Oft steht nur das Potenzial im Business Case



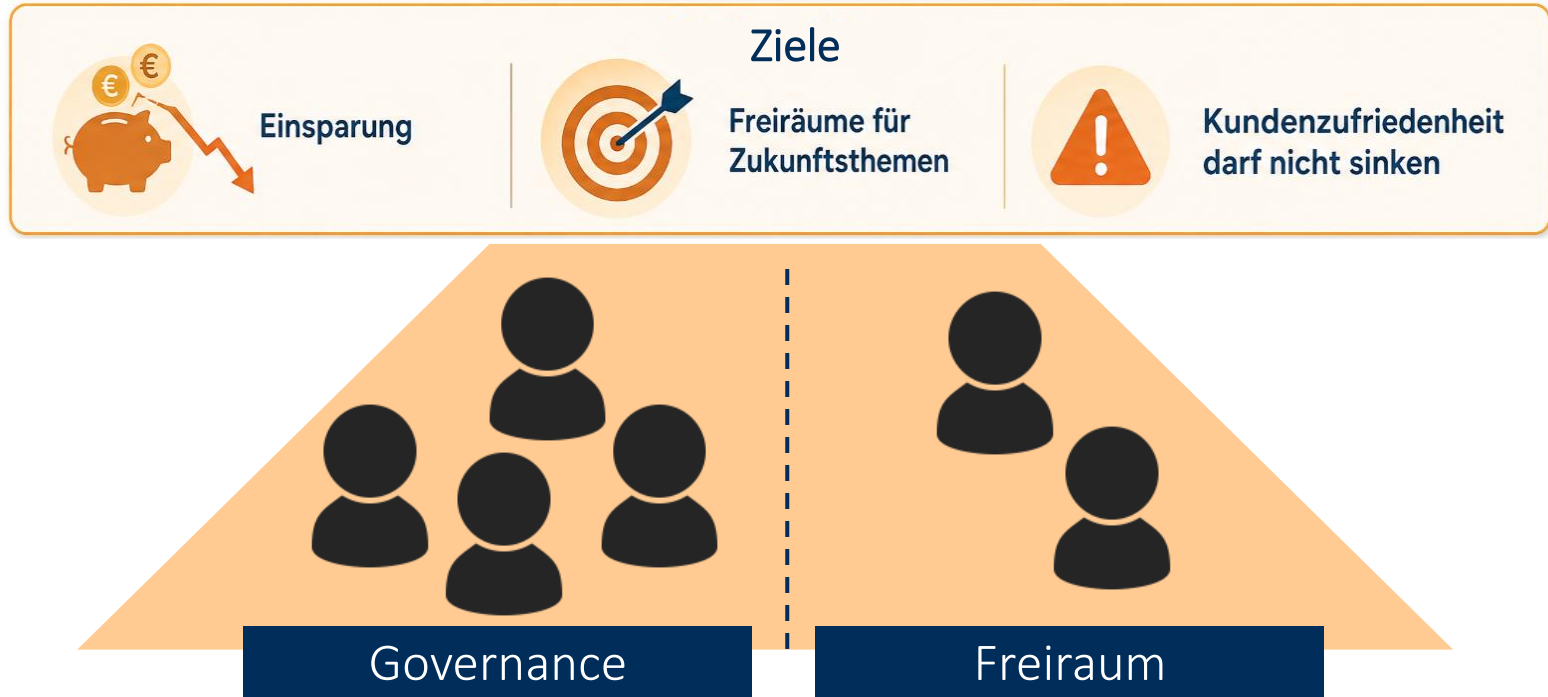
Beide Seiten entstehen aber aus derselben Entscheidung.



Die Ziele des Sourcing Vorhabens



Die Ziele des Sourcing Vorhabens



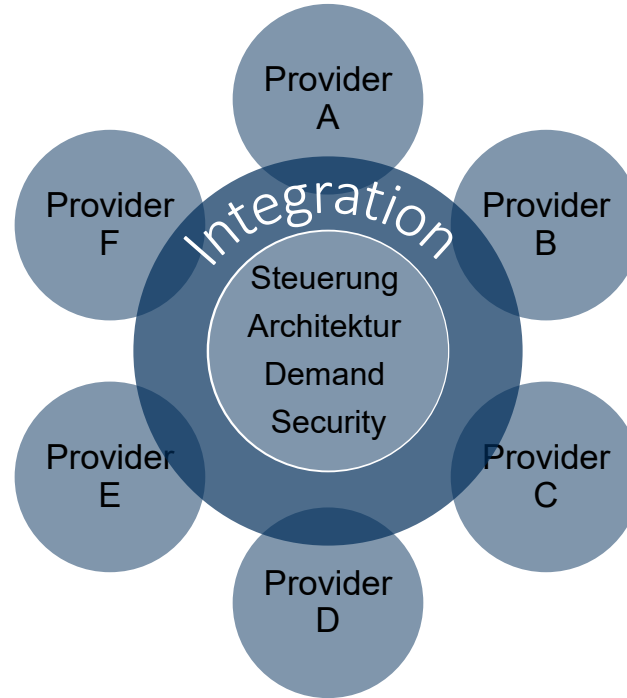
Was heißt das praktisch - Schnittstellenprinzipien

- 
- 1 Sourcing Schnitt entlang von Ergebnissen
 - 2 Schlanke Schnittstellen wählen
 - 3 Schneide nicht die Diagnose
 - 4 Ein Ergebnis – ein Verantwortlicher
 - 5 Steuerungsfähigkeit wird nicht ausgelagert

Was jede Schnittstelle braucht

- ☒ Prozess
- ☒ Datenobjekt / Ticket
- ☒ Definierte Übergabe
- ☒ OLA / SLA
- ☒ Eskalationspfad
- ☒ Benannte Rollen auf beiden Seiten
- ☒ Gemeinsamer Messpunkt

Wie integriert wird



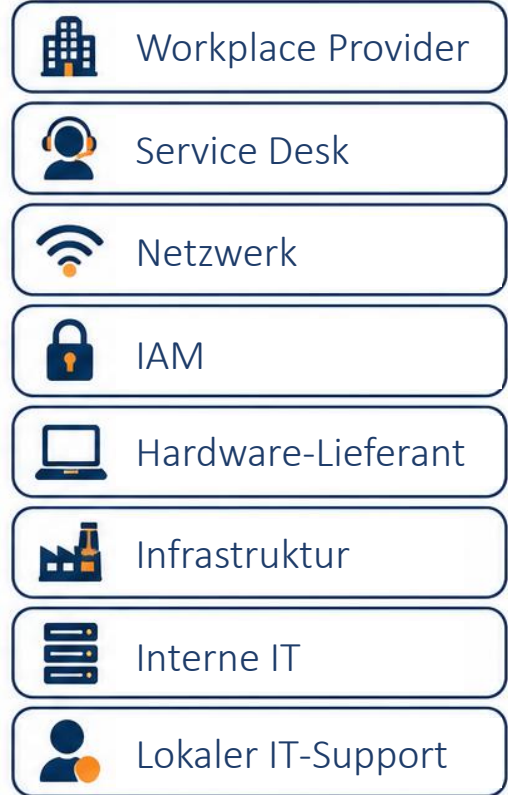
Sie lagern Leistung aus. Verantwortung bleibt. Und sie braucht eine Organisation, die sie tragen und integrieren kann.

Wer löst das Problem?

Mein Laptop funktioniert nicht.



End-To-End Verantwortung



Sourcing ist eine Designentscheidung.

Für einen detaillierteren Austausch kontaktieren Sie mich gern.



Kontakt

Marie Gruner

Managing Consultant

gruner@hisolutions.com

+49 162 2016 14 7



Schloßstraße 1 | 12163 Berlin

info@hisolutions.com | +49 30 533 289 0

www.hisolutions.com