



**MANAGED SERVICES**

**WIE VIEL  
KONTROLLE  
GEBEN WIR AB?**

# Warum alles selbst machen, wenn Profis bereitstehen?



**Thomas Seyfang**

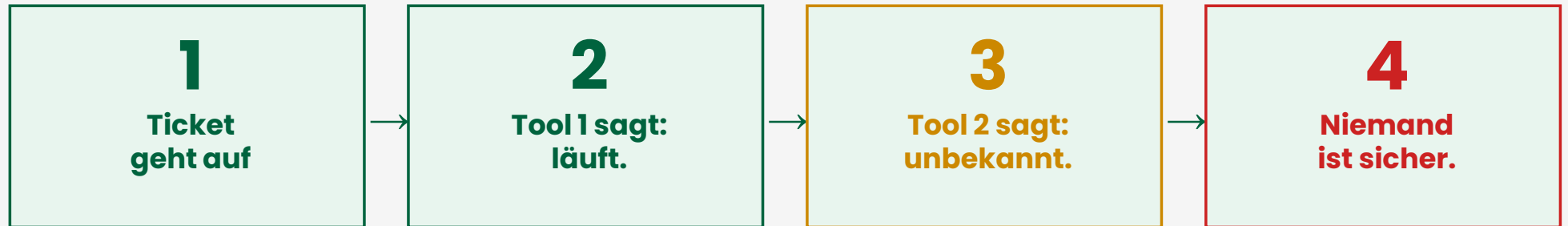
Team Lead  
Customer Success Management

# Eine Frage zum Einstieg

**„Wer von Ihnen würde sagen:  
Ich habe meine IT wirklich im Griff?“**

**Genau darum geht es heute.**

# Ein Ticket. Drei Tools. Zwei Anrufe. Keine Antwort.



💡 *Wer kennt das – oder etwas Ähnliches?*

# Die unbequeme Wahrheit

**Viele Unternehmen geben nicht Kontrolle ab.**

Sie sehen sie – zum ersten Mal – wirklich.

 *Was denken Sie: Wo ist bei Ihnen Kontrolle wirklich vorhanden – und wo ist sie eher Annahme?*

# Was würden Sie abgeben – was nie?

## Kann weg

Regelbasiert. Kein internes Urteil nötig.

*Patchen. Tauschen.  
Überwachen. Tickets.  
Lifecycle. Routine.*

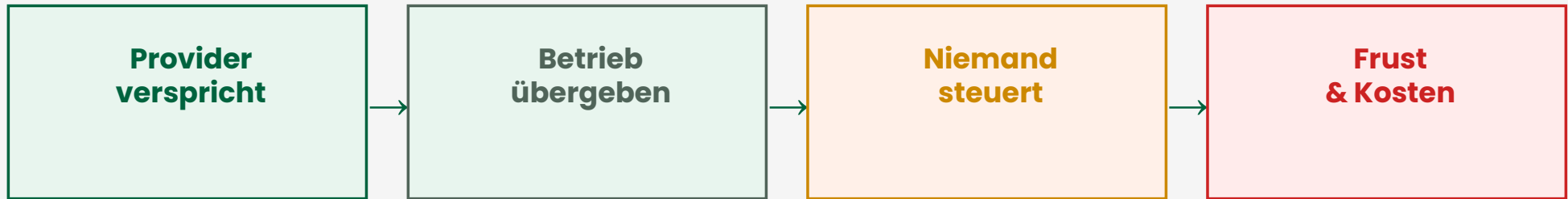
## Bleibt intern

Braucht Kontext. Braucht Kenntnis Ihrer Ziele.

*Architektur. Governance.  
Prioritäten. Budget.  
Risikosteuerung.*

**Faustregel: Regelbasiert → raus. Kontext nötig → bleibt intern.**

# Das häufigste Muster



**Managed Service ohne Governance ist wie ein Auto ohne Lenkrad.**

*Fährt – aber nicht lange dahin, wo Sie wollen.*

💡 *Was würde bei Ihnen eine gute Governance-Struktur bedeuten – konkret, nicht theoretisch?*

# Drei Fragen – bevor Sie einen Vertrag unterschreiben

 Wenn Sie heute einen Slide fotografieren – dann diesen.

## **1** Welche Kontrolle ist für uns wirklich geschäftskritisch?

*Schützt Sie davor, Wichtiges abzugeben.*

## **2** Welche Aufgaben binden uns, ohne strategischen Wert zu schaffen?

*Zeigt Ihnen, wo ein Partner echten Mehrwert liefert.*

## **3** Haben wir intern die Reife, einen Service sauber zu steuern?

*Die ehrlichste Frage – und die am häufigsten übersprungene.*

# Warum IT-Haus – die ehrliche Antwort



## Ganz ehrlich: Auch wir sind in einer Transition

**Und genau deshalb machen wir Dinge anders.**

### Was das heißt

Sie bekommen keinen fertigen Apparat.  
Sie bekommen jemanden, der mitdenkt – und auch sagt, wenn etwas noch nicht geht.

### Was Sie bekommen

Frühe Mitgestaltung der Servicestruktur auf Basis bestehender Standards, volle Transparenz über unseren Stand

### Das Angebot

Das ist keine Schwäche. Das ist Differenzierung.

# Die meisten IT-Abteilungen sind nicht überfordert, weil sie zu wenig können.

Sondern weil sie zu viel gleichzeitig kontrollieren wollen.

---

**Sie verlieren keine Kontrolle.**

Sie sehen sie – zum ersten Mal – wirklich.

