

## PRIME - Primary Service Provider

**PRIME ist ein Akronym und steht für Primary Service Provider. Der PRIME ist das Dienstleistungsunternehmen, welches für einen Auftraggeber die IT-Services plant, steuert und kontrolliert (sogenannte IT-Governancefunktion). Dies kann für interne und/oder externe Services (Outsourcing) durchgeführt werden.**

Gründe für die Vergabe dieser IT-Governancefunktion an einen externen Dienstleister sind in der Regel historisch bedingt und vielfältig. So führt z.B. ein in der Vergangenheit durchgeführtes "Full-Outsourcing" zum Verlust des Know Hows beim Auftraggeber. Zum Durchbrechen einer bis zu 100% Abhängigkeit zum jeweiligen Dienstleister ist



der Einsatz eines "PRIME Service Managements" prädestiniert, da neben dem Aufbau des Know Hows u.a. mit Konzeption zur Rückgewinnung der Governancefunktion beim Auftraggeber, parallel die Servicequalität des Dienstleisters auf den Prüfstand gestellt wird. Neben der Erfüllung der vertraglich vereinbarten Service Level Agreements, wird die Performance und weitere Kriterien des Services beim aktuellen Dienstleister auditiert.

Ein anderes Beispiel ist der Einsatz des "PRIME Service Managements" für die Planung, Steuerung und Kontrolle von diversen im Haus tätigen externen Dienstleistern. So kann der sich der Auftraggeber auf sein Kerngeschäft konzentrieren und behält zugleich die IT Governancefunktion durch einen kompetenten Partner.

---

Bei allen Einsatzszenarien erhält bzw. behält der Kunde die ausschließliche IT-Governancefunktion und insbesondere die positive Beziehung zum Dienstleister!

Als absolute Besonderheit ist heraus zu stellen, dass das "PRIME Service Management" ausschließlich von einem Unternehmen implementiert und ausgeführt werden darf, welches keine weiteren Services beim Kunden ausübt. Nur so bleibt die absolute Unabhängigkeit und Loyalität gegenüber dem Auftraggeber bewahrt und ein Konflikt mit anderen Servicebereichen oder Unternehmensinteresse beim Dienstleister des "PRIME Service Managements" außen vor.

Warum wird dieser Service nicht vom breiten Spektrum der nationalen und internationalen IT-Dienstleister angeboten?

Ganz einfach, die nationalen und internationalen IT-Dienstleister sind bestrebt möglichst viele oder alle Services beim Kunden zu übernehmen. Dieses wäre aber ein Widerspruch zur Logik des "PRIME Service Managements". Des Weiteren sind klassische IT-Unternehmensberatungen nicht in der Serviceerbringung involviert. Genau diese Konstellation kann Ihnen die ADBEX® GmbH bieten. Wir sind eine IT-Unternehmensberatung, welche neben der Consultingleistung ausschließlich Services im Bereich "PRIME Service Managements" durchführt. Ein Interessenkonflikt ist somit von vornherein ausgeschlossen.

Das "PRIME Service Management" ist nicht mit "Managed Services" oder "Supplier Management" zu verwechseln, wo der Dienstleister neben der IT-Governancefunktion auch weitere Services erbringt.

Gerne stellen wir Ihnen unsere Erfahrungen bei der Übernahme des "PRIME Service Managements" vor. Die ADBEX® GmbH führt diesen Service gerne für Sie durch oder implementiert diesen Service auf Wunsch bei einem von Ihnen vorbestimmten Dienstleister.

Hohe Rechnungen und schlechter Service müssen nicht mehr sein. Die Lösung heißt "PRIME Service Management".

