IT-Dienstleistungseinkauf und IT-Dienstleistersteuerung

IT-Dienstleistungen beschaffen und IT-Dienstleister steuern

KI-Prompts zum TBD

Intrenion GmbH

November 2026

Informationen

Über dieses Prompttheft

- Dieses Prompttheft richtet sich an Personen, die IT-Dienstleistungen beschaffen und die Zusammenarbeit mit IT-Dienstleistern von der Auswahl und Beauftragung bis zur laufenden Steuerung und Weiterentwicklung gestalten möchten.
- Es behandelt den Beschaffungs- und Steuerungsprozess von der Bedarfsklärung und Bezugsstrategie über Anforderungen, Anbieterauswahl, Wirtschaftlichkeit und Verträge bis zur Leistungskontrolle, Risikovorsorge und zum geordneten Anbieterwechsel.
- Anhand konkreter Beschaffungs-, Vertrags- und Betriebssituationen zeigen die Anwendungsprompts, wie sich Anforderungen präzisieren, Angebote vergleichen, Kosten berechnen, Vertragsrisiken prüfen, Dienstleisterleistungen bewerten und nachvollziehbare Entscheidungsgrundlagen sowie Maßnahmenpläne erarbeiten lassen.

Verwendung der Prompts

- Fotografieren Sie einen Prompt oder erstellen Sie ein Bildschirmfoto und übergeben Sie das Bild einer KI-Anwendung, die Bilder verarbeiten kann.
- Verwenden Sie ausschließlich kostenpflichtige KI-Versionen, wählen Sie das neueste verfügbare Modell und aktivieren Sie die höchste einstellbare Reasoning-Stufe, um die Leistungsfähigkeit der KI möglichst umfassend zu erleben.
- Führen Sie jeden Prompt unabhängig und ohne zusätzliche Eingaben aus und nutzen Sie die vorgeschlagenen Recherchefragen oder Arbeitsaufträge zur weiteren Vertiefung.

Über Prompthefte

- Prompthefte sind thematisch gegliederte Sammlungen eigenständig ausführbarer KI-Prompts, die zum Erkunden, Lernen und Anwenden einladen.
- Die Inhalte sind in Bereiche und Rubriken gegliedert, wobei jede Rubrik vier unterschiedliche Zugänge zu einem zusammenhängenden Thema bietet.
- Statt umfangreicher Erklärungstexte ermöglichen Prompthefte eine aktive und individuelle Auseinandersetzung mit den jeweiligen Inhalten.

Autor, Kontakt, Impressum

- Autor: Intrenion GmbH
- E-Mail: christian.ullrich@intrenion.com
- Impressum: Intrenion GmbH • Alemannenallee 2 • 14052 Berlin • Geschäftsführer: Christian Ullrich • HR B 178145 B - Amtsgericht Charlottenburg

Inhaltsverzeichnis

1 Bedarf und Bezugsstrategie festlegen
1.1 Bedarfe klären und priorisieren ... 5
1.2 Bestand und Beschaffungsreife prüfen ... 6
1.3 Bezugsstrategie und Liefermodell wählen ... 7

2 Leistungen und Anforderungen entwickeln
2.1 Leistungsumfang und Verantwortlichkeiten festlegen ... 8
2.2 Anforderungen prüfbar gestalten ... 9
2.3 Qualitätsziele und Abnahme sichern ... 10

3 Anbieter finden und qualifizieren
3.1 Anbietermarkt systematisch erschließen ... 11
3.2 Tatsächliche Leistungsfähigkeit überprüfen ... 12
3.3 Anbieterrisiken und Eignung bewerten ... 13

4 Ausschreibung und Vergabe gestalten
4.1 Auswahlverfahren und Wettbewerb vorbereiten ... 14
4.2 Angebotsgrundlagen und Vergleichbarkeit sichern ... 15
4.3 Anbieterentscheidung fundiert absichern ... 16

5 Sicherheit, Datenschutz und Compliance berücksichtigen
5.1 Datenverarbeitung und Übermittlungen absichern ... 17
5.2 Technische und organisatorische Sicherheit prüfen ... 18
5.3 Regulatorik und neue Technologien berücksichtigen ... 19

6 Wirtschaftlichkeit und Verträge absichern
6.1 Preisstrukturen und Lebenszykluskosten untersuchen ... 20
6.2 Kommerzielle Verhandlungen vorbereiten ... 21
6.3 Vertragsmodell und Leistungsregeln gestalten ... 22
6.4 Schutzrechte und Vertragsrisiken absichern ... 23
6.5 Vertragsprüfung und Beauftragung abschließen ... 24

7 Dienstleister einführen und Leistungen übergeben
7.1 Zusammenarbeit arbeitsfähig machen ... 25
7.2 Wissen und Betriebsverantwortung übertragen ... 26
7.3 Transition und Betriebsfreigabe steuern ... 27

8 Laufende Leistungen bewerten und Probleme lösen
8.1 Servicequalität aussagekräftig messen ... 28
8.2 Projekte und Lieferergebnisse bewerten ... 29
8.3 Störungen und Ursachen bearbeiten ... 30

9 Zusammenarbeit, Veränderungen und Kosten steuern
9.1 Governance und Dienstleisterkoordination gestalten ... 31
9.2 Änderungen und Kapazitäten steuern ... 32
9.3 Rechnungen und Budgets kontrollieren ... 33
9.4 Zusammenarbeit und Leistung verbessern ... 34

10 Risiken beherrschen und Dienstleisterportfolio weiterentwickeln
10.1 Dienstleisterrisiken und Krisenvorsorge 35
10.2 Krisenszenarien und Kontinuität testen 36
10.3 Abhängigkeiten und Wechselbarkeit prüfen 37
10.4 Zukünftige Bezugsoptionen bewerten 38
10.5 Ausstieg und Vertragsende organisieren 39
10.6 Dienstleisterportfolio strategisch entwickeln 40

1.1 Bedarfe klären und priorisieren

Unklare Bedarfsanmeldung konkretisieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Großhändler mit 420 Beschäftigten will auf Wunsch des Vertriebs eine neue Kundenplattform kaufen, weil 36 von 120 Aufträgen wöchentlich manuell zwischen zwei Systemen übertragen werden und dabei in der letzten Woche sechs Fehler entstanden; der Einkauf hat bereits eine Software vorgeschlagen. Erstelle einen lösungsneutralen Bedarfssteckbrief mit Problem, Prozessbezug, messbaren Zielen, plausiblen Ursachen, betroffenen Nutzergruppen und Leistungsalternativen wie Prozessänderung, Schnittstellenentwicklung und Nutzung vorhandener Funktionen. Trenne belegte Beobachtungen von Vermutungen, prüfe die Wirkungskette zwischen externem Leistungsbeitrag und Geschäftsnutzen, ordne offene Sachfragen nach Entscheidungsrelevanz und empfehle den nächsten Beschaffungsschritt ohne voreilige Produktauswahl. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Kapazitätsengpass auf Ursachen prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Sechs Softwareentwickler haben pro Person wöchentlich 30 planbare Arbeitsstunden, verlieren davon durchschnittlich 25 Prozent durch Störungen und erhalten jede Woche 24 neue Aufgaben mit jeweils acht geschätzten Entwicklungsstunden; ein Rückstand von 90 Aufgaben besteht und die Fachabteilung fordert zwei Externe. Analysiere die Ursachen des Engpasses und erstelle eine rechnerische Kapazitätsbilanz mit Nachfrage, verfügbarer Zeit, Rückstand und drei Handlungsvarianten aus Entstörung, Priorisierung und externer Unterstützung. Lege Rechenschritte und Annahmen offen, trenne strukturellen Mehrbedarf von vermeidbaren Zeitverlusten, berücksichtige den Aufwand für Einarbeitung und fachliche Steuerung zusätzlicher Personen und leite eine abgestufte Entscheidung mit messbaren Prüfgrößen für die nächsten acht Wochen ab. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Widersprüchliche Stakeholderziele abgleichen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Handelsunternehmen will in zehn Wochen einen Bestellservice extern betreiben, obwohl der Vertrieb 24-Stunden-Verfügbarkeit erwartet, die IT fünf Wochen für die Identitätsanbindung benötigt, eine Sicherheitsprüfung vier Wochen beansprucht, das Budget 90.000 Euro beträgt und der Anbieter nur von 8 bis 20 Uhr Support anbietet. Erstelle ein Abstimmungsdossier mit Stakeholderzielen, verbindlichen Randbedingungen, strittigen Erwartungen, Abhängigkeiten und zwei umsetzbaren Varianten für den Leistungsstart. Trenne verbindliche Sicherheits- und Architekturvorgaben von verhandelbaren Servicewünschen sowie Verfügbarkeit von Supportzeiten, mache mögliche Termin- und Kostenfolgen jeder Variante nachvollziehbar, kennzeichne unbelegte Annahmen und formuliere einen konkreten Beschlussvorschlag für die Steuerungsrunde. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Beschaffungsbedarfe risikogerecht priorisieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Die IT-Leitung verfügt über 120.000 Euro für drei externe Maßnahmen: Eine Altsystemmigration vor dem Supportende in zehn Wochen kostet geschätzt 70.000 Euro, die Schließung bekannter Sicherheitslücken im Kundendienst 60.000 Euro und eine zusätzliche Reporting-Oberfläche 55.000 Euro; nur die ersten beiden Vorhaben mindern konkrete Betriebsrisiken. Erstelle eine risikogerechte Priorisierung mit nachvollziehbar begründeter Mittelverteilung, benenne zurückgestellte Bedarfe und verfasse eine Entscheidungsvorlage für die Geschäftsleitung. Prüfe verbindliche Mindestanforderungen vor jeder Nutzengewichtung, bewerte mögliche Schäden, Dringlichkeit und Umsetzungsreife ohne erfundene Eintrittswahrscheinlichkeiten und markiere fehlende Nachweise, Verschiebungsfolgen und den Finanzierungskonflikt. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

1.2 Bestand und Beschaffungsreife prüfen

Bestehende Vertragsleistungen abgleichen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen mit 700 Büroarbeitsplätzen will für alle Beschäftigten einen externen Service Desk von 8 bis 18 Uhr und rund 450 Tickets pro Monat beauftragen, obwohl ein bestehender Vertrag bereits 500 Arbeitsplätze, 350 Tickets und Service von 9 bis 17 Uhr abdeckt und eine Erweiterungsoption auf 800 Arbeitsplätze und 600 Tickets mit längeren Zeiten vorsieht. Erstelle eine Abdeckungsmatrix, die den neuen Bedarf mit den bestehenden Leistungen und der Erweiterungsoption abgleicht, sowie einen begründeten Vorschlag für den verbleibenden Beschaffungsumfang. Unterscheide vertraglich gesicherte Rechte von noch ungeprüften Optionstexten, kennzeichne Mengen- und Zeitlücken, führe notwendige Nachweise für Preis und Umsetzbarkeit an und behandle ähnliche Leistungsnamen nicht als Nachweis für ein Abrufrecht. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Interne Kompetenzen und Lücken erfassen
Foto machen. Prompt ausführen.
Für eine achtwöchige Cloud-Migration benötigt ein Betrieb jede Woche 45 Stunden Plattformarbeit, 16 Stunden Sicherheitsprüfung und 12 Stunden Datenmigration; zwei Administratoren haben zusammen 30 freie Plattformstunden, die Sicherheitsbeauftragte acht freie Stunden, und für Datenmigration steht keine erfahrene interne Kraft bereit. Erstelle eine Kompetenz- und Kapazitätsmatrix, berechne die wöchentlichen sowie gesamten Versorgungslücken und leite einen Plan für Eigenleistung, gezielte externe Unterstützung und Wissenstransfer ab. Trenne fehlende Zeit von fehlendem Fachwissen, prüfe die Eignung kurzfristiger Qualifizierung anhand der acht Wochen, priorisiere kritische Fähigkeiten für die spätere eigenständige Betriebsführung und benenne Verantwortliche für fachliche Kontrolle und Übernahme. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Laufende Vorhaben auf Synergien prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Bei einem Hersteller sollen innerhalb von zwölf Wochen drei parallele Vorhaben umgesetzt werden: ein CRM-Projekt mit zwei ERP-Schnittstellen, eine Serviceplattform mit drei und ein Reportingprojekt mit zwei; alle greifen auf dieselben Kundenstammdaten zu, während das interne Integrationsteam nur 20 Stunden wöchentlich frei hat. Erstelle eine Synergie- und Abhängigkeitskarte, identifiziere gemeinsame Vorarbeiten sowie konkurrierende Ressourcen und entwickle einen abgestimmten Umsetzungsfahrplan mit möglichen Bündelungen. Unterscheide wiederverwendbare Datenmodelle und technische Komponenten von tatsächlich getrennt erforderlichen Schnittstellen, bewerte die Auswirkungen einer gemeinsamen Integration auf Termine, Qualität und Ausfallrisiken und kennzeichne fehlende Aufwandsschätzungen ohne Einsparungen zu erfinden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Beschaffungsreife anhand von Nachweisen beurteilen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Energieversorger will den Backupbetrieb für 50 virtuelle Server an einen Managed-Service-Anbieter vergeben, hat jedoch nur für 41 ein aktuelles Inventar und für 36 eine bestätigte Schutzbedarfsbewertung; das Wiederherstellungsziel von acht Stunden ist ungetestet, 95.000 Euro Budget sind freigegeben und Zugriffsrechte sowie Betriebsverantwortung ungeklärt. Prüfe die Beschaffungsreife und erstelle ein Gate-Protokoll mit nachgewiesenen Voraussetzungen, kritischen Lücken, erforderlichen Vorarbeiten und einer begründeten Freigabeempfehlung. Differenziere fehlende Nachweise von tatsächlich nicht erfüllten Anforderungen, priorisiere insbesondere Wiederherstellbarkeit, Berechtigungen und Leistungsabgrenzung, bestimme angemessene Prüfergebnisse und entscheide zwischen Freigabe, bedingter Freigabe und Rückstellung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

1.3 Bezugsstrategie und Liefermodell wählen

Eigenleistung und Fremdbezug vergleichen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Logistikunternehmen muss zwölf Anwendungen drei Jahre lang werktags von 8 bis 18 Uhr betreiben; intern wären drei Administratoren zu je 78.000 Euro jährlich, Betriebsmittel für 24.000 Euro pro Jahr und einmalig 18.000 Euro Schulung nötig, extern kosten Managed Service 265.000 Euro jährlich, Transition 35.000 Euro und interne Steuerung jährlich 20.000 Euro. Vergleiche Eigenleistung und Fremdbezug in einer dreijährigen Gesamtkostenrechnung und erstelle eine Entscheidungsvorlage, die Preis, Steuerbarkeit, Wissenserhalt und Ausfallrisiken gegenüberstellt. Lege identische Servicezeiten und Leistungsgrenzen zugrunde, trenne bekannte Zahlen von nicht bezifferten Risiken, bewerte die interne Personalverfügbarkeit kritisch und zeige, welche qualitativen Vorteile einen Kostenunterschied rechtfertigen könnten. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Projekt-, Kapazitäts- und Servicemodelle vergleichen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Händler muss in 20 Wochen zwei Schnittstellen seiner Bestellplattform erneuern und anschließend für 18 Monate Betrieb und Support von 7 bis 19 Uhr für 300 Nutzer sichern; Anforderungen ändern sich wöchentlich, ein Product Owner hat zwölf Stunden pro Woche frei, das Betriebsteam keine Bereitschaftskapazitäten. Vergleiche eine abgrenzbare Projektbeauftragung, die Bereitstellung externer Entwicklerkapazität und einen Managed Service anhand ihrer Aufgaben-, Verantwortungs- und Steuerungslogik und entwirf ein phasenbezogenes Bezugsmodell. Beurteile insbesondere Änderbarkeit des Leistungsumfangs, Ergebnisprüfung, Weisungsgrenzen, Betriebsübergang, Service Levels und verbleibende interne Rollen, benenne ungeeignete Modellannahmen und erläutere die Schnittstelle zwischen Umsetzung und anschließendem Regelbetrieb. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Einzelanbieter und Mehranbieter vergleichen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Finanzdienstleister mit 24 Standorten und 1.600 Arbeitsplätzen vergleicht für Netzwerk, Arbeitsplatzsupport und Sicherheitsüberwachung einen Generalanbieter für 310.000 Euro jährlich mit drei Spezialisten für 135.000, 100.000 und 75.000 Euro; mehrere Anbieter erfordern jährlich 35.000 Euro interne Integration und alle nutzen dieselbe Cloud-Plattform. Erstelle einen Vergleich der Anbieterarchitekturen mit Gesamtkosten, Verantwortlichkeitsmodell, Eskalationswegen, Wechselbarkeit und Folgen einer übergreifenden Störung. Beurteile die tatsächliche Ende-zu-Ende-Verantwortung, unterscheide direkte Lieferantenvielfalt von verdeckter Plattformkonzentration, berücksichtige Koordinationsrisiken sowie Ausweichmöglichkeiten und begründe die Wahl ohne einen niedrigen Preis mit höherer Resilienz gleichzusetzen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Internationale Delivery-Modelle bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein deutscher Industriebetrieb lässt eine Plattform mit personenbezogenen Daten modernisieren und vergleicht drei Angebote: Deutschland mit 120 Tagen zu 1.100 Euro, Polen mit 135 Tagen zu 750 Euro und Indien mit 150 Tagen zu 600 Euro; hinzu kommen Reise- und Koordinationskosten von 10.000, 24.000 beziehungsweise 47.000 Euro, wobei der Zugriff aus Indien noch nicht freigegeben ist. Erstelle eine Liefermodellbewertung mit Gesamtkosten, Zeitversatz, Kommunikationskonzept, Sicherheitsvorprüfung und begründeter Aufgabenteilung zwischen Standorten. Rechne die Modellkosten exakt, trenne die dokumentierten Annahmen von nicht belegten Produktivitätsurteilen, berücksichtige Anforderungen an Zugriffsorte, Datenschutz und fachliche Abstimmung und empfehle ein Modell nur unter klar benannten Freigabebedingungen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

2.1 Leistungsumfang und Verantwortlichkeiten festlegen

Leistungsauftrag lösungsneutral formulieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Handelsunternehmen bearbeitet täglich 1.600 Onlinebestellungen, von denen zwölf Prozent wegen abweichender Bestandszahlen manuell korrigiert werden; eine Korrektur dauert neun Minuten, Lagerverwaltung und Shopsystem bestehen bereits, und der Anteil betroffener Aufträge soll binnen zwölf Wochen nach Leistungsbeginn unter drei Prozent sinken. Formuliere einen lösungsneutralen Leistungsauftrag für einen externen IT-Dienstleister mit Geschäftsziel, Ausgangslage, Leistungsgrenzen und überprüfbaren Ergebnissen sowie drei geeigneten Lösungswegen. Unterscheide beobachtete Probleme von ungeprüften Ursachen, vermeide die Vorfestlegung auf neue Software oder bestimmte Schnittstellentechnik, berücksichtige interne Mitwirkung und skizziere, wie der Auftraggeber den geschäftlichen Nutzen später nachweisen kann. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Lieferobjekte und Ergebnisse definieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Energieversorger beauftragt ein sechswöchiges Security Assessment für 18 Webanwendungen, von denen vier geschäftskritisch sind; die interne IT stellt in der ersten Woche Testzugänge bereit, produktive Konfigurationen dürfen nicht verändert werden und zehn Arbeitstage nach Projektende entscheidet die Leitung über Maßnahmen. Erstelle einen strukturierten Liefergegenstandskatalog mit Prüfkonzept, Befundnachweisen, Risikoregister, priorisiertem Maßnahmenplan, Managementzusammenfassung und technischer Übergabedokumentation. Bestimme je Lieferobjekt Inhalt, Detaillierungsgrad, Termin, verantwortliche Rolle und Verwendungszweck, verknüpfe die Ergebnisse mit der anschließenden Entscheidung und grenze bloße Tätigkeitsnachweise von tatsächlich nutzbaren Arbeitsergebnissen ab, ohne Schwachstellen zu erfinden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Mitwirkungspflichten konkret zuordnen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Dienstleister führt innerhalb von zwölf Wochen nach Vertragsstart ein CRM-System ein; der Vertrieb liefert Kundenstammdaten, die interne IT stellt Identitätsanbindung und Testumgebung bereit, der Datenschutz prüft Rollenrechte und der Dienstleister übernimmt Konfiguration sowie Datenimport; intern sind je Stelle vier Wochenstunden verfügbar. Erstelle eine Mitwirkungs- und Verantwortlichkeitsmatrix für Vorbereitung, Umsetzung, Tests und Freigabe mit konkreten Arbeitspaketen, Abhängigkeiten, Vorlaufzeiten und Entscheidungspunkten. Weise Ausführung, Ergebnisverantwortung, Konsultation und Information eindeutig zu, prüfe die knappen internen Kapazitäten auf Terminrisiken und definiere ein Eskalationsverfahren für verspätete Datenlieferungen, Zugänge oder Freigaben statt pauschaler Mitwirkungsklauseln. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Ausgeschlossene Leistungen eindeutig benennen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Industriebetrieb möchte 950 Büroarbeitsplätze an sechs Standorten extern betreuen lassen; vorgesehen sind Remote-Störungsannahme, Standardsoftware-Patches und Benutzeranlage, ausgeschlossen werden sollen Gerätekauf, Hardwaretausch, ERP-Fachsupport und Vor-Ort-Einsätze, obwohl gemischte Störungen regelmäßig auftreten. Erstelle einen präzisen Ausschluss- und Schnittstellenkatalog mit zugehörigen Leistungsgrenzen, Zuständigkeiten und Verfahren für nicht enthaltene Zusatzaufgaben. Untersuche insbesondere Grenzfälle wie beschädigte Notebooks, ERP-Anmeldefehler, lokale Netzwerkprobleme und notwendige Vor-Ort-Diagnosen, verhindere Verantwortungslücken zwischen interner IT und Dienstleister und beschreibe, wie Tickets weitergeleitet sowie zusätzliche Leistungen vor Ausführung freigegeben werden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

2.2 Anforderungen prüfbar gestalten

Funktionale Anforderungen strukturiert erfassen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Maschinenbauer möchte für 140 Servicetechniker ein mobiles Wartungsportal beschaffen; jeder Einsatz enthält Anlagenkennung, Techniker, Zeitstempel, Fotobeleg und einen Status von offen über in Arbeit bis abgeschlossen, während Einsatzleiter abgeschlossene Meldungen nur mit dokumentierter Begründung erneut öffnen dürfen. Erstelle einen strukturierten Katalog funktionaler Anforderungen für Techniker, Einsatzleitung und Disposition mit Anwendungsfällen, Auslösern, Eingaben, Prozessschritten, Statuswechseln und erwarteten Ergebnissen. Nutze eindeutige Anforderungskennungen, beschreibe Berechtigungen, Pflichtfelder, Datenprüfungen und unerlaubte Zustandsübergänge, trenne verbindliche Fachregeln von Ergänzungsvorschlägen und formuliere die Funktionen so, dass Anbieter sie technologieoffen umsetzen können. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Nichtfunktionale Anforderungen messbar machen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Anbieter soll ein webbasiertes Ersatzteilportal für 400 gleichzeitige Nutzer entwickeln; täglich werden höchstens 18.000 Suchanfragen erwartet, 95 Prozent der Antworten müssen in unter zwei Sekunden vorliegen, das Portal wird von 6 bis 22 Uhr genutzt und Firmenanmeldung sowie Bedienbarkeit mit Screenreader sind erforderlich. Formuliere einen messbaren nichtfunktionalen Anforderungskatalog zu Leistung, Lastverhalten, Barrierefreiheit, Zugriffsschutz, Protokollierung, Wartbarkeit und Wiederherstellbarkeit. Gib für vorhandene Zielwerte Messverfahren, Lastbedingungen und Nachweismethode an, kennzeichne zusätzlich vorgeschlagene Grenzwerte ausdrücklich als Festlegungsvorschläge, weise Messunsicherheiten aus und unterscheide Produktqualität von vertraglichen Reaktionszeiten des späteren Supports. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Schnittstellen und Datenflüsse spezifizieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Bestellportal übermittelt werktäglich rund 4.000 Aufträge mit Auftragskennung, Kundennummer, Artikeln, Mengen und Lieferadresse an ein ERP-System; dieses liefert Annahmestatus und verfügbare Bestandsmengen zurück, bestätigte Aufträge gehen an das Lager und bei Übertragungsstörungen dürfen weder Doppelaufträge noch unbemerkte Datenverluste entstehen. Erstelle ein fachliches Schnittstellenverzeichnis und eine textuelle Datenflussdarstellung mit Quell- und Zielsystemen, Datenfeldern, Ereignissen, Übertragungsrichtungen und Verantwortlichen. Ergänze Anforderungen an eindeutige Kennungen, Wiederholungen, Reihenfolge, Fehlerprotokoll, Statusabgleich und Datensparsamkeit, unterscheide feststehende Geschäftsregeln von noch auszuwählenden technischen Protokollen und definiere prüfbare Fehlerfälle für die Integration. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Anforderungslücken mit Grenzfällen aufdecken
Foto machen. Prompt ausführen.
Sechs Beratungsstellen wollen eine externe Online-Terminvergabe einführen, deren bisherige Vorgaben nur festhalten, dass Kunden Termine buchen, verschieben und absagen können, Beschäftigte Zeitfenster pflegen, Erinnerungen automatisch versendet werden und Doppelbuchungen ausgeschlossen sind; Stornofristen, Zugriffsrechte und Ausnahmen wurden nicht geregelt. Führe einen systematischen Grenzfalltest durch und erstelle eine Prüftabelle mit zwölf konkreten Ausnahmefällen, Fehlfunktionen und präzisierten Anforderungen. Berücksichtige gleichzeitige Buchungen, kurzfristige Absagen, Terminserien, Zeitzonen, ausgefallene Benachrichtigungen und Vertretungen, priorisiere die Lücken nach ihren Folgen für Betrieb und Nutzer und kennzeichne nicht entschiedene Geschäftsregeln als Klärungsbedarf statt sie stillschweigend festzulegen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

2.3 Qualitätsziele und Abnahme sichern

Muss-Anforderungen und Optionen trennen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Pflegeverbund will innerhalb von vier Monaten nach Beauftragung ein digitales Übergabewerkzeug für zwölf Stationsteams einführen; rollenbezogene Zugriffe, Datenschutzfreigabe und exportierbare Protokolle sind verbindlich, während KI-Zusammenfassungen, Mehrsprachigkeit und grafische Dashboards lediglich gewünscht werden und 85.000 Euro Budget verfügbar sind. Entwickle eine Anforderungsklassifikation aus zwingenden Mindestanforderungen, bewertbaren Qualitätsmerkmalen und optionalen Erweiterungen samt begründeter Priorität und Angebotsbewertung. Unterscheide gesetzlich oder betrieblich notwendige Bedingungen von Komfortwünschen, verhindere die rechnerische Kompensation nicht erfüllter Muss-Anforderungen, kennzeichne noch ungeklärte Kostenfolgen und entwirf eine Entscheidung bei Budgetüberschreitung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Abnahmekriterien aus Leistungszielen ableiten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Dienstleister soll binnen acht Wochen nach Auftragsbeginn 120.000 Kundendatensätze in ein neues System migrieren; jeder Datensatz besitzt 15 definierte Pflichtfelder, mindestens 99,8 Prozent müssen vollständig übertragen werden, jede Kundenkennung muss eindeutig bleiben und fehlerhafte Datensätze sind in einer Ausnahmeliste zu erfassen. Entwickle einen Abnahmekatalog mit Prüffällen, Sollwerten, Stichproben oder Vollprüfungen, erforderlichen Nachweisen und einem unterschriftsreifen Protokollschema. Berechne die höchstens tolerierbare Zahl unvollständiger Datensätze, trenne Vollständigkeit, Eindeutigkeit und fachliche Richtigkeit als unterschiedliche Kriterien, lege Regeln für blockierende Mängel und Nachtests fest und unterscheide die Abnahme des Migrationsergebnisses von der späteren Betriebsfreigabe. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Service Levels belastbar definieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Managed-Service-Anbieter betreibt sechs geschäftskritische Anwendungen rund um die Uhr; je rollierendem 30-Tage-Zeitraum ist eine Verfügbarkeit von mindestens 99,9 Prozent vereinbart, das Monitoring misst im Fünfminutentakt und genehmigte Wartung von höchstens 30 Minuten je Messzeitraum zählt als Nichtverfügbarkeit. Entwirf eine überprüfbare Service-Level-Vereinbarung mit eindeutiger Definition des Messobjekts, Berechnungsformel, Messpunkten, Berichtszeitraum, Datenquelle und Regeln für strittige Messwerte. Berechne die maximal zulässige Ausfallzeit für 30 Tage, erläutere die Grenzen einer Messung in Fünfminutenintervallen, unterscheide technische Verfügbarkeit von geschäftlicher Nutzbarkeit und lege Berichtspflichten sowie einen nachvollziehbaren Prüf- und Eskalationsweg bei Zielverfehlung fest. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Supportprioritäten und Fristen abstimmen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer IT-Support betreut 850 Beschäftigte werktags von 7 bis 19 Uhr und einen Onlineshop rund um die Uhr; derzeit werden sowohl vollständige Bestellausfälle als auch verzögerte Kartenzahlungen, defekte Einzelplatzdrucker und Passwortanfragen als dringend gemeldet, sodass Prioritäten und Fristen fehlen. Entwickle eine Prioritätsmatrix mit vier Stufen anhand von Geschäftsauswirkung und Dringlichkeit, schlage je Stufe eindeutige Erstreaktions-, Zwischenmeldungs- und Wiederherstellungsziele vor und ordne die vier Störungstypen ein. Trenne Reaktionszeit von Lösungszeit und zugesagter Zwischenlösung, definiere Beginn und Unterbrechung der Fristmessung in den jeweiligen Servicefenstern, berücksichtige den jederzeitigen Notfallkontakt für den Shop und beschreibe Regeln für Höherstufung und Eskalation. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

3.1 Anbietermarkt systematisch erschließen

Suchstrategie für IT-Dienstleister entwickeln
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Maschinenbauer mit 900 Beschäftigten sucht für die Ablösung einer älteren Produktionsdatenbank einen IT-Dienstleister, der innerhalb von 16 Wochen die Migration von acht Terabyte Daten vorbereitet, zwei Werke während der Umstellung betreut und anschließend vier Wochen Fehlerbehebung übernimmt. Entwickle eine systematische Suchstrategie mit Anbieterprofil, geeigneten Marktzugängen, deutsch- und englischsprachigen Suchbegriffen, Suchabfragen, Ausschlussmerkmalen und einer Folge von Longlist bis Erstkontakt. Unterscheide Datenbankmigration, Produktionssystemkompetenz und Vor-Ort-Unterstützung als getrennt zu belegende Fähigkeiten, priorisiere unabhängige Nachweise gegenüber Werbung und lege fest, wie Suchtreffer samt Quellen dokumentiert werden, ohne konkrete Anbieter oder Referenzen zu erfinden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Anbieterlandschaft gezielt segmentieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Eine Klinikgruppe mit zwölf Standorten möchte für 180 virtuelle Server und 70 Terabyte Daten einen externen Backupbetrieb mit Überwachung rund um die Uhr und Wiederherstellung geschäftskritischer Systeme innerhalb von sechs Stunden beschaffen; die eigene IT steuert die Architektur, kann aber keine dauerhafte Rufbereitschaft leisten. Segmentiere die infrage kommenden Dienstleistertypen in einer Anbieterlandkarte nach technischer Spezialisierung, Betriebsmodell, geografischer Leistungserbringung, Integrationsfähigkeit und Umfang der übernommenen Verantwortung. Definiere Segmentprofile, Eignungshinweise und Risiken, unterscheide reinen Werkzeugvertrieb von eigenverantwortlichem Betrieb und ordne die Segmente nach ihrer Passung ein, ohne tatsächliche Marktverfügbarkeit oder Zertifizierungen zu behaupten. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Longlist aus Anbieterprofilen bilden
Foto machen. Prompt ausführen.
Für den Betrieb von 60 Linux-Servern mit täglicher Überwachung und vierstündiger Reaktion liegen fünf Anbieterangaben vor: A betreibt 400 Server im 24-Stunden-Service, B berät ohne Betriebsdienst, C betreibt 120 Server zu Geschäftszeiten, D übernimmt 80 Server rund um die Uhr und E betreibt 250 Server mit achtstündiger Reaktion; gefordert ist eine Reaktion innerhalb von vier Stunden rund um die Uhr. Erstelle eine Longlist mit standardisierten Profilfeldern, einer transparenten Ersteignung und einer Liste der je Anbieter nachzufordernden Belege. Trenne erkennbare Leistungsübereinstimmung von ungeprüften Eigenauskünften, kennzeichne harte Ausschlussgründe und klärbare Lücken, vermeide unbelegte Aussagen zur Servicequalität und begründe, welche Anbieter für ein erstes Qualifikationsgespräch sinnvoll erscheinen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Marktquellen auf Belastbarkeit prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Einkaufsteam sucht einen Partner für die Wartung einer Spezialanwendung und verfügt über vier Hinweise: einen Herstellerverzeichniseintrag ohne Leistungsumfang, eine Anbieterwebsite mit der Angabe “führend im Markt”, einen zwei Jahre alten Konferenzbericht über ein Projekt und eine Referenzbeschreibung ohne benannten Auftraggeber; aktuell belastbare Lieferkapazitäten sind unbekannt. Erstelle ein Quellenprüfprotokoll mit Aussage, Aktualität, möglichem Eigeninteresse, Prüfbarkeit und erforderlichem Gegenbeleg je Hinweis. Unterscheide die Eignung zur Anbietersuche von der Eignung als Qualifikationsnachweis, entwickle konkrete Verifikationsschritte über unabhängige Quellen und Direktnachfragen und kennzeichne ausdrücklich, welche Schlussfolgerungen aus den vier Angaben unzulässig sind. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

3.2 Tatsächliche Leistungsfähigkeit überprüfen

Zertifikate und Auditberichte bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Anbieter soll Kundendaten in zwei Rechenzentren verarbeiten und legt ein gültiges ISO/IEC-27001-Zertifikat nur für die Zentrale, einen zwölf Monate alten Prüfbericht über den Betrieb eines anderen Standorts mit drei offenen Abweichungen und eine selbst ausgefüllte Sicherheitscheckliste für beide Rechenzentren vor; ein Nachweis zur Behandlung der Abweichungen fehlt. Erstelle eine Nachweisbewertung mit Geltungsbereich, Prüfzeitraum, nur belegbaren Kontrollen, offenen Feststellungen und Auswirkungen auf die Anbieterqualifikation. Unterscheide Zertifizierung, unabhängige Prüfung und Eigenauskunft, leite aus den Dokumenten keine unbewiesene Sicherheit ab und formuliere gezielte Nachforderungen sowie eine vorläufige Freigabeentscheidung mit überprüfbaren Bedingungen und verbleibenden Restrisiken. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Referenzgespräche kritisch vorbereiten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Dienstleister bewirbt sich für die Einführung einer Warenwirtschaft in 22 Filialen und nennt zwei Referenzkunden: Bei einem wurden zehn Filialen in acht Monaten umgestellt, beim anderen 30 Filialen in zwölf Monaten; in beiden Fällen fehlen Angaben zu Datenmigration, Nachträgen, interner Mitwirkung und Problemen nach dem Produktivstart. Entwickle einen Interviewleitfaden für jeweils 30 Minuten mit vergleichbaren, überprüfbaren Kernfragen, vertiefenden Nachfragen und einer Dokumentationsvorlage für die Aussagen beider Referenzgeber. Untersuche besonders die Vergleichbarkeit der Projekte, tatsächliche Termineinhaltung, Qualität der Übergabe und den Umgang mit Abweichungen, vermeide suggestive Fragen und trenne bestätigte Fakten, persönliche Bewertungen und noch ungeklärte Angaben. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Lieferkapazitäten nachvollziehbar plausibilisieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Cloud-Dienstleister sagt für ein achtwöchiges Migrationsprojekt 70 Ingenieurstunden pro Woche zu und nennt vier Fachkräfte mit jeweils 35 produktiven Wochenstunden; bestehende Kundenaufträge binden zusammen 90 Stunden pro Woche und in den ersten sechs Projektwochen fällt eine der vier Fachkräfte vollständig aus. Erstelle eine Kapazitätsprüfung mit wöchentlich verfügbaren Stunden, Zusagelücke, Gesamtdefizit und einer nachvollziehbaren Einschätzung der Lieferfähigkeit. Berücksichtige die zeitliche Überlappung der Verpflichtungen, rechne freie Kapazität nicht doppelt an, unterscheide rechnerischen Engpass von noch ungeprüften Vertretungsmöglichkeiten und leite konkrete Nachweise, realistische alternative Ressourcenpläne und Bedingungen für eine belastbare Ressourcenzusage ab. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Fachinterviews zur Eignung vorbereiten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen sucht einen Dienstleister für die Anbindung seines Onlineshops an ein ERP-System mit 3.000 Bestellungen täglich, asynchronen Bestätigungen, möglichen Netzwerkunterbrechungen und strenger Vermeidung doppelter Buchungen; zwei vorgeschlagene Entwickler und ein technischer Projektleiter sollen in einem 60-minütigen Fachinterview auf ihre Eignung geprüft werden. Entwirf einen zeitlich gegliederten Interviewplan mit einer praxisnahen Architekturaufgabe, rollenbezogenen Fachfragen, erwarteten Qualitätsmerkmalen und einer einheitlichen Bewertungsrubrik. Prüfe Fehlerbehandlung, Idempotenz, Datenabgleich, Teststrategie und Verantwortungsschnittstellen, unterscheide nachvollziehbares Problemlösen von bloßem Schlagwortwissen und lege fest, wie fachliche Zweifel dokumentiert und durch Folgetests geklärt werden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

3.3 Anbieterrisiken und Eignung bewerten

Unterauftragnehmerabhängigkeiten sichtbar machen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Generaldienstleister soll 28 Unternehmensstandorte betreiben, vergibt die Netzwerküberwachung vollständig an Partner A und die Identitätsverwaltung an Partner B; A und B nutzen denselben externen Cloud-Dienst für Alarmierung, und nur der Generaldienstleister besitzt einen direkten Vertrag mit dem Auftraggeber. Erstelle eine mehrstufige Abhängigkeitslandkarte mit Leistungsketten, gemeinsamen Ausfallursachen, verantwortlichen Parteien und möglichen Folgen eines Ausfalls jedes Beteiligten. Untersuche insbesondere fehlende direkte Durchgriffsrechte, gemeinsame Technikabhängigkeiten, Meldeketten und den Wechsel kritischer Unterauftragnehmer, leite geeignete Nachweise und vertragliche Kontrollpunkte ab und trenne bekannte Beziehungen von vermuteten weiteren Abhängigkeiten. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Personelle Warnsignale bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Anbieter soll eine geschäftskritische Fachanwendung zwölf Monate weiterentwickeln; von zehn Entwicklern haben in den letzten sechs Monaten vier das Unternehmen verlassen, ohne dass Stellen nachbesetzt wurden, zwei Verbliebene kennen die Anwendung, einer ist in zwei anderen Kundenprojekten eingeplant und eine schriftliche Vertretungsregel fehlt. Erstelle ein personelles Risikoprofil mit Fluktuationssignal, Wissenskonzentration, verfügbarer Schlüsselkompetenz und möglichen Folgen für Liefertermine und Wartbarkeit. Berechne Kennzahlen nur aus den gegebenen Angaben, unterscheide Warnsignale von Beweisen für schlechte Leistung, formuliere gezielte Fragen zu Nachbesetzung, Einarbeitung und Dokumentation und entwirf einen überprüfbaren Maßnahmenplan für personelle Kontinuität. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Wirtschaftliche Stabilität vorprüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Betriebsdienstleister bewirbt sich um einen dreijährigen Vertrag über jährlich 900.000 Euro; sein Umsatz sank vom vorletzten zum letzten Geschäftsjahr von 10 auf 9,2 Millionen Euro, das operative Ergebnis von plus 450.000 auf minus 380.000 Euro, liquide Mittel betragen 800.000 Euro und kurzfristige Verbindlichkeiten 1,6 Millionen Euro, weitere Bilanzdaten liegen nicht vor. Erstelle eine wirtschaftliche Risikovorprüfung mit berechneten Veränderungen, verfügbaren Liquiditätsindikatoren, auffälligen Signalen und priorisierten Nachforderungen. Trenne rechnerisch belegbare Befunde von Ursachenvermutungen, behaupte weder Insolvenz noch Zahlungsfähigkeit aus unvollständigen Zahlen und beurteile, welche Absicherungen und weiteren Prüfungen vor einer Vergabe angemessen wären. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Shortlist mit Eignungsmatrix begründen
Foto machen. Prompt ausführen.
Für einen 24-Stunden-IT-Betrieb sind vier Angebote eingegangen: A kostet jährlich 110.000 Euro und erhält für Technik, Betrieb und Referenzen 4, 3 und 4 Punkte, B kostet 125.000 Euro mit 5, 5 und 3 Punkten, C kostet 90.000 Euro mit 3, 2 und 4 Punkten ohne Nachtschicht und D kostet 115.000 Euro mit 4, 4 und 5 Punkten; die Bewertungen nutzen eine Skala von eins bis fünf und alle übrigen Mindestnachweise liegen vor. Erstelle eine Shortlist aus höchstens zwei Anbietern anhand einer Eignungsmatrix mit 40 Prozent Technik, 30 Prozent Betrieb, 20 Prozent Referenzen und zehn Prozent Preis. Schließe nicht erfüllte Mindestanforderungen vor der Punktewertung aus, berechne Preispunkte als fünfmal niedrigster zulässiger Preis geteilt durch Angebotspreis, dokumentiere die Rangfolge und benenne Nachprüfungen vor der Vergabe. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

4.1 Auswahlverfahren und Wettbewerb vorbereiten

Öffentliche Vergabepflichten vorprüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Eine deutsche Kreisverwaltung möchte einen IT-Service-Desk für 36 Monate beschaffen, veranschlagt 48.000 Euro netto je Vertragsjahr und 25.000 Euro netto für die Einführung und erwägt eine Verlängerungsoption um zwölf Monate zu denselben Jahreskosten; ein Einkauf ohne Ausschreibung wird intern vorgeschlagen. Erstelle einen vergaberechtlichen Vorprüfvermerk mit geschätztem Gesamtauftragswert einschließlich Option, möglichem Vergaberegime, erforderlichen Prüfungen und einer Empfehlung zum nächsten Verfahrensschritt. Trenne die eindeutig vorliegenden Angaben von offenen Fragen zum anwendbaren Recht und zu aktuellen Schwellenwerten, prüfe das Verbot einer künstlichen Aufteilung des Bedarfs, benenne erforderliche Freigaben und kennzeichne ungeprüfte Rechtsfragen, statt eine Direktvergabe zu unterstellen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Passendes Beschaffungsverfahren auswählen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein privater Maschinenbaukonzern benötigt innerhalb von 14 Wochen einen Partner für die Modernisierung seiner ERP-Schnittstellen, kennt vier potenziell geeignete Anbieter, hat fachliche Ziele und einen Budgetrahmen von 240.000 Euro festgelegt, kann den technischen Lösungsweg aber noch nicht zuverlässig beschreiben und möchte einen kurzen Praxistest einbauen. Vergleiche Direktanfrage, RFI, RFQ, RFP und ein gestuftes Auswahlverfahren und erstelle einen begründeten Verfahrensfahrplan vom Marktdialog bis zur Beauftragung. Berücksichtige die Reife der Leistungsbeschreibung, die Vergleichbarkeit späterer Angebote, Zeitaufwand, Transparenz und den Wert eines bezahlten Tests, lege je Stufe erwartete Arbeitsergebnisse und Entscheidungstore fest und vermeide die Anwendung öffentlicher Vergabepflichten auf diesen privaten Fall. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Bewertungskriterien vorab gewichten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Logistikunternehmen schreibt den fünfjährigen Betrieb von 14 geschäftskritischen Anwendungen aus, erwartet Support und Weiterentwicklung, setzt eine jährliche Budgetobergrenze von 380.000 Euro und fordert nachgewiesene Zugriffssicherheit sowie vertraglich gesicherte Übergabe als Mindestbedingungen. Entwickle vor Angebotsöffnung eine gewichtete Zuschlagsmatrix für technische Qualität, Betriebsstabilität, Transition, Weiterentwicklung und Gesamtkosten mit klaren Bewertungsankern und 100 Prozent Gewicht. Stelle Mindestanforderungen vor die Punktebewertung, verhindere Doppelbewertungen ähnlicher Merkmale, definiere eine nachvollziehbare Preisformel und beschreibe, wie Prüfer Lieferqualität, Betriebssicherheit, Übergabefähigkeit und Weiterentwicklung anhand konkreter Nachweise statt pauschaler Eindrücke bewerten. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Ausschreibungsunterlagen vollständig zusammenstellen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Handelsunternehmen möchte einen externen Managed Service für 650 Arbeitsplätze an vier Standorten ausschreiben, mit Servicezeit von 7 bis 19 Uhr an Werktagen, jährlich rund 4.800 Tickets, Systemzugriff auf das Identitätsmanagement und geplantem Start zehn Wochen nach Vertragsabschluss; die Leistungsdauer beträgt drei Jahre. Erstelle ein vollständiges Inhalts- und Anlagenverzeichnis für ein RFP-Paket mit Leistungsbeschreibung, Mengenblatt, SLA, Sicherheitsanforderungen, Preisblatt, Vertragsentwurf, Mitwirkungspflichten und Bieteranweisungen. Bestimme für jede Unterlage Zweck, verantwortliche Stelle und zu befüllende Pflichtangaben, prüfe Konsistenz von Servicegrenzen, Fristen und Bewertungskriterien und kennzeichne noch fehlende Festlegungen als offene Freigabepunkte, statt sie als geklärt auszugeben. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

4.2 Angebotsgrundlagen und Vergleichbarkeit sichern

Bieterfragen und Änderungen einheitlich beantworten
Foto machen. Prompt ausführen.
In einer laufenden Ausschreibung für den Betrieb von 80 Servern fragen drei Anbieter nach Datensicherung, Wochenendarbeit im Pauschalpreis und Systemen mit Vierstunden-Wiederanlauf; die Unterlagen nennen dazu 80 Server, werktägliche Betreuung und nur für zwölf Systeme ein solches Ziel, zugleich will die IT acht weitere Server aufnehmen. Erstelle ein einheitliches Bieterfragenprotokoll mit Antworten, Klärungsbedarf, einer Änderungsmitteilung und einer fortgeschriebenen Dokumentenliste. Unterscheide bloße Erläuterungen von einer inhaltlichen Leistungsänderung, erfinde keine unbeschlossenen Backupvorgaben, bewerte die Folgen der zusätzlichen Server für Preisbildung und Angebotsfrist und formuliere einen Ablauf, der alle Bieter gleichzeitig auf denselben Informationsstand bringt. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Leistungsumfänge der Angebote normalisieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen will für 900 Nutzer an fünf Standorten einen Service Desk werktags von 8 bis 18 Uhr mit monatlich 400 Tickets und Weiterleitung komplexer Fälle beschaffen; Angebot A umfasst 900 Nutzer, 350 Tickets und keinen Vor-Ort-Service, Angebot B umfasst 800 Nutzer, 450 Tickets und Vor-Ort-Einsätze, Angebot C umfasst 900 Nutzer und 400 Tickets, schließt jedoch die Weiterleitung an die interne Fach-IT aus. Erstelle eine Leistungsnormalisierung mit einheitlicher Sollbasis, vollständiger Deckungs- und Abweichungsmatrix sowie konkreten Nachfragen zu jedem Angebot. Unterscheide Mengenabweichungen, zusätzliche Leistungen, ausgeschlossene Pflichten und unklare Auslegungen, bewerte deren Einfluss auf Servicequalität und spätere Nachträge und verzichte mangels Preisangaben ausdrücklich auf eine wirtschaftliche Rangfolge. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Angebotspreise vergleichbar rechnen
Foto machen. Prompt ausführen.
Zwei Anbieter bieten denselben 36-monatigen IT-Support an, wobei in den ersten zwölf Monaten 320 und in den folgenden 24 Monaten 450 Tickets pro Monat erwartet werden; A verlangt 18.000 Euro Einführung und 12.300 Euro monatlich einschließlich 400 Tickets sowie 21 Euro je weiterem Ticket, B verlangt 35.000 Euro Einführung und 11.100 Euro monatlich einschließlich 300 Tickets sowie 14 Euro je weiterem Ticket. Berechne die Gesamtkosten beider Angebote, die variablen Mehrkosten je Vertragsphase und den absoluten sowie prozentualen Preisabstand in einer Vergleichstabelle. Stelle Rechenformeln und Mengenannahmen dar, verwende für beide Anbieter dieselbe Ticketprognose, berücksichtige keine nicht genannten Preisänderungen und zeige ergänzend, ob eine dauerhaft höhere Ticketmenge die Rangfolge umkehren könnte. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Angebotsvorbehalte und Nachtragsrisiken prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Anbieter bietet die Migration von zwölf Fachanwendungen für 210.000 Euro Festpreis in 16 Wochen an, verlangt bereinigte Quelldaten, Freigaben binnen zwei Arbeitstagen und höchstens drei Schnittstellenänderungen; Datenkorrekturen sind ausgeschlossen und Mehrarbeit kostet 980 Euro pro Tag. Untersuche den Angebotstext auf Vorbehalte, unbestimmte Annahmen und Nachtragsrisiken und erstelle ein Risikoregister mit gezielten Bieterfragen sowie Vorschlägen zur vertraglichen Präzisierung. Unterscheide klar vereinbarte Ausschlüsse von nicht belegten Voraussetzungen, untersuche kritische Wechselwirkungen mit Mitwirkung und Terminplan, entwickle ohne erfundene Eintrittswahrscheinlichkeiten drei plausible Konfliktszenarien und formuliere verhandelbare Regelungen für Änderungsfreigaben und Kostentransparenz. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

4.3 Anbieterentscheidung fundiert absichern

Anbieterpräsentationen auf Widersprüche prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Im Termin verspricht ein IT-Dienstleister den Betriebsstart nach sechs Wochen und ein eigenes Supportteam rund um die Uhr, während sein schriftliches Angebot eine zehnwöchige Transition, Unterstützung nur bis 22 Uhr sowie einen externen Unterauftragnehmer für Nachtstörungen vorsieht; zwei benannte Schlüsselkräfte erscheinen im Ressourcenplan nur mit je 20 Prozent Einsatzzeit. Erstelle ein Widerspruchsprotokoll mit belegbaren Abweichungen, möglichen Vertragsfolgen und präzisen Rückfragen für die nächste Anbieterpräsentation. Unterscheide verbindliches Angebot, werbliche Aussage und prüfbedürftige Zusage, priorisiere Folgen für Termine, Serviceabdeckung und Personalverfügbarkeit und fordere schriftliche Klarstellungen mit Nachweisen, statt die mündlichen Aussagen ungeprüft zur Bewertungsgrundlage zu machen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Pilot- und Testergebnisse bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Zwei Anbieter erproben dieselbe Bestellschnittstelle mit jeweils 20.000 Transaktionen, wobei höchstens 0,2 Prozent Übertragungsfehler, keinerlei Doppelbuchungen und eine Antwortzeit unter drei Sekunden für 95 Prozent der Fälle zulässig sind; Anbieter A erreicht P95 von 1,9 Sekunden, 18 Fehler und 15 Doppelbuchungen, Anbieter B P95 von 2,6 Sekunden, 22 Fehler und keine Doppelbuchungen. Erstelle einen Pilotbewertungsbericht mit Fehlerquoten, Soll-Ist-Abgleich, Ausschlussgründen, Testunsicherheiten und begründeter Empfehlung für die nächste Auswahlstufe. Werte Doppelbuchungen unabhängig von der allgemeinen Fehlerquote als eigenständiges Kriterium, prüfe die Vergleichbarkeit der Testbedingungen, benenne fehlende Angaben zu Lastprofil und Wiederholbarkeit und trenne Testerfolg von nachgewiesener Betriebsreife. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Angebote nach Zuschlagskriterien bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Für einen dreijährigen IT-Betrieb liegen drei fachlich zugelassene Angebote mit jährlichen Preisen und Bewertungen auf einer Fünfpunkteskala vor: A kostet 310.000 Euro und erzielt Technik 4, Betrieb 4, Transition 3 Punkte, B kostet 350.000 Euro mit 5, 3, 4 Punkten, C kostet 330.000 Euro mit 3, 5, 5 Punkten; die vorab festgelegten Gewichte betragen 35 Prozent Technik, 25 Prozent Betrieb, 15 Prozent Transition und 25 Prozent Preis. Berechne eine vollständige Zuschlagsmatrix und die Rangfolge mit Preiswertung nach fünfmal niedrigstem Angebotspreis geteilt durch den jeweiligen Preis. Zeige Teilpunkte und Rechenweg transparent, prüfe die Summengewichte, verändere nachträglich keine Kriterien und benenne Bewertungslücken oder geringe Punktabstände, die vor einer Entscheidung fachlich zu prüfen sind. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Vorläufige Anbieterempfehlung begründen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen muss den Betrieb einer geschäftskritischen Anwendung binnen neun Wochen nach Vertragsabschluss übergeben und vergleicht A mit 290.000 Euro jährlich, zehn Wochen Transition und zwei offenen Sicherheitsbefunden mit B zu 315.000 Euro, acht Wochen Transition und vollständigen Sicherheitsnachweisen; beide erfüllen die fachlichen Mindestfunktionen. Verfasse eine vorläufige Vergabeempfehlung mit Entscheidungskriterien, begründeter Präferenz, verbleibenden Risiken, Klärungspunkten und einem konkreten Freigabevorbehalt. Vergleiche Mehrpreis und Umsetzungsrisiko getrennt, prüfe die Terminvorgabe als harte Voraussetzung, kennzeichne die Sicherheitsbefunde von A ohne Spekulation über ihre Schwere und formuliere für beide Anbieter Bedingungen, unter denen die Empfehlung überprüft oder geändert werden müsste. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

5.1 Datenverarbeitung und Übermittlungen absichern

Datenschutzrollen anhand Datenflüssen bestimmen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Onlinehändler verarbeitet 80.000 Kundenkonten in einem Serviceportal, legt Zwecke und Löschfristen fest und beauftragt einen IT-Betreiber mit der weisungsgebundenen Verarbeitung in Frankfurt; dessen Subunternehmer analysiert Protokolle, während der Betreiber Kontaktdaten zur eigenen Rechnungsstellung nutzt. Erstelle eine Datenflusskarte und Datenschutzmatrix je Verarbeitung mit Beteiligten, Datenarten, Zwecken und Einordnung als Verantwortlicher, Auftragsverarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter. Unterscheide die weisungsgebundene Portalverarbeitung von eigenen Abrechnungszwecken des Betreibers, prüfe mögliche Rollenwechsel anhand tatsächlicher Entscheidungsbefugnisse, benenne notwendige Vertrags- und Informationsnachweise und kennzeichne rechtlich offene Punkte für die fachliche Prüfung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Auftragsverarbeitung auf Regelungslücken prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Personalsoftwareanbieter hostet Stammdaten von 3.000 Beschäftigten; sein Vertragsentwurf nennt Zweck und Datenarten, erlaubt Unterauftragnehmer “nach Bedarf”, sieht Audits nur “nach Absprache” vor, lässt Vorfallmeldungen offen und verspricht Löschung 90 Tage nach Vertragsende ohne Nachweis. Prüfe die Klauseln zur Auftragsverarbeitung und erstelle eine Lückenmatrix mit Risiko, Regelungsgegenstand, Nachforderung, Prüfverantwortlichem und präzisiertem Klauselvorschlag je erkanntem Mangel. Berücksichtige Weisungsbindung, technische und organisatorische Maßnahmen, Genehmigung und Information über Unterauftragnehmer, Kontrollrechte, Unterstützungspflichten sowie Rückgabe und Löschung und unterscheide vertragliche Lücken von noch zu prüfenden tatsächlichen Sicherheitskontrollen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Internationale Datenübermittlungen vorprüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein deutscher Onlinehändler lässt seinen Kundenservice auf Servern in Frankfurt betreiben, wobei ein deutsches Supportteam auf Bestellungen zugreift und ein eigenständiger Unterauftragnehmer in Indien bei Eskalationen Namen, Adressen und Ticketinhalte über eine gesicherte Fernverbindung einsehen kann; Drittlandregelungen fehlen. Erstelle eine Vorprüfmatrix der Datenflüsse mit Empfänger, Verarbeitungszweck, Zugriffsland, möglichem Drittlandtransfer und benötigten Schutz- sowie Vertragsnachweisen. Trenne Datenspeicherort vom Zugriffs- und Empfängerstandort, berücksichtige die Prüfung von Übermittlungsgrundlage, Standardvertragsklauseln, Drittlandrisiken und technischen Zusatzmaßnahmen, formuliere Bedingungen vor der Freigabe und vermeide eine abschließende Rechtsbewertung ohne weitere Sachverhaltsprüfung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Unterauftragnehmerwechsel kontrolliert bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Dienstleister verarbeitet Personaldaten für 14 Standorte und kündigt 20 Tage vor dem Wechsel an, die Protokollauswertung von Deutschland nach Südafrika zu vergeben; der Vertrag verlangt 30 Tage Vorlauf, dokumentierte Schutzmaßnahmen und ein Widerspruchsrecht innerhalb dieser Frist. Erstelle eine Entscheidungsakte mit Fristenprüfung, geänderten Datenflüssen, erforderlichen Unterlagen, offenen Risiken und einer begründeten Empfehlung zur Verschiebung oder bedingten Freigabe. Unterscheide den vertragswidrigen Vorlauf von der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit, fordere konkrete Angaben zu Zugriff, Unteraufträgen und Drittlandschutz an, benenne Verantwortliche für Prüfung und Widerspruch und lege einen dokumentierten Freigabepfad ohne stillschweigende Zustimmung fest. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

5.2 Technische und organisatorische Sicherheit prüfen

Sicherheitskontrollen regelmäßig überprüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Managed-Service-Anbieter betreibt 30 interne Anwendungen und meldet im Quartalsreview, dass von 20 privilegierten Konten fünf ohne Mehrfaktorauthentifizierung arbeiten, nur einer von drei geplanten Wiederherstellungstests protokolliert wurde und Protokolldaten statt vereinbarter 90 nur 14 Tage aufbewahrt werden; die letzte Kontrollprüfung liegt zwölf Wochen zurück. Erstelle ein Kontrollprüfprotokoll mit Soll-Ist-Abgleich, belegtem Umsetzungsstand, Risikorelevanz, Verantwortlichen und priorisierten Maßnahmen für die nächsten vier Wochen. Trenne fehlende Nachweise von nachgewiesenen Kontrollverstößen, bewerte die Wirksamkeit von Kontrollen statt allein vorhandener Richtlinien, bestimme geeignete Tests für Zugriffe, Wiederherstellung und Protokollierung und definiere Kriterien für die Nachprüfung und Eskalation. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Administrative Zugriffe risikogerecht begrenzen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Betriebsdienstleister verwaltet 24 produktive Server mit sechs Administratoren, die alle dauerhaft Vollzugriff besitzen und ein gemeinsames Notfallkonto teilen; zwei benötigen nur monatliche Wartungsfenster, einer hat das Team verlassen und Fernzugriffe werden weder zeitlich begrenzt noch personenbezogen protokolliert. Entwickle ein risikogerechtes Berechtigungskonzept mit Rollenmatrix, zeitlich begrenzter Rechtevergabe, Genehmigungsweg, Notfallzugriff und Maßnahmen zur sofortigen Bereinigung. Unterscheide reguläre Aufgaben von privilegierten Ausnahmehandlungen, berücksichtige Mehrfaktorauthentifizierung, persönliche Konten, Sitzungsnachweise und regelmäßige Rezertifizierung, priorisiere die Stilllegung ausgeschiedener Zugänge und beschreibe überprüfbare Kontrollen gegen unbemerkte Rechteausweitung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Schwachstellenmanagement auf Wirksamkeit prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Dienstleister betreut 120 Server und meldet für die letzten acht Wochen 14 kritische Schwachstellen, davon sieben innerhalb des vereinbarten Ziels von 14 Tagen behoben, drei erst danach und vier noch offen; zwei offene Befunde bestehen seit 20 Tagen, die übrigen seit acht Tagen, und einer der überfälligen Server ist aus dem Internet erreichbar. Erstelle eine Wirksamkeitsanalyse mit der fristgerechten Behebungsquote unter zehn erledigten Fällen, offenen Fristverletzungen, Risikopriorisierung und einem Maßnahmenplan für Dienstleister und Auftraggeber. Bewerte nicht allein die Zahl geschlossener Tickets, sondern auch Exposition, Validierung der Behebung, Ausnahmegenehmigungen und Prüfabdeckung, kennzeichne fehlende Scaninformationen und setze konkrete Eskalations- und Nachweispunkte für überfällige Befunde. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Softwarelieferkette auf Risiken untersuchen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Entwickler liefert eine Lageranwendung mit 42 Fremdbibliotheken, doch die Komponentenliste nennt nur 35, zwei zentrale Module haben keine Herkunftsnachweise und Artefakte kommen von einer externen Build-Plattform ohne dokumentierte Signaturprüfung; in sechs Wochen steht der Produktivstart an. Erstelle eine Lieferketten-Risikoanalyse mit Abhängigkeitsübersicht, offenen Nachweisen, priorisierten Prüfschritten und verbindlichen Anforderungen an die Übergabe. Unterscheide fehlende Transparenz von nachgewiesenen Sicherheitsmängeln, prüfe Software-Stückliste, Lizenzbedingungen, Build-Herkunft, Integritätsnachweise und Reaktion auf Schwachstellen und lege fest, welche Befunde vor dem Produktivstart geschlossen werden müssen und welche kontrolliert nachbearbeitet werden können. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

5.3 Regulatorik und neue Technologien berücksichtigen

NIS2-Anforderungen für Dienstleisterbezug prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Stromnetzbetreiber mit 310 Beschäftigten und 75 Millionen Euro Jahresumsatz bezieht Netzüberwachung und Fernwartung von einem IT-Dienstleister; sein Vertrag nennt Vertraulichkeit, aber weder Lieferkettenkontrollen noch Vorfallmeldungen oder Nachweise zur Betriebsfortführung. Erstelle eine auf die deutsche NIS2-Umsetzung bezogene Vorprüfung und eine Anforderungs-Kontroll-Matrix für den Dienstleisterbezug mit Zuständigkeiten, Vertragslücken und erforderlichen Nachweisen. Prüfe die Einordnung des Netzbetreibers anhand von Sektor, Tätigkeit und Größenmerkmalen, unterscheide gesetzliche Betreiberpflichten von übertragbaren Dienstleisterleistungen, priorisiere Lieferkettensicherheit, Meldewege, Notfallvorsorge und Kontrollwirksamkeit und kennzeichne rechtsverbindlich zu bestätigende Punkte. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

DORA-Pflichten in Kontrollen übersetzen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein DORA-pflichtiger Versicherer lässt seine als kritische Funktion eingestufte Schadenregulierung durch einen Cloud-Dienstleister unterstützen; der Vertrag enthält Verfügbarkeitsziele und Monatsberichte, aber keine Standorte von Unterauftragnehmern, keine Auditrechte und nur pauschale Zusagen für Vorfälle und Ausstieg. Übersetze die DORA-Anforderungen für diese IKT-Drittdienstleistung in eine Kontrollmatrix mit Vertragsnachforderungen, Prüfintervallen, Nachweisen und Kontrollverantwortlichen. Berücksichtige insbesondere vollständige Leistungs- und Standortbeschreibung, Subunternehmerbedingungen, Vorfallunterstützung, Zugangs- und Auditrechte, Wiederanlauf, Exit und das Informationsregister, trenne bereits belegte Regelungen von offenen Pflichten und kennzeichne die erforderliche Rechts- und Compliance-Freigabe. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Generative KI bei Dienstleistern bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Supportanbieter will generative KI zur Zusammenfassung von 2.000 monatlichen Tickets mit personenbezogenen Angaben und einen Codeassistenten für vertrauliche Kundenskripte einsetzen; er verspricht keine Nutzung zu Trainingszwecken, nennt aber weder KI-Plattform noch Speicherfristen, Prüfverfahren oder Fehlerbehandlung. Erstelle eine risikobasierte Freigabevorlage mit getrennten Nutzungsszenarien, Datenschutz- und Sicherheitsfragen, Nachweisanforderungen, Mindestschutzmaßnahmen und Entscheidungsvorschlag. Berücksichtige Datenminimierung, erlaubte Weitergabe, Unterauftragnehmer, Rechte an Ergebnissen, menschliche Qualitätskontrolle und Protokollierung, unterscheide Anbieterzusagen von überprüften Eigenschaften und formuliere Bedingungen für Testbetrieb, Produktivfreigabe oder Ablehnung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Sicherheitsvorfälle und Meldewege koordinieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Cloud-Betreiber entdeckt um 8 Uhr sechs ungewöhnliche Administratoranmeldungen, bestätigt um 9 Uhr eine Kontokompromittierung und informiert den Auftraggeber erst um 13 Uhr; vertraglich ist die Meldung binnen zwei Stunden nach Bestätigung fällig, ein Kundendatenexport ist ungeklärt und der Onlineshop bleibt erreichbar. Erstelle einen koordinierten Vorfall- und Meldeplan mit Zeitachse, Sofortmaßnahmen, Verantwortlichkeiten, Beweissicherung, Kommunikationswegen und offenen Entscheidungen. Berechne die vertragliche Meldeabweichung, trenne bestätigte Kompromittierung von ungeprüftem Datenabfluss, priorisiere Eindämmung und forensische Nachweise und kennzeichne Datenschutz- sowie sektorspezifische Meldepflichten zur fristgerechten Rechtsprüfung, ohne aus der Vertragsfrist automatisch einen Gesetzesverstoß abzuleiten. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

6.1 Preisstrukturen und Lebenszykluskosten untersuchen

Tagessätze rollenbereinigt vergleichen Foto machen. Prompt ausführen.
Für die Modernisierung eines Ersatzteilsystems benötigt ein Unternehmen zwölf Architekturtage, 40 Entwicklungstage und 20 Testtage; Anbieter A verlangt je Tag 1300, 900 und 650 Euro, Anbieter B 1150, 840 und 720 Euro, bietet aber nur acht Architektur- und 48 Entwicklungstage sowie 20 Testtage an. Erstelle einen rollenbereinigten Angebotsvergleich mit Ausgangskosten, tatsächlich angebotenen Kapazitäten, Deckungslücken und einer rechnerischen Normalisierung beider Angebote auf das benötigte Mengengerüst. Lege jede Multiplikation offen, behandle vier fehlende Architekturtage nicht als durch acht zusätzliche Entwicklungstage ersetzbar, nutze gemischte Tagessätze höchstens als ergänzende Kennzahl und benenne zu prüfende Unterschiede bei Qualifikation, Verantwortlichkeit und Leistungsumfang. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Festpreis und Aufwandspreis vergleichen Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Industriebetrieb benötigt vier genau beschriebene Schnittstellen mit denselben Abnahmetests; Anbieter A verlangt 165000 Euro Festpreis für den vereinbarten Umfang, Anbieter B 1100 Euro je Personentag und schätzt 140 Tage, wobei im Verlauf auch 110 oder 175 Tage anfallen könnten. Vergleiche beide Vergütungsmodelle anhand der drei Aufwandsszenarien, berechne den Kostengleichstand und die jeweiligen Kostenunterschiede zum Festpreis und erstelle eine begründete Entscheidungsvorlage für den Einkauf samt kritischen Annahmen. Berücksichtige, wer Mehraufwand bei unverändertem Umfang trägt, wie Änderungen gesondert beauftragt werden müssten und welche Steuerungs- und Nachweispflichten bestehen, ohne den Festpreis als Schutz gegen jede Nachforderung oder den Schätzwert als verbindliche Obergrenze auszugeben. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Mindestabnahmen und Preisstaffeln prüfen Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Plattformbetreiber erwartet während der nächsten 24 Monate je nach Geschäftslage monatlich 120000, 260000 oder 420000 verarbeitete Dokumente; Dienst A berechnet 0,10 Euro je Dokument ohne Mindestmenge, Dienst B verlangt monatlich mindestens 250000 Dokumente zu je 0,07 Euro und für zusätzliche Dokumente 0,065 Euro. Erstelle eine Kosten- und Auslastungsrechnung für alle drei Mengenszenarien mit monatlichen und gesamten Zahlungen, ungenutzten Mindestmengen und einem wirtschaftlichen Schwellenwert für den Anbieterwechsel. Lege die Preisformeln offen, unterscheide tatsächliche Nutzung von zahlungspflichtigem Mindestvolumen, prüfe das Risiko fallender Nachfrage und vergleiche nur die vorliegenden Gebühren, während Integrations- und Wechselkosten als ungeklärte Positionen ausgewiesen werden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Gesamtkosten einschließlich Anbieterwechsel kalkulieren Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen will seinen Anwendungsbetrieb für 36 Monate vergeben; Anbieter A verlangt 17000 Euro monatlich, 28000 Euro für die Übernahme und 42000 Euro für den abschließenden Wechsel, Anbieter B 19500, 20000 und 15000 Euro, während interne Steuerung monatlich 2600 Euro bei A und 1800 Euro bei B kostet. Erstelle ein Lebenszykluskostenmodell mit Einführungs-, Betriebs-, Steuerungs- und Exitkosten, rechne die Gesamtsummen und den absoluten sowie prozentualen Kostenabstand aus und untersuche einen späteren Anbieterwechsel als eigenes Kostenszenario. Trenne vereinbarte Zahlungen von möglichen weiteren Migrationsaufwänden, prüfe die Aussagekraft gleicher Servicequalität als notwendige Vergleichsannahme und zeige, wie zusätzliche ungeplante Exitkosten die Rangfolge verändern könnten. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

6.2 Kommerzielle Verhandlungen vorbereiten

Verhandlungspositionen mit Alternativen bestimmen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Dienstleister verlangt bei einer anstehenden Vertragsverlängerung für den Applikationsbetrieb zwölf Prozent mehr als die bisherigen 220000 Euro pro Jahr; ein Alternativanbieter bietet 225000 Euro jährlich zuzüglich 40000 Euro Wechselkosten, die Entscheidung muss wegen sechsmonatiger Kündigungsfrist binnen acht Wochen fallen und der Wechsel dauert vier Monate. Erstelle eine Verhandlungsvorlage mit Zielkonditionen, wirtschaftlicher Alternative, Rückfalloption, Zugeständnissen und begründeten Verhandlungsgrenzen für die nächsten drei Vertragsjahre. Berechne die Kosten beider Wege, beachte die terminliche Durchführbarkeit eines Anbieterwechsels, trenne gesicherte Angebote von ungeprüften Leistungsunterschieden und formuliere Argumente, ohne Marktpreise oder Verhandlungsbereitschaft zu erfinden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Preisgleitklauseln rechnerisch prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Managed-Service-Vertrag kostet 180000 Euro jährlich und sieht vor, dass 70 Prozent der Veränderung eines vereinbarten Preisindex weitergegeben werden, wobei Erhöhungen auf vier Prozent pro Anpassung begrenzt sind; der Index lag zu Vertragsbeginn bei 112 und beträgt am Anpassungsstichtag 119, eine Regel für sinkende Werte fehlt. Prüfe die Preisgleitklausel rechnerisch und erstelle eine Gegenüberstellung des vereinbarten Erhöhungsmechanismus mit einer symmetrischen Anpassung für den zusätzlichen Fall eines Indexrückgangs von 112 auf 108. Zeige Indexänderung, Weitergabeanteil, Kappung und neue Jahresvergütung einzeln, identifiziere Auslegungs- und Fehlanreize der einseitigen Klausel und formuliere einen ausgewogenen Verhandlungsvorschlag ohne erfundene Indexprognosen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Zugeständnisse zu Verhandlungspaketen bündeln
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Cloud-Betriebsanbieter fordert für 36 Monate monatlich 29000 Euro und bietet 26500 Euro bei voller Mindestlaufzeit sowie jährlicher Preisanpassung bis vier Prozent; der Kunde möchte nach zwölf Monaten kündigen können, benötigt gesicherte Spezialisten für Sicherheitsvorfälle und akzeptiert höchstens zwei Prozent Preisanpassung. Entwerfe drei verhandelbare Konditionenpakete, die Preis, Bindungsdauer, Kündigungsrechte, Personalverfügbarkeit und Preisgleitung unterschiedlich kombinieren, und stelle jeweils den Tauschwert beider Parteien dar. Rechne bekannte Basiszahlungen über zwölf und 36 Monate, kennzeichne neue Preis- und Leistungsvorschläge als Angebote zur Verhandlung, vermeide einseitige Maximalforderungen und bewerte insbesondere den Preis kurzfristiger Flexibilität sowie offene Sicherheits- und Exitfragen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Kommerzielles Verhandlungsgespräch durchspielen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Dienstleister bietet einen 24-monatigen Supportvertrag für 24000 Euro monatlich mit Einführung in sechs Wochen an, während die Einkaufsleitung höchstens 22000 Euro monatlich bewilligt hat; eine Alternative verlangt 22500 Euro monatlich und 20000 Euro einmalige Einführungskosten, benötigt aber zehn Wochen bis zum Start. Spiele ein Verhandlungsgespräch mit zehn abwechselnden Beiträgen von Einkauf und Anbieter durch und erstelle anschließend ein Ergebnisprotokoll mit Kernpunkten, möglicher Einigung und offenen Freigaben. Gib beiden Seiten nachvollziehbare Interessen statt Karikaturen, nutze den Alternativpreis als begrenzten Verhandlungshebel, unterscheide tatsächliche Vorgaben von im Rollenspiel entwickelten Zugeständnissen und lasse einen Abschluss nur innerhalb ausdrücklich vereinbarter Grenzen zu. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

6.3 Vertragsmodell und Leistungsregeln gestalten

Dienst- und Werkleistungen abgrenzen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen beauftragt für seine IT-Modernisierung sechs moderierte Architekturworkshops, ein schriftliches Integrationskonzept mit zwölf definierten Prüfpunkten und anschließend sechs Monate technische Beratung an zwei Tagen pro Monat; der Vertragsentwurf bezeichnet sämtliche Bestandteile pauschal als Dienstleistung und sieht eine einheitliche Abnahme vor. Erstelle eine rechtliche Vorstrukturierung der Leistungsbestandteile mit möglicher Dienst- oder Werkvertragslogik, geeigneten Leistungsnachweisen und differenzierten Formulierungen zu Ergebnis, Vergütung und Abnahme. Prüfe die tatsächlich geschuldeten Pflichten statt der Vertragsüberschrift, unterscheide Beratungstätigkeit von überprüfbarem Arbeitsergebnis, zeige Auswirkungen auf Mängelrechte und dokumentiere offene Fragen für die juristische Vertragsprüfung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Vertragsdokumente auf Widersprüche prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Betriebsvertrag besteht aus Rahmenvertrag, Einzelauftrag, SLA und Preisblatt; der Rahmenvertrag nennt 24 Monate Laufzeit und werktägliche Betreuung, der Einzelauftrag 36 Monate, das SLA einen 24-Stunden-Service und das Preisblatt einen Zuschlag für Nachtarbeit, während eine verbindliche Rangfolge der Anlagen fehlt. Erstelle ein Widerspruchsregister mit Fundstellen, betroffenen Pflichten, Risiken für beide Vertragspartner, Folgen für den laufenden Service und konkreten Änderungsvorschlägen zur Harmonisierung der vier Dokumente. Unterscheide echte Widersprüche von zulässigen Ergänzungen, prüfe Auswirkungen auf Vergütung, Servicezeiten und Kündigung, entwirf eine begründete Dokumentenhierarchie zur Verhandlung und behandle sie nicht als bereits vereinbart oder rechtlich automatisch wirksam. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Abnahme und Zahlung verknüpfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Softwarehaus liefert für 180000 Euro eine neue Prüfplattform in drei Etappen: ein fachlich freizugebendes Datenmodell, eine lauffähige Anwendung und eine bestandene Sicherheits- und Lastprüfung; bisher sind 30 Prozent bei Projektstart, 40 Prozent nach einer Demonstration und 30 Prozent bei Lieferung fällig, ohne geregelte Nachtests. Entwickle einen Zahlungs- und Abnahmeplan mit eindeutigen Prüfnachweisen, Freigabeverantwortlichen, den Eurobeträgen je Meilenstein und einer Regelung für teilweise mangelhafte Ergebnisse. Unterscheide Vorführung, förmliche Abnahme und tatsächliche Nutzbarkeit, sichere den Umgang mit wesentlichen und geringfügigen Mängeln sowie Nachbesserungsfristen ab und kennzeichne die rechtliche Wirksamkeit vorgeschlagener Klauseln als prüfbedürftig. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Änderungs- und Eskalationsregeln testen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Dienstleister entwickelt eine Anwendung zum Festpreis von 150000 Euro in zwölf Wochen; der Vertrag verlangt schriftlich genehmigte Änderungen, trotzdem fordert der Fachbereich mündlich zwei zusätzliche Schnittstellen, der Dienstleister nennt dafür 18 Tage Mehrarbeit und das Projektteam beginnt ohne Preisfreigabe, während eine Entscheidung binnen fünf Arbeitstagen benötigt wird. Führe einen Vertragsstresstest für diesen Fall durch und erstelle eine Entscheidungskette mit Rollen, Fristen, Dokumentationspflichten und einem Muster zur Bereinigung des Vorgangs. Prüfe drei Eskalationsvarianten bei Ablehnung, Verzögerung oder Kostenstreit, trenne unstrittigen Vertragsumfang von Zusatzleistungen, ordne Kosten- und Terminfolgen zu und formuliere überprüfbare Änderungsregeln ohne automatische Genehmigungsfiktion. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

6.4 Schutzrechte und Vertragsrisiken absichern

Software- und Dokumentationsrechte sichern
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Entwickler erstellt für ein Handelsunternehmen 14 individuelle Softwaremodule, API-Beschreibungen und Betriebsanleitungen; der Vertrag gestattet nur die interne Nutzung während seiner Laufzeit, obwohl auch Tochtergesellschaften die Module einsetzen und später ein anderer Wartungsdienstleister Quellcode und Dokumentation bearbeiten können soll. Entwirf eine Rechte- und Übergabematrix mit benötigten Nutzungs-, Änderungs-, Weitergabe- und Unterlizenzierungsrechten sowie Liefer- und Zugriffspflichten bei Vertragsende. Unterscheide neu entwickelte Ergebnisse von vorbestehenden Werkzeugen und Drittkomponenten, berücksichtige Rechteketten der eingesetzten Personen, Versionsstände und lesbare Quelldaten und formuliere nachzuverhandelnde Klauselpunkte ohne die Übertragbarkeit unbekannter Rechte zu unterstellen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Open-Source- und Drittkomponenten prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Dienstleister liefert eine lokal betriebene Versandsoftware mit einer Bibliothek unter MIT-Lizenz, einem Modul unter AGPL-3.0, einer Bibliothek unter Apache-2.0 und einem proprietären PDF-Generator, für den bisher nur eine Evaluierungslizenz vorliegt; eine vollständige Komponentenliste und Kopien der Lizenztexte fehlen. Erstelle eine Software-Compliance-Prüfmatrix mit Lizenztyp, Nutzungsart, benötigten Nachweisen, potenziellen Pflichten, Freigabestatus und möglichen Ersatzlösungen für kritische Komponenten. Prüfe die Kombination und Verteilung der Software sowie mögliche Netzwerkbereitstellung getrennt, behaupte keine endgültigen Lizenzpflichten ohne maßgebliche Lizenztexte und Einbindungsdetails und definiere einen konkreten Freigabeprozess vor Produktivnahme und Weitergabe. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Haftung und Service Credits bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Betreiber erhält monatlich 36000 Euro und schuldet 99,9 Prozent Verfügbarkeit je 30 Tagen; tatsächlich wurden 99,5 Prozent erreicht, pro 0,1 Prozentpunkt Unterschreitung sind zwei Prozent Monatsgutschrift bis höchstens zehn Prozent vereinbart, die allgemeine Haftung ist auf zwölf Monatsentgelte begrenzt und der Kunde meldet 180000 Euro Ausfallschaden. Berechne die vertragliche Gutschrift und prüfe die wirtschaftliche Wirkung von Haftungsgrenze und Leistungsanreizen in einer Risikomatrix mit erkennbaren Deckungslücken und Folgekosten. Unterscheide Service Credits von möglichen Schadensersatzansprüchen, prüfe unklare Anrechnung und Ausnahmen von Haftungsgrenzen, vermeide eine definitive Aussage zur Durchsetzbarkeit ohne Vertragsprüfung und schlage zwei ausgewogenere Regelungsvarianten vor. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Schlüsselpersonal und Vertretungen regeln
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Integrationsprojekt dauert 18 Wochen und ist auf eine benannte Schnittstellenarchitektin mit 80 Prozent Einsatzzeit sowie einen Projektleiter mit 50 Prozent angewiesen; die Architektin verlässt den Dienstleister voraussichtlich nach sieben Wochen, eine Vertretung mit vergleichbarer Projekterfahrung ist nicht benannt und die Dokumentation ist lückenhaft. Erstelle eine vertragliche Schlüsselpersonalregelung und einen Übergabeplan mit Qualifikationsprofil, Fristen, Mitwirkungsrechten und Nachweisen einer gleichwertigen Ersatzbesetzung. Unterscheide persönliche Bindungen von der Verantwortung des Auftragnehmers für Ergebnisse, definiere Maßnahmen gegen Wissensträgerausfall und Terminverlust und prüfe Einarbeitung, Wissenstransfer und Eskalation ohne ein generelles Personalwechselverbot vorzuschlagen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

6.5 Vertragsprüfung und Beauftragung abschließen

Fremdpersonaleinsatz rechtlich vorprüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen setzt über eine Agentur drei externe Entwickler für neun Monate ein, weist ihnen täglich einzelne Tickets zu, bestimmt Arbeitszeiten und Urlaubsvertretungen und integriert sie in interne Teams; der als Werkvertrag bezeichnete Auftrag enthält weder abgegrenzte Lieferobjekte noch eine eigenständige Projektleitung des Dienstleisters. Erstelle einen arbeits- und überlassungsrechtlichen Vorprüfvermerk mit Risikofaktoren, ungeklärten Tatsachen, Nachweisen und organisatorischen Alternativen für die Leistungserbringung. Bewerte Eingliederung und Weisungsstrukturen statt Vertragsüberschriften, unterscheide Hinweise auf Arbeitnehmerüberlassung und weitere Statusfragen, vermeide eine abschließende Einordnung ohne juristische Prüfung und markiere dringliche Maßnahmen vor Fortsetzung des Einsatzes. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Mängel- und Nachbesserungsrechte prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Sechs Wochen nach protokollierter Abnahme einer für 140000 Euro entwickelten Lageranwendung treten zwölf Fehler auf, davon zwei mit falscher Bestandsbuchung, vier mit zeitweisen Funktionsausfällen und sechs mit Darstellungsproblemen; der Vertrag verspricht Mängelbeseitigung, nennt aber keine Meldewege, Prüfbelege oder Nachtestregeln und die Gewährleistungsfrist ist ungeklärt. Erstelle einen strukturierten Mängelbericht mit Priorisierung, Beweissicherung, Anzeige an den Dienstleister und einem Entwurf für die Nachbesserungssteuerung. Unterscheide nachweisbare Fehler von möglichen Bedien- oder Umgebungsursachen, lege angemessene Prüf- und Reaktionstermine nur als Vorschläge fest, berücksichtige erfolglose Nachbesserung und mögliche Rechtsfolgen und benenne rechtlich zu bestätigende Fristen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Audit- und Kontrollrechte absichern
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein SaaS-Dienstleister betreibt die Personalakten von 2400 Beschäftigten und bietet dem Auftraggeber jährlich ein Sicherheitszertifikat an; der Vertrag erlaubt weder eigene Stichproben noch Einsicht in Kontrollnachweise, Unterauftragnehmer bleiben außerhalb des Prüfungsumfangs und eine Kontrolle nach schwerwiegenden Sicherheitsvorfällen ist nicht geregelt. Entwickle ein risikobasiertes Audit- und Kontrollkonzept mit Regelprüfungen, anlassbezogenen Sonderprüfungen, Dokumentationspflichten und einem Entwurf für vertragliche Mitwirkungsrechte. Trenne die Aussagekraft von Zertifikaten von tatsächlichen Prüfrechten, berücksichtige angemessene Ankündigungsfristen, Vertraulichkeit und Schutz anderer Mandanten, beschreibe den Umgang mit festgestellten Abweichungen und kennzeichne rechtlich zu prüfende Eingriffsbefugnisse. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Vergabeentscheidung nach Gesamtprüfung dokumentieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Nach der fachlichen Auswahl eines IT-Wartungsdienstleisters stehen drei finale Angebote für 24 Monate zur Wahl: A verlangt monatlich 15800 Euro, hat aber keine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung vorgelegt, B verlangt 17200 Euro mit vollständig abgestimmten Anlagen und C verlangt 16400 Euro, verweigert aber Quellcode-Nutzungsrechte für einen Anbieterwechsel; der Start ist in sechs Wochen. Erstelle einen abschließenden Beschaffungsvermerk mit Gesamtkosten, Vertragsfreigaben, offenen Risiken, Beauftragungsempfehlung und Unterschriften. Trenne die frühere fachliche Angebotswertung von der abschließenden Vertragsreife, prüfe mögliche Nachbesserungen ohne Regeländerung, kennzeichne notwendige Rechtsprüfungen und lege eine dokumentierbare Entscheidung bei ausbleibenden Nachweisen fest. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

7.1 Zusammenarbeit arbeitsfähig machen

Dienstleister-Onboarding zielgerichtet planen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Händler beauftragt vier externe Entwickler und eine Testerin für die elfwöchige Erweiterung seines Bestellportals; der Projektstart liegt in zehn Arbeitstagen, ein interner Product Owner ist sechs Stunden wöchentlich verfügbar und derzeit fehlen Vertraulichkeitsunterweisungen, Architekturunterlagen sowie Testumgebungszugänge. Erstelle einen phasenbezogenen Onboardingplan mit Vorbereitung, erster Arbeitswoche und Übergang zur regulären Projektarbeit, einschließlich Aufgaben, Zuständigkeiten, Terminen und überprüfbaren Startnachweisen. Berücksichtige fachliche Einweisung, Entwicklungsstandards, Sicherheitsfreigaben, Kommunikationsregeln und interne Kapazitätsgrenzen, stelle Abhängigkeiten und kritische Vorarbeiten dar und definiere einen klaren Entscheidungspunkt für die tatsächliche Arbeitsfähigkeit des Teams. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Kick-off mit Entscheidungen vorbereiten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Dienstleister führt in 14 Wochen eine Datenplattform ein; der Vertrieb will stündliche, der Einkauf tägliche Datenaktualisierung, der Anbieter plant Änderungen tagsüber statt nach 18 Uhr und will mit Echtdaten testen, obwohl der Datenschutz nur anonymisierte Daten zulässt; beim 90-minütigen Kick-off sind beide Fachbereiche, IT und Datenschutz vertreten. Entwickle eine getaktete Kick-off-Agenda und einen Entscheidungsbogen mit Zielbild, drei strittigen Punkten, je zwei vertretbaren Optionen, Beschlusszuständigkeiten und einem Ergebnisprotokoll. Trenne im Termin entscheidungsreife Fragen von nachweisbedürftigen Annahmen, benenne konkrete Unterlagen für nachgelagerte Freigaben und formuliere Fristen sowie Folgeaufgaben so, dass unterschiedliche Erwartungen nicht unbemerkt zu verbindlichen Zusagen werden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Systemzugänge praktisch überprüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein neuer Betriebsdienstleister übernimmt in fünf Arbeitstagen die Administration von 16 Linux-Servern über einen zentralen Sprungserver; sechs namentliche Konten sind angelegt, bei zwei fehlt Mehrfaktorauthentifizierung, drei erreichen nur die Testumgebung und das getrennte Notfallkonto wurde noch nicht erprobt. Erstelle ein ausführbares Zugangsprüfprotokoll mit Positiv- und Negativtests je Zugriffsart, Sollberechtigungen, Prüfverantwortlichen, Nachweisfeldern und Kriterien für die Freigabe des produktiven Betriebs. Prüfe Identität, minimale Rechte, Netzwerkpfad, Sitzungsprotokollierung, Kontosperrung und Notfallverfahren, unterscheide bekannte Mängel von erst durch Tests feststellbaren Befunden und leite konkrete Korrekturen ab, ohne tatsächlich ausgeführte technische Tests vorzutäuschen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Kommunikations- und Eskalationswege festlegen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Cloud-Betreiber, ein Anwendungsdienstleister und der interne Service Desk betreuen gemeinsam einen rund um die Uhr geöffneten Bestellshop; der Service Desk arbeitet werktags von 8 bis 18 Uhr, bei vollständigem Bestellausfall wird binnen 15 Minuten nach Erkennung alarmiert und spätestens nach 30 Minuten ohne Wiederherstellung eskaliert. Entwickle eine Kommunikations- und Eskalationsmatrix mit Auslösern, erreichbaren Rollen, Bereitschaftsübergaben, Informationskanälen, Entscheidungskompetenzen und einem konkreten Ablauf für einen nächtlichen Ausfall. Trenne technische Fehlerbehebung von übergreifender Koordination und geschäftlicher Kommunikation, lege Intervalle für Statusmeldungen sowie dokumentierte Übergaben fest und verhindere Verantwortungslücken zwischen den drei beteiligten Organisationen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

7.2 Wissen und Betriebsverantwortung übertragen

Betriebsdokumentation auf Nutzbarkeit testen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein neuer Managed-Service-Anbieter übernimmt 32 virtuelle Server; die Betriebsdokumentation umfasst 24 Seiten, nennt bei vier Systemen veraltete Servernamen, enthält für sieben Überwachungsalarme keinen zuständigen Ansprechpartner und beschreibt eine Wiederherstellung nur ohne tatsächliche Prüfschritte. Entwickle einen praktischen Dokumentationstest mit Aufgaben für Störungserkennung, Dienstneustart und Wiederherstellung, einschließlich benötigter Angaben, erwarteter Nachweise und eines strukturierten Fehlerprotokolls. Bewerte die Unterlagen aus Sicht einer bislang nicht eingearbeiteten Bereitschaftskraft, unterscheide fehlende von widersprüchlichen Anweisungen, priorisiere betriebsgefährdende Lücken und lege verbindliche Kriterien fest, nach denen überarbeitete Runbooks erneut geprüft und freigegeben werden können. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Wissenstransfer mit Praxistests absichern
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Datenbankbetrieb wird in sieben Arbeitstagen an zwei Techniker eines neuen Dienstleisters übergeben; die bisherige Expertin ist vier Tage für gemeinsame Übungen verfügbar, danach sollen beide ohne ihre Hilfe eine Datenbank wiederherstellen, eine Bereitstellung zurückrollen und ein ablaufendes Zertifikat erneuern können. Erstelle einen praxisorientierten Wissenstransferplan mit Demonstration, angeleiteter Übung, eigenständigem Rücktest, Bewertungsbogen und Freigabeentscheidung für jede der drei Aufgaben. Definiere beobachtbare Erfolgskriterien, sichere Übungsbedingungen ohne produktive Eingriffe, dokumentiere benötigte Hilfestellungen und Wissenslücken getrennt nach Person und Aufgabe und bestimme Nachschulungen sowie eine Vertretungsregel, falls die Betriebsfähigkeit noch nicht nachgewiesen ist. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Offene Tickets geordnet übergeben
Foto machen. Prompt ausführen.
Beim Wechsel eines IT-Service-Desk-Anbieters sind 23 Vorgänge offen: drei kritische Zahlungsstörungen mit aktiver Zwischenlösung, fünf Integrationsfehler hoher Priorität, neun Arbeitsplatzprobleme und sechs noch nicht zugeordnete Berechtigungsanfragen; die Übernahme soll in vier Arbeitstagen stattfinden und bis dahin beantwortet der alte Anbieter Kundenmeldungen. Erstelle einen gruppierten Ticketübergabeplan mit Registerfeldern für Status, letzte Rückmeldung, Priorität, Zuständigkeit, Frist und Nachweis der Übernahme sowie einer Reihenfolge für die Durchsicht. Unterscheide offene Incidents von Serviceanfragen, erfinde keine Einzelvorgangsdaten, kennzeichne fehlende Informationen als Prüfbedarf und lege einen Abgleich fest, der verlorene Tickets, doppelte Bearbeitung und unterbrochene Eskalationen verhindert. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Alt- und Neuanbieter koordinieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Netzwerkbetreiber übergibt die Betreuung von 18 Standorten in vier Wochen vom bisherigen an einen neuen IT-Dienstleister; zehn Arbeitstage überlappen sich, der bisherige Anbieter kann wöchentlich zwölf Stunden für Übergaben aufbringen und der neue Anbieter benötigt Zugriff auf Konfigurationen, Wartungspläne und bekannte Störungen. Entwirf eine dreiseitige Übergabevereinbarung mit Arbeitspaketen, verbindlichen Lieferobjekten, Ansprechpartnerrollen, Abstimmungen und eindeutigen Verantwortungswechseln je Standort. Plane knappe Übergabekapazität und Freigaben realistisch ein, regle offene Änderungen und Störungen während der Überlappung, unterscheide Wissenstransfer von förmlicher Leistungsübernahme und beschreibe ein Eskalationsverfahren für unvollständige Unterlagen oder verweigerte Mitwirkung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

7.3 Transition und Betriebsfreigabe steuern

Transitionplan mit Stabilisierung entwickeln
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Managed-Service-Anbieter soll binnen zehn Wochen den Betrieb von 48 Anwendungen übernehmen, darunter acht geschäftskritische; auf zwei Wochen Bestandsaufnahme folgen ab der dritten Woche vier Übergabewellen zu je zwölf Anwendungen im Abstand von zwei Wochen, und jede Welle benötigt fünf Arbeitstage verstärkte Betreuung. Erstelle einen vollständigen Transitionfahrplan mit Wellenplanung, Eintritts- und Austrittskriterien, Verantwortlichkeiten, Übergabenachweisen, Stabilisierung und Übergang in die reguläre Servicesteuerung. Berücksichtige Abhängigkeiten zwischen Anwendungen, parallele Betreuung bereits übernommener Systeme, Eskalationen und messbare Qualitätsindikatoren, trenne gesicherte Zeitvorgaben von noch zu prüfenden Systembeziehungen und plane Rücksprünge bei nicht bestandenen Übergabekriterien ein. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Migrierte Datenbestände abgleichen
Foto machen. Prompt ausführen.
Nach der Übertragung eines Auftragsarchivs enthält das Quellsystem 240000 eindeutige Auftragskennungen und das Zielsystem 239980 Zeilen; ein erster Abgleich meldet 50 fehlende Kennungen, 30 zusätzliche Dublettenzeilen und 16 fachlich abweichende Statuswerte, während die Auftragssummen 18420000 und 18417300 Euro betragen. Erstelle ein Migrationsabgleichprotokoll mit rechnerischer Mengenprüfung, Differenz der Auftragssummen, Fehlerkategorien, Ursachenhypothesen und priorisierten Korrekturaufträgen. Unterscheide Zeilenanzahl und eindeutige Kennungen, prüfe die Plausibilität der gemeldeten Differenzen, ordne Statusabweichungen nicht ohne Beleg den fehlenden Datensätzen zu und lege vollständige ID- und Summenprüfungen sowie konkrete Kriterien für Nachmigration und Datenfreigabe fest. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Cutover und Rückfall vorbereiten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Hersteller will seine Bestellschnittstelle in einem Wartungsfenster von 0 bis 4 Uhr auf einen neuen Dienstleisterbetrieb umstellen; Sicherung und Prüfung dauern 35 Minuten, letzter Datenabgleich 25 Minuten, technische Umschaltung 75 Minuten, Funktionstest 20 Minuten und ein Rückfall auf den bisherigen Betrieb benötigt 70 Minuten. Entwickle einen minutengenauen Cutover- und Rückfallplan mit Ablauf, Entscheidungszeitpunkten, Verantwortlichkeiten, Kommunikationsmeldungen und erwarteten technischen Prüfnachweisen. Berechne die späteste Entscheidung für einen vollständigen Rückfall vor Ende des Fensters, kennzeichne Abhängigkeiten und mögliche Puffer, bestimme Abbruchkriterien für Datenkonsistenz und Bestellverarbeitung und plane die Wiederaufnahme des Altbetriebs ohne unbelegte Parallelisierung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Betriebsfreigabe auf Nachweise stützen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein neuer Dienstleister soll in fünf Arbeitstagen den 24-Stunden-Betrieb von 15 Anwendungen übernehmen, davon vier geschäftskritische; bei zwei von 20 Administratorkonten fehlt Mehrfaktorauthentifizierung, Wiederherstellungstests sind nur für elf Anwendungen belegt, darunter drei der vier kritischen, zwei Monitoringanbindungen fehlen und die Bereitschaftsliste ist vollständig. Erstelle eine formale Betriebsfreigabevorlage mit Prüfgates, Nachweisstatus, Verantwortlichen, Risiken, offenen Maßnahmen und einer begründeten Entscheidung zwischen Freigabe, bedingter Freigabe und Rückstellung. Trenne technische Testergebnisse von bloßen Zusagen, bewerte kritische Schutz- und Wiederherstellungslücken als mögliche Sperrgründe, formuliere konkrete Nachtests und Restpunktfristen und schließe eine ungeprüfte Risikoakzeptanz aus. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

8.1 Servicequalität aussagekräftig messen

SLA-Erfüllung anhand Rohdaten berechnen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Betreiber eines Kundenportals meldet für einen abgeschlossenen 30-Tage-Zeitraum mit 24-Stunden-Service eine zugesagte Verfügbarkeit von 99,9 Prozent; das Rohprotokoll enthält Ausfälle am Tag 4 von 8:10 bis 8:32 Uhr, am Tag 12 von 9:00 bis 9:35 und von 9:20 bis 9:48 Uhr sowie am Tag 23 von 18:00 bis 18:20 Uhr, außerdem 30 Minuten genehmigte Wartung ohne Überschneidung. Berechne anhand dieser Intervalle die anrechenbare Ausfallzeit, die gemessene Verfügbarkeit und die Abweichung vom SLA und erstelle einen prüfbaren Servicebericht mit Zeitachse und Rechenweg. Vereinige überlappende Störungsintervalle, ziehe genehmigte Wartung aus Zähler und Bezugszeit ab, weise das zulässige Ausfallbudget in Minuten aus und unterscheide nachgewiesene Betriebsunterbrechungen von fehlenden Angaben zur geschäftlichen Auswirkung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

SLOs und Error Budgets auswerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Eine Bestell-API verarbeitet in einem rollierenden Zeitraum von 28 Tagen voraussichtlich 2,4 Millionen Anfragen und hat zwei SLOs: mindestens 99,95 Prozent erfolgreiche Antworten sowie mindestens 99 Prozent Antworten unter 500 Millisekunden; nach 14 Tagen liegen 1,2 Millionen Anfragen, 900 Fehler und 15000 langsame Antworten vor. Berechne für beide Ziele die geplanten Fehlerbudgets, ihren bisherigen Verbrauch, die verbleibenden Spielräume und eine Prognose bei unveränderter Fehler- und Latenzrate für die restlichen 1,2 Millionen Anfragen. Werte Erfolg und Antwortzeit unabhängig voneinander aus, addiere eventuell überlappende Fehlergruppen nicht, erläutere Annahmen und Rundungen und entwerfe daraus konkrete Bedingungen für zusätzliche Releases, Ursachenprüfungen und eine erneute Bewertung vor dem nächsten Release. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Serviceberichte einschließlich Nutzerfeedback prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Der Monatsbericht eines IT-Service-Desks trägt den Status “grün”, obwohl von 820 Tickets zwar 96 Prozent die vereinbarte Erstreaktionsfrist, aber nur 71 Prozent die Lösungsfrist erfüllen; 18 Prozent werden innerhalb einer Woche wiedereröffnet, und aus 45 freiwilligen Nutzerbewertungen ergibt sich 3,1 von fünf Punkten. Erstelle eine Service-Review-Vorlage, die formale Zielerfüllung, tatsächliche Problemlösung, Nutzerwahrnehmung und die Aussagekraft der Daten getrennt bewertet und drei konkrete Prüfaufträge für den Anbieter ableitet. Berücksichtige mögliche Verzerrungen durch die geringe Rücklaufzahl, unterscheide beobachtete Kennzahlen von Ursachenvermutungen, identifiziere unpassende Ampelregeln und definiere Nachweise, mit denen ein Folgereview Veränderungen nachvollziehbar überprüfen kann. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Kennzahlen auf Fehlanreize untersuchen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Supportanbieter erhält zwölf Euro je geschlossenem Ticket und einen Bonus, wenn 95 Prozent der Vorgänge binnen zwei Stunden abgeschlossen sind; im letzten Monat wurden 960 Tickets erfasst, davon 97 Prozent fristgerecht geschlossen, aber 21 Prozent innerhalb von 48 Stunden wiedereröffnet und 140 neue Vorgänge beziehen sich auf zuvor als erledigt gemeldete Störungen. Untersuche das Vergütungs- und Kennzahlensystem auf mögliche Fehlanreize und erstelle eine Wirkungsanalyse mit Risikohypothesen sowie einem verbesserten Steuerungsmodell. Unterscheide echte Mehrfachstörungen von künstlicher Ticketaufteilung, unterstelle keine Manipulation ohne Belege und kombiniere Lösungserfolg, Wiedereröffnungen, Nutzerbestätigung und Bearbeitungsqualität zu prüfbaren Gegenindikatoren, ohne neue Fehlanreize einzuführen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

8.2 Projekte und Lieferergebnisse bewerten

Projektfortschritt wertbasiert berechnen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Softwareprojekt hat ein Budget von 400000 Euro und eine Laufzeit von 20 Wochen; nach Woche zwölf waren Leistungen im Budgetwert von 65 Prozent geplant, tatsächlich sind ein Fachkonzept mit 20 Prozent Budgetanteil vollständig, ein Backend mit 35 Prozent Anteil zu 60 Prozent und eine Oberfläche mit 25 Prozent Anteil zu 40 Prozent geprüft fertiggestellt, während Tests mit 20 Prozent Anteil noch ausstehen und 285000 Euro ausgegeben wurden. Berechne Earned Value, Planwert, Kosten- und Terminabweichungen sowie CPI und SPI und erstelle eine Fortschrittsprognose. Leite eine Kostenhochrechnung unter ausdrücklich konstanter Kosteneffizienz ab, trenne geprüfte Leistung von bloß eingesetztem Aufwand, erkläre Grenzen einer Terminschätzung aus SPI und benenne steuerbare Maßnahmen und benötigte Nachweise. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Softwarelieferung mehrdimensional bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Entwickler liefert eine neue Lageranwendung zur Freigabe; von 110 Funktionstests bestehen 104, unter sechs Fehlfällen betreffen zwei die Bestandsbuchung, die Testabdeckung liegt bei 78 statt geforderten 80 Prozent, die P95-Antwortzeit beträgt 2,8 statt höchstens 2,5 Sekunden und für elf von zwölf Modulen liegt Betriebsdokumentation vor. Erstelle eine mehrdimensionale Qualitätsbewertung mit Prüfkriterien für fachliche Korrektheit, Leistung, Testabdeckung, Wartbarkeit und Betriebsübergabe sowie einer begründeten Freigabeempfehlung. Unterscheide harte Abnahmebedingungen von verbesserungsfähigen Qualitätsmerkmalen, behaupte ohne Sicherheitsprüfung keine Sicherheitsfreigabe und priorisiere Nacharbeiten nach Geschäftsfolgen, Nachtestaufwand und notwendigen Belegen statt allein nach der Anzahl offener Fehler. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Beratungsresultate auf Verwendbarkeit prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Eine IT-Beratung übergibt einen Strategiebericht mit zwölf Modernisierungsmaßnahmen; neun haben keinen Entscheider, sechs keine dokumentierten Abhängigkeiten, vier keine Kostenspanne und zwei widersprechen dem Zieltermin, obwohl die Geschäftsleitung binnen zehn Arbeitstagen eine Investitionsreihenfolge beschließen soll. Führe einen Verwendbarkeitstest des Berichts durch und erstelle eine Entscheidungstauglichkeitsprüfung mit priorisierten Nachforderungen und einem Muster für eine vollständig beschreibbare Maßnahme. Beurteile fachliche Nachvollziehbarkeit, Umsetzbarkeit und Anschlussfähigkeit an Budget- und Ressourcenentscheidungen getrennt von Textqualität, kennzeichne unbekannte Inhalte statt sie zu erfinden und begründe, welche Entscheidungen bereits möglich sind und welche nicht. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Mängel an Arbeitsergebnissen dokumentieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Eine ERP-Schnittstelle soll jede Auftragskennung genau einmal übertragen und keine bestätigte Bestellung verlieren; bei einem Test mit 200 Aufträgen erscheinen sieben doppelt im Zielsystem, vier fehlen und zwei Beträge weichen von der Quelle ab, darunter Auftrag A317 mit 860 statt 680 Euro, während Detailprotokolle noch fehlen. Verfasse eine prüfbare Mängelanzeige mit Befundregister, Schweregrad, Soll-Ist-Abweichung, vorhandenen Belegen, Nachforderungen und einer konkreten Nachtestvereinbarung samt Zuständigkeiten. Trenne beobachtete Fehler von ungeprüften Ursachen, markiere fehlende Kennungen und Reproduktionsschritte ausdrücklich als Nachweisbedarf, leite die Priorität aus Buchungs- und Dateninteg ritätsrisiken ab und formuliere Abnahmekriterien ohne unberechtigte rechtliche Zusagen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

8.3 Störungen und Ursachen bearbeiten

Incident-Chronologien rechnerisch analysieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Bei einem Zahlungsdienst fallen Transaktionen ab 8:10 Uhr aus, das Monitoring erkennt den Fehler um 8:18 Uhr, der Anbieter wird um 8:33 Uhr alarmiert und bestätigt den Eingang um 8:55 Uhr; eine Zwischenlösung ermöglicht ab 9:30 Uhr Teilzahlungen und der Normalbetrieb ist um 10:05 Uhr wiederhergestellt, während der Vertrag eine Reaktion spätestens 20 Minuten nach Alarmierung verlangt. Erstelle eine Incident-Chronologie mit Zeitabständen für Erkennung, Meldung, Reaktion, Zwischenlösung und vollständige Wiederherstellung sowie einer Prüfung der vertraglichen Reaktionsfrist. Unterscheide Beginn der Störung von Entdeckung und Alarmierung, berechne die Zeit des vollständigen Ausfalls getrennt von späteren Einschränkungen, kennzeichne ungeklärte Ursachen und leite Verbesserungen für Alarmkette und Statusmeldungen ab. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Wiederkehrende Fehler systematisch gruppieren
Foto machen. Prompt ausführen.
In sechs Wochen registriert ein IT-Service-Desk 60 Meldungen mit folgenden Kurztexten: 18-mal "Token abgelaufen", zwölfmal "SSO-Anmeldung fehlgeschlagen", neunmal "VPN-Anmeldung fehlgeschlagen", achtmal "MFA-Code verspätet", siebenmal "ERP lädt langsam" und sechsmal "Etikettendrucker offline"; Ursachen sind ungeklärt. Entwickle eine nachvollziehbare Fehlerklassifikation mit thematischen Gruppen, Häufigkeiten, Pareto-Auswertung und einer priorisierten Liste von Problem-Management-Untersuchungen. Trenne beobachtete Symptome von gemeinsamen Ursachenhypothesen, vermeide das unbewiesene Zusammenfassen verschiedener Zugangsstörungen zu einem einzigen Defekt und benenne für jede Gruppe geeignete zusätzliche Daten wie Zeitfenster, betroffene Konten, Systeme und technische Ereignisse. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Ursachenhypothesen kritisch überprüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Seit einer neuen Version einer Bestellplattform ist die P95-Antwortzeit von 0,8 auf 3,4 Sekunden gestiegen; gleichzeitig wuchs das Anfragevolumen um 40 Prozent, die gemessene Datenbankabfragezeit von 0,3 auf 2,1 Sekunden, die Netzwerklatenz blieb unter 50 Millisekunden und ein neuer Datenbankindex wurde noch nicht überprüft. Entwickle eine strukturierte Ursachenhypothesenprüfung mit konkurrierenden Erklärungen, stützenden und widersprechenden Indizien, gezielten Tests sowie einer Reihenfolge für risikoarme Eingrenzung und mögliche Gegenmaßnahmen. Unterscheide zeitliche Koinzidenz von Kausalität, ordne Messwerte ihren Systemschichten zu, formuliere für jede Hypothese eine überprüfbare Widerlegungsbedingung und erfinde weder Testergebnisse noch eine eindeutige Fehlerursache. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Eskalationsentscheidung aus Auswirkungen ableiten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Lager-IT-Betreiber meldet seit 70 Minuten einen Ausfall der Versandsteuerung an einem Standort, an dem 180 Versandaufträge je Stunde eingehen; ein manuelles Ersatzverfahren schafft 40 Aufträge je Stunde, der Rückstand betrug beim Ausfallbeginn null und der Vertrag sieht nach 60 Minuten ohne Wiederherstellung eine Eskalation an die Betriebsleitung vor. Erstelle eine begründete Eskalationsentscheidung mit berechnetem Rückstand, Entscheidungsträgern, Sofortmaßnahmen, Kommunikationsplan und einer abgestuften Prüfung der Wiederaufnahme. Trenne Geschäftsfolgen vom bloßen SLA-Verstoß, berücksichtige gleichmäßigen Auftragseingang und Grenzen des Ersatzverfahrens, kennzeichne unbekannte Wiederherstellungszeit und Folgekosten und formuliere Auslöser für zusätzliche Ressourcen und Managementinformation. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

9.1 Governance und Dienstleisterkoordination gestalten

Steuerungsgremien nach Kritikalität gestalten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Handelsunternehmen steuert drei IT-Dienstleister: den Büroservice für 800 Beschäftigte zu Geschäftszeiten, den rund um die Uhr betriebenen Bestellshop mit 60 Prozent des Umsatzes und die monatliche Sicherheitsprüfung; der IT-Leiter kann monatlich vier Stunden für übergreifende Steuerung aufbringen und bislang tagt nur eine gemeinsame Wochenrunde. Entwirf ein abgestuftes Governance-Modell mit operativen, taktischen und strategischen Formaten, konkreten Entscheidungsrechten, Sitzungsauslösern und einer Zuständigkeitsmatrix. Ordne Besprechungsaufwand und Eskalationsstufen nach Geschäftskritikalität, verhindere Doppelentscheidungen zwischen Fachbereich, Einkauf und IT, lege nachprüfbare Beschluss- und Maßnahmenprotokolle fest und zeige, welche kritischen Entscheidungen nicht bis zum nächsten Regeltermin warten dürfen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Service Reviews entscheidungsorientiert vorbereiten
Foto machen. Prompt ausführen.
Für den Monatsreview des externen IT-Supports liegen 720 Tickets vor, davon 95 Prozent mit pünktlicher Erstreaktion bei einem Ziel von 95 Prozent, aber nur 76 Prozent fristgerecht gelöst bei einem Ziel von 90 Prozent; zwölf Prozent wurden wiedereröffnet, drei der fünf Maßnahmen sind überfällig und 18 von 60 Nutzerbewertungen fallen negativ aus. Erstelle eine entscheidungsorientierte Review-Agenda mit Kennzahleninterpretation, priorisierten Klärungsfragen, konkreten Beschlussvorschlägen und einer Maßnahmenliste für Anbieter und Auftraggeber. Konzentriere dich auf Abweichungen und unerledigte Entscheidungen statt auf bloße Berichtsfolien, unterscheide Ergebnisse von Ursachenhypothesen, benenne erforderliche Belege zur Wiedereröffnung und definiere je Beschluss Verantwortliche, Frist und Erfolgskriterium. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Mehranbieter-Zielkonflikte strukturiert klären
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Onlinehändler bezieht Netzwerk, Cloudplattform und Shopanwendung von drei Dienstleistern; trotz jeweils erfüllter Einzel-SLAs schlagen seit drei Wochen täglich rund 60 Bestellungen fehl, der Netzbetreiber meldet keine Paketverluste, der Cloudanbieter stabile Server und der Anwendungspartner verweist auf zeitweise abgewiesene API-Aufrufe. Erstelle einen übergreifenden Klärungs- und Entscheidungsplan mit gemeinsamer Datengrundlage, Schnittstellenverantwortung, Testreihenfolge, Moderationsregeln und einer verbindlichen Koordination des Geschäftsservices. Trenne nachgewiesene Teilservicewerte von ungeklärter Ende-zu-Ende-Wirkung, vermeide vorschnelle Schuldzuweisungen, bestimme einen fallführenden Verantwortlichen und lege fest, wie strittige Maßnahmen, Fristen sowie Kostenfragen eskaliert werden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Strategisches Lieferantengespräch vorbereiten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Logistikunternehmen bezieht seit zwei Jahren den Betrieb seiner Transportplattform für jährlich 420000 Euro von einem Dienstleister; im nächsten Jahr sollen zwei neue Standorte angebunden werden, zugleich ist eine eigene interne Plattformstrategie geplant und der Anbieter schlägt eine zusätzliche KI-Disposition ohne Nutzenbeleg vor. Bereite ein 90-minütiges strategisches Lieferantengespräch mit Zielbild, datenbasierten Leitfragen, Verhandlungsthemen, beidseitigen Entwicklungsbeiträgen und einer Maßnahmen-Roadmap vor. Unterscheide strategische Innovationschancen von laufenden Tickets und Preisverhandlungen, fordere für den KI-Vorschlag prüfbare Geschäftseffekte und Datenschutzbedingungen, bewerte Abhängigkeiten von Schlüsseltechnologien und definiere Entscheidungstore für Pilot, Skalierung oder Verzicht. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

9.2 Änderungen und Kapazitäten steuern

Change Request vollständig bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Während eines zwölfwöchigen Schnittstellenprojekts für 180000 Euro fordert der Vertrieb eine zusätzliche ERP-Anbindung; der Dienstleister veranschlagt 25 Arbeitstage zu 920 Euro, für die interne Prüfung fallen sechs Tage zu 650 Euro an, der Betrieb kostet anschließend 800 Euro monatlich und der erwartete Zusatznutzen beträgt 2300 Euro monatlich über 24 Monate, während sich der Start um zwei Wochen verschieben würde. Erstelle eine Change-Request-Entscheidungsvorlage mit einmaligen und laufenden Mehrkosten, Nutzenrechnung, Terminfolgen, Risiken und Alternativen. Rechne die Beträge für 24 Monate nach, unterscheide belegte Angebote von Nutzenprognosen, prüfe Auswirkungen auf ursprüngliche Abnahme und Ressourcen und formuliere Freigabebedingungen, ohne den Zeitverlust automatisch als kostenneutral zu behandeln. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Backlog-Prioritäten wirtschaftlich austarieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externes Entwicklungsteam kann im nächsten zweiwöchigen Zyklus 40 Story Points fertigstellen; anstehen eine verpflichtende Sicherheitskorrektur mit 13 Punkten, eine Ausfallreduktion mit 20 Punkten und erwartetem Nutzen von 12000 Euro monatlich, eine Komfortfunktion mit 13 Punkten und erwartetem Nutzen von 7000 Euro monatlich, eine Dokumentationsübergabe mit acht Punkten bis zum übernächsten Zyklus und eine kosmetische Anpassung mit fünf Punkten. Erstelle einen begründeten Zyklusplan samt Auswahl, zurückgestellten Aufgaben und einer wirtschaftlich bewerteten Alternative. Behandle die Sicherheitskorrektur als nicht verdrängbare Voraussetzung, rechne nur mit vollständig fertigstellbaren Aufgaben, kennzeichne Nutzenschätzungen als unsicher und erkläre die Opportunitätskosten sowie die Folgen für den nächsten Zyklus. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Kompetenzgebundene Kapazitätsengpässe erkennen
Foto machen. Prompt ausführen.
Für eine ERP-Integration werden vier Wochen lang wöchentlich 90 Entwicklungsstunden benötigt, davon 32 für eine spezielle SAP-Schnittstelle, und weitere 28 Stunden für Tests; intern stehen zwei allgemeine Entwickler mit je 25 Stunden, eine SAP-Spezialistin mit 16 Stunden sowie eine Testerin mit 20 Stunden zur Verfügung, während zwei externe Entwickler je 20 Stunden nur allgemeine Entwicklung übernehmen können. Erstelle eine kompetenzbezogene Kapazitätsbilanz mit erfüllbaren und offenen Stunden je Tätigkeitsart und einen Maßnahmenplan für vier Wochen. Verhindere, dass allgemeine Entwicklerstunden fehlende SAP-Kompetenz rechnerisch verdecken, vergleiche verfügbare Spezialisten mit Qualifizierungsmöglichkeiten, berücksichtige Testengpässe und benenne Nachweise für die tatsächliche Einsatzfähigkeit zusätzlicher Kräfte. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Lieferprognosen mit Unsicherheit erstellen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externes Produktteam muss noch 105 Story Points eines abgestimmten Backlogs liefern und arbeitet in zweiwöchigen Iterationen; die letzten sechs Iterationen brachten 14, 18, 25, 20, 16 und 22 vollständig erledigte Punkte, außerdem steht ein noch nicht genehmigtes Zusatzpaket von 24 Punkten zur Diskussion. Erstelle eine belastbare Lieferprognose für den bestehenden Umfang und für den Fall der Erweiterung mit durchschnittlicher Durchsatzrate, optimistischem und vorsichtigem Szenario sowie frühesten plausiblen Fertigstellungsfenstern. Runde auf ganze Iterationen auf, verwende beobachtete Extremwerte nur als Szenariogrenzen statt als statistische Konfidenzintervalle, berücksichtige Schwankungen und mögliche Kapazitätsänderungen und nenne nachvollziehbare Bedingungen für eine neue Prognose nach zwei Iterationen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

9.3 Rechnungen und Budgets kontrollieren

Zeitnachweise rollenbasiert kontrollieren
Foto machen. Prompt ausführen.
In einem Beratungsprojekt gelten acht Stunden als abrechenbarer Tag und Tagessätze von 1120 Euro für Architektur, 880 Euro für Entwicklung sowie 640 Euro für Juniorassistenz; genehmigt sind 32 Architektur-, 40 Entwicklungs- und 16 Juniorstunden, die Rechnung enthält dagegen fünf, fünf und drei Tagessätze, wobei weitere acht Juniorstunden ausdrücklich als interne Schulung erfasst sind. Prüfe die Rechnung rollenbasiert und erstelle ein Freigabeprotokoll mit Soll- und Istkosten, Differenzen pro Rolle und konkreten Korrekturanforderungen an den Dienstleister. Rechne genehmigte Stunden in Tagessätze um, unterscheide geleistete von beauftragten und abrechenbaren Tätigkeiten, erfinde keine zusätzlichen Vertragsregeln und dokumentiere, wie künftig Rollenwechsel, Rundungen und Leistungsnachweise kontrolliert werden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Serviceabrechnungen gegen Mengen prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein 30-tägiger Abrechnungszeitraum umfasst vertraglich 500 betreute Arbeitsplätze zu je 18 Euro monatlich und 400 Tickets inklusive, weitere Tickets kosten 15 Euro; 14 Arbeitsplätze kamen ab Tag 16 hinzu und werden für 15 von 30 Tagen anteilig berechnet, tatsächlich wurden 470 Tickets bearbeitet, die Rechnung nennt jedoch 514 volle Arbeitsplatzentgelte, 90 Zusatztickets und eine nicht beauftragte Notfallpauschale von 350 Euro. Erstelle einen mengenbasierten Rechnungsabgleich mit zulässigem Betrag, Rechnungsbetrag, Abweichungen je Position und einer sachlichen Beanstandung. Lege die zeitanteilige Berechnung und Ticketfreimenge offen, trenne Vertragsleistung von nicht genehmigter Zusatzleistung, kennzeichne mögliche Nachweise zur tatsächlichen Nutzung und formuliere einen prüfbaren Korrekturbeleg. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Cloudkosten auf Anomalien analysieren
Foto machen. Prompt ausführen.
In einem extern betriebenen Cloudsystem kosten die ersten zehn Tage 2100 Euro für Rechenleistung, 1300 Euro für Speicher und 400 Euro für Datentransfer; in den folgenden zehn Tagen steigen diese Positionen auf 3800, 1350 und 1600 Euro, obwohl die Testumgebung laut Plan nach der ersten Phase abgeschaltet sein sollte und bei 30 Prozent der Ressourcen die Projektkennzeichnung fehlt. Erstelle eine Kostenanomalieanalyse mit absoluten und prozentualen Abweichungen je Kostenart, Rangfolge der Treiber, Ursachenhypothesen und konkreten Untersuchungsaufträgen für den Betreiber. Unterscheide beobachtete Mehrkosten von ungeprüften Ursachen, prüfe Verbrauch, Tarife und Kennzeichnung separat, unterstelle keine unzulässige Nutzung und benenne einen kontrollierten Sofortmaßnahmenplan ohne produktive Systeme vorschnell abzuschalten. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Budgetabweichungen und Forecasts erklären
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen hat für zwölf Monate ein IT-Dienstleistungsbudget von 480000 Euro genehmigt; nach sieben Monaten waren 280000 Euro vorgesehen, tatsächlich sind 310000 Euro angefallen, die verbleibenden fünf Monate kosten laut laufenden Verträgen jeweils 36000 Euro und eine noch nicht genehmigte Erweiterung könnte einmalig 22000 Euro auslösen. Erstelle einen Budgetbericht mit bisheriger Plan-Ist-Abweichung, belastbarem Jahresendforecast, Szenario einschließlich Erweiterung sowie einer Erklärung der jeweils entstehenden Über- oder Unterschreitung. Berechne alle Beträge und Prozentwerte transparent, trenne bereits gebundene Kosten von optionalen Ausgaben, leite keine Ursachen aus dem Zahlenbild allein ab und formuliere konkrete Klärungsfragen sowie Entscheidungsmöglichkeiten für die Budgetleitung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

9.4 Zusammenarbeit und Leistung verbessern

Konfliktgespräch faktenorientiert vorbereiten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Softwaredienstleister meldet zwei um sieben und neun Tage verspätete Projektmeilensteine und verweist auf verspätete Testdaten des Kunden; die Daten kamen sechs Tage nach dem vereinbarten Termin, gleichzeitig wurde der Testplan des Dienstleisters fünf Tage verspätet vorgelegt und die gegenseitigen Auswirkungen sind nicht dokumentiert. Erstelle einen sachlichen Leitfaden für ein 45-minütiges Konfliktgespräch mit gemeinsamer Faktenbasis, Interessen beider Parteien, klärenden Fragen und verhandelbaren Vereinbarungen zur Fortsetzung des Projekts. Verrechne überlappende Verzögerungen nicht ohne Terminabhängigkeiten, vermeide Schuldzuweisungen und juristische Festlegungen, fordere prüfbare Terminbelege an und entwirf eine Gesprächsabschlussnotiz mit Maßnahmen, Verantwortlichen und Eskalation bei fehlender Einigung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Beidseitigen Leistungsverbesserungsplan entwickeln
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Service Desk bearbeitet wöchentlich 300 Tickets, von denen 25 Prozent wegen unvollständiger Meldungen nachgefragt werden müssen; zwölf Prozent überschreiten die Lösungsfrist, der Anbieter reagiert im Schnitt nach drei statt vereinbarter einer Stunde und interne Freigaben für Zugriffsrechte dauern acht Arbeitstage. Entwickle einen gemeinsamen sechswöchigen Leistungsverbesserungsplan mit Maßnahmen beider Vertragspartner, Prioritäten, Verantwortlichen, Meilensteinen und einem überprüfbaren Zielzustand. Unterscheide vom Anbieter beeinflussbare Reaktionszeiten von internen Freigabehemmnissen, definiere Kennzahlen für Meldungsqualität, Durchlaufzeit und nachhaltige Lösung, berücksichtige Schnittstellen und Abstimmungsroutinen und lege Eskalation sowie Nachweisführung für ausbleibende Fortschritte fest. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Maßnahmenwirkung mit Gegenindikatoren prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Nach Einführung einer neuen Tickettriage verbessert sich die fristgerechte Schließung in zwei gleich langen Vierwochenzeiträumen von 82 auf 93 Prozent bei jeweils 2400 Tickets; zugleich steigen Wiedereröffnungen von sechs auf 15 Prozent und der offene Rückstand von 45 auf 72 Fälle, während die mittlere Nutzerbewertung von 4,1 auf 3,6 bei 70 beziehungsweise 40 Rückmeldungen fällt. Erstelle eine Wirkungskontrolle mit berechneten Veränderungen, widersprüchlichen Signalen, möglichen Nebenwirkungen und einem Plan zur Überprüfung des tatsächlichen Serviceerfolgs. Vermeide kausale Schlüsse allein aus dem Vorher-Nachher-Vergleich, unterscheide Prozentpunkte von relativen Veränderungen, berücksichtige Rückmeldeverzerrungen und formuliere Gegenindikatoren sowie Stoppsignale für schädliche Steuerungsanreize. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Vertragskonditionen neu verhandeln
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Geräteservice läuft noch 16 Monate und kostet bei einer Mindestabnahme von 1000 Arbeitsplätzen monatlich 18 Euro je Platz; nun sinkt die Nutzung auf 730 Plätze, während für die letzten zehn Restmonate ein Anstieg auf 900 ungewiss bleibt, und der Anbieter bietet 20 Euro je aktivem Platz ohne Mindestmenge oder 17,50 Euro bei mindestens 950 Plätzen. Erstelle einen Nachverhandlungsvorschlag mit Kostenvergleich für konstant 730 Plätze und für sechs Monate mit 730 sowie zehn Monate mit 900 Plätzen, einer bevorzugten Variante und Zugeständnissen für beide Seiten. Lege die Zahlungswirkung über die Restlaufzeit offen, beachte bestehende Vertragsbindungen, trenne Nachfrageprognose von zugesagten Mengen und formuliere überprüfbare Regeln für Mengennachweise, Preisanpassungen und geordnete Vertragsänderung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

10.1 Dienstleisterrisiken und Krisenvorsorge

Dienstleisterrisiken im Risikoregister priorisieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Handelsunternehmen ist von vier Dienstleistern abhängig: A betreibt den Bestellshop mit Schadensauswirkung 5 und Eintrittseinschätzung 3, B verwaltet Identitäten mit 5 und 2, C betreut Drucker mit 2 und 4 und D liefert Zahlungsdaten mit 4 und 3, jeweils auf Skalen von 1 bis 5; A und D nutzen dieselbe Cloudregion. Erstelle ein priorisiertes Risikoregister mit Bewertung, Kontrolllücken, Risikoeignern, Frühindikatoren, Prüfintervallen und konkreten Behandlungsmaßnahmen für alle vier Anbieter. Berechne die vereinbarten Bewertungsprodukte, unterscheide Rangzahlen von objektiven Schadenswahrscheinlichkeiten, beachte die mögliche gemeinsame Ausfallursache bei A und D, definiere Termine zur Überprüfung und kennzeichne unbekannte Sicherheits- und Vertragskontrollen als Klärungsbedarf. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Finanzielle Warnsignale laufend bewerten
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Betriebsdienstleister meldet für drei aufeinanderfolgende Quartale Umsätze von 3,2, 2,9 und 2,6 Millionen Euro, liquide Mittel von 1,1, 0,8 und 0,5 Millionen Euro sowie kurzfristige Verbindlichkeiten von 1,3, 1,4 und 1,6 Millionen Euro; der Auftraggeber bezieht einen kritischen 24-Stunden-Service und besitzt vierteljährliche Informationsrechte. Erstelle ein Finanzfrühwarn-Dashboard mit Trends, einfachen Deckungskennzahlen, Warnschwellen und einem Maßnahmenplan für die nächsten beiden Quartalsreviews. Berechne Veränderungen und Liquiditätsrelationen nachvollziehbar, unterscheide Hinweise auf wachsende Belastung von einer rechtlichen Insolvenzfeststellung, fordere gezielte ergänzende Nachweise an und verknüpfe verschärfte Überwachung mit abgestuften Maßnahmen zur Sicherung des Betriebs. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Wiederanlaufziele für Services bestimmen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Großhändler betreibt drei vom IT-Dienstleister abhängige Systeme: Ohne Bestellannahme toleriert das Geschäft höchstens zwei Stunden Ausfall und 15 Minuten Datenverlust, ohne Lagersteuerung sechs Stunden und 60 Minuten, ohne internes Reporting 24 Stunden und einen Arbeitstag; für alle drei Systeme gibt es bislang nur Sicherungen im Abstand von vier Stunden. Leite daraus einen abgestuften Katalog von Wiederanlaufzeit- und Datenverlustzielen mit Serviceprioritäten, technischen Mindestanforderungen und benötigten Betriebsnachweisen ab. Unterscheide RTO und RPO, identifiziere insbesondere die Lücke zwischen Backupintervall und geforderter Datenaktualität, berücksichtige notwendige Abhängigkeiten zwischen den Systemen und lege fest, welche Ziele vor Vertragsfreigabe durch Wiederherstellungstests nachzuweisen sind. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Verlust von Schlüsselpersonen auffangen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Datenbankdienstleister betreut zwölf kritische Datenbanken, doch nur eine Spezialistin beherrscht vier dokumentationsarme Wiederherstellungs- und Replikationsverfahren; sie scheidet in drei Wochen aus, ein zweiter erfahrener Kollege hat acht Wochenstunden und zwei neue Techniker haben je sechs Wochenstunden für Einarbeitung. Entwickle einen dreiwöchigen Kontinuitätsplan mit priorisierten Wissensübergaben, Stellvertretung, Übungen, Dokumentationsanforderungen und einer Freigabe für eigenständige Bereitschaftsdienste. Plane mit den tatsächlich verfügbaren Stunden, sichere kritische Handgriffe durch beaufsichtigte Rücktests ab, unterscheide Personalzusagen von nachgewiesenen Fähigkeiten und definiere eine Notlösung, wenn die vier Verfahren bis zum Austritt nicht beherrscht werden. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

10.2 Krisenszenarien und Kontinuität testen

Dienstleisterinsolvenz als Krisenfall durchspielen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Betreiber von acht Fachanwendungen informiert seinen Kunden über einen Insolvenzantrag und kann den 24-Stunden-Betrieb voraussichtlich nur noch fünf Tage gewährleisten; Backups liegen im Cloudkonto des Kunden, Administrationskennwörter in einem Tresor des Betreibers und Softwarelizenzen teilweise auf dessen Namen, während ein Ersatzteam erst nach drei Tagen einsatzfähig wäre. Simuliere die ersten 72 Stunden im Krisenstab und erstelle einen Entscheidungsplan für Betriebsfortführung, Zugriffsrechte, Finanzierung, Ersatzbetrieb und Kommunikation. Trenne technische Zugriffsmöglichkeit von rechtlicher Berechtigung, priorisiere die Sicherung kritischer Systeme und prüfe Vertrags- sowie Insolvenzfragen ausdrücklich als Freigabevorbehalte, ohne eine automatische Herausgabe oder Fortführung zu unterstellen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Cyberbedingten Betriebsausfall bewältigen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein externer Lagerplattformbetreiber meldet eine mögliche Ransomware-Infektion seiner Verwaltungsumgebung; fünf Lager bearbeiten zusammen 850 Aufträge pro Stunde, ein manuelles Notverfahren schafft nur 200, die letzte als sauber geltende Sicherung stammt von vor sechs Stunden und weder Datenabfluss noch die Integrität der Sicherung sind bestätigt. Entwirf einen Krisenmaßnahmenplan mit Eindämmung, getrenntem Notbetrieb, Wiederherstellungsstrategie, Geschäftsprioritäten und abgestuften Entscheidungen für die ersten acht Stunden. Berechne den möglichen Rückstandsaufbau unter konstantem Auftragseingang, unterscheide bestätigte Befunde von Verdacht, fordere forensische und technische Freigaben vor dem Wiederanschluss und berücksichtige die gesonderte Prüfung vertraglicher sowie gesetzlicher Meldungen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Gemeinsame Plattformausfälle untersuchen
Foto machen. Prompt ausführen.
Drei Dienstleister betreiben Onlineshop, Zahlungen und Lagersteuerung, nutzen aber für Adminzugänge denselben Identitätsanbieter, zwei zudem dieselbe Cloudregion; bei einem zweistündigen Identitätsausfall sind Änderungen blockiert, während Kundentransaktionen zunächst weiterlaufen; eine gemeinsame Notfallübung fehlt. Entwickle ein Störungsszenario mit Abhängigkeitsgrafik in Textform, Kaskaden möglicher Folgeschäden, koordinierter Kommunikation und einem Wiederanlaufplan über die Anbietergrenzen hinweg. Unterscheide unmittelbare Betriebsunterbrechungen von verzögerten Folgen für Wartung und Entstörung, prüfe die Wirksamkeit unabhängiger Notfallzugänge und lege gemeinsame Tests fest, ohne aus der identischen Plattformnutzung automatisch einen vollständigen Ausfall aller Services abzuleiten. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Notfallplan auf Durchführbarkeit testen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein IT-Dienstleister verspricht die Wiederherstellung einer kritischen Fachanwendung binnen vier Stunden, doch sein Plan benötigt nacheinander 45 Minuten für Zugang und Freigabe, 150 Minuten für das Rückspielen der Daten, 60 Minuten für Integritätsprüfungen und 30 Minuten für die fachliche Freigabe; der einzige Freigabeberechtigte ist nachts nicht erreichbar. Führe einen Planstresstest durch und erstelle einen kritischen Ablaufpfad mit rechnerischer Zeitabweichung, organisatorischen Sperren und einem verbesserten Übungsdrehbuch. Rechne zwingend sequenzielle Tätigkeiten ohne unbegründete Parallelisierung, prüfe Notfallvertretung und technische Vorbedingungen, entwirf realistische Korrekturmaßnahmen sowie klare Bestehenskriterien und gib den Test nicht als tatsächlich ausgeführte Wiederherstellung aus. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

10.3 Abhängigkeiten und Wechselbarkeit prüfen

Technischen Lock-in offenlegen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Versandunternehmen nutzt seit fünf Jahren eine proprietäre Integrationsplattform mit 22 angebundenen Systemen, 140 selbst entwickelten Ablaufregeln und proprietärem Nachrichtenformat; 18 Monate vor einer Neuvergabe stellt der Dienstleister nur Datenexporte bereit, aber weder editierbare Ablaufmodelle noch Dokumentation der Spezialfunktionen. Erstelle eine technische Lock-in-Landkarte mit Abhängigkeitstypen, konkreten Wechselhindernissen, Auswirkungen auf Aufwand und Betriebsrisiko sowie einer priorisierten Entkopplungs-Roadmap. Unterscheide Datenportabilität von übertragbarer Geschäftslogik, bewahre die bestehenden Schnittstellen als Ausgangspunkt, kennzeichne unbekannte Lizenzrechte und untersuche, welche Maßnahmen auch ohne sofortigen Plattformwechsel die spätere Wahlfreiheit verbessern. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Datenexport auf Wechselbarkeit prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein CRM-Anbieter verspricht beim Vertragsende den Export von 96000 Kundenkonten, 320000 Dokumenten und zwölf verknüpften Datentabellen innerhalb von 24 Stunden; seine Schnittstelle liefert höchstens 5000 Konten pro Stunde, Dokumente benötigen separat 14 Stunden und der CSV-Export verliert bisher die Zeitzonenangabe von Änderungszeitstempeln. Erstelle einen Portabilitäts-Prüfplan mit rechnerischer Exportdauer, Feld- und Beziehungstests, Integritätsnachweisen, Probelauf und Abnahmekriterien für die Migration. Prüfe die 24-Stunden-Zusage unter sequenzieller und paralleler Durchführung getrennt, berücksichtige referenzielle Integrität, Wiederholbarkeit und Korrekturläufe, kennzeichne unbekannte Durchsätze der Tabellen und folgere aus einem formal möglichen Export keine gesicherte Weiterverwendbarkeit. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Quellcodezugriff und Lizenzen prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen will die Betreuung seiner individuellen Fachsoftware an einen anderen Dienstleister vergeben; von 16 Modulen liegen 14 im eigenen Git-System, zwei ausschließlich beim bisherigen Anbieter, die Build-Pipeline nutzt dessen Konten und ein proprietäres SDK darf laut vorliegender Lizenz nur der bisherige Anbieter einsetzen. Erstelle einen technischen und rechtlichen Wechselbereitschaftscheck mit Quellcodeinventar, reproduzierbaren Build-Nachweisen, Lizenzhindernissen, Zugriffsrechten und einem Übergabeprotokoll. Unterscheide vorhandenen Quellcode von tatsächlich ausführbaren und wartbaren Lieferständen, identifiziere erforderliche Freigaben für SDK, Artefakte und Schlüssel, fordere unabhängige Kompilierungstests und kennzeichne ungeklärte Nutzungsrechte ausdrücklich als mögliche Sperren für die Übernahme. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Unabhängige Betriebsfähigkeit erproben
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein SaaS-Dienstleister erklärt, sein Kunde könne den Betrieb einer kritischen Anwendung innerhalb von 72 Stunden selbst übernehmen; der Kunde besitzt eine Datenkopie und Betriebsdokumentation, aber nur zwei intern geschulte Personen, keinen getesteten Infrastrukturaufbau und keine nachgewiesenen Berechtigungen für die verwendeten Drittkomponenten. Entwirf einen kontrollierten Unabhängigkeitstest in einer isolierten Umgebung mit Aufgaben für Bereitstellung, Datenimport, Überwachung, Störungsbehebung und Rückbau sowie einem Ergebnisprotokoll. Definiere messbare Bestehenskriterien und Zeitpunkte, unterscheide rechtlich zulässigen Zugriff von technischer Machbarkeit, prüfe Vertretung und Folgebetrieb ohne Anbieterunterstützung und behandle fehlende Nachweise als Testhindernis statt als Erfolg. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

10.4 Zukünftige Bezugsoptionen bewerten

Vertragsverlängerung gegen Neuvergabe abwägen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Produktionsunternehmen muss in vier Monaten entscheiden, ob es seinen Applikationsbetrieb für drei weitere Jahre beim bisherigen Anbieter zu 295000 Euro jährlich belässt oder neu vergibt; ein Kandidat bietet 270000 Euro jährlich plus 100000 Euro Transition, benötigt elf Wochen zur Übernahme und der bisherige Betreiber verfehlte in drei der letzten sechs Monate sein Verfügbarkeitsziel. Erstelle einen Verlängerungs- und Neuvergabeentscheid mit Dreijahreskosten, Wechselzeitplan, Risikomatrix und begründeter Handlungsempfehlung. Berechne die vertraglichen Kosten getrennt von noch ungeklärten internen Wechselaufwänden, berücksichtige die nachgewiesene Servicehistorie und den künftigen Leistungsbedarf, prüfe die zeitliche Machbarkeit und formuliere Bedingungen für eine belastbare Verlängerung oder Ausschreibung. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Insourcing mit Fremdbezug vergleichen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Finanzdienstleister lässt seit drei Jahren eine interne Reportingplattform extern für 480000 Euro jährlich betreiben und könnte die Leistung für drei Jahre mit vier Beschäftigten zu je 85000 Euro jährlich, 70000 Euro Betriebskosten pro Jahr und einmalig 125000 Euro Wissenstransfer selbst erbringen; interne Bereitschaftserfahrung fehlt. Erstelle einen finanziellen und organisatorischen Rückholentscheid mit Dreijahresrechnung, benötigten Kompetenzen, Übergangsphasen und Kriterien für eine tragfähige Eigenbetriebsoption. Vergleiche identische Leistungsfenster nur unter ausdrücklicher Annahme, berücksichtige Rekrutierung und personelle Vertretung als offene Risiken, unterscheide einmalige von wiederkehrenden Kosten und leite einen prüfbaren Qualifizierungs- und Probebetrieb vor der endgültigen Übernahme ab. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Dienstleisterkonsolidierung auf Folgerisiken prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Industriekonzern vergibt Netzwerkbetrieb für 180000 Euro, Arbeitsplatzsupport für 140000 Euro und Anwendungsüberwachung für 100000 Euro jährlich an drei Spezialisten; ein Generalanbieter bietet alle Leistungen für 15 Prozent weniger als die bisherige Gesamtsumme, verlangt 60000 Euro einmalige Transition und nutzt für Netzwerk und Monitoring dieselbe Cloudplattform. Erstelle eine Konsolidierungsentscheidung mit Einsparrechnung über zwei Jahre, Verantwortlichkeitsvergleich, Integrationsfolgen und einer Risikolandkarte möglicher neuer Abhängigkeiten. Berücksichtige unterstellte Leistungsgleichheit nur als zu prüfende Bedingung, rechne Transition und Rabatt getrennt, unterscheide reduzierte Vertragsanzahl von echter technischer Resilienz und entwirf Schutzmaßnahmen gegen Konzentrations- und Exitrisiken. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Wechselkosten durch Sensitivitätsanalysen testen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen bezahlt für den bisherigen Managed Service 30000 Euro monatlich und erwägt einen neuen Anbieter für 25000 Euro monatlich über 36 Monate; einmalig fallen 65000 Euro Migration, 20000 Euro Schulung und 15000 Euro vertragliche Exitkosten an, zusätzlich muss der Altbetrieb je nach Migrationsverlauf einen, drei oder fünf Monate parallel bezahlt werden. Erstelle ein Sensitivitätsmodell mit Gesamtkosten beider Wege, Nettovorteil, Amortisationsdauer sowie einem transparenten Rechenweg für drei Parallelbetriebsszenarien. Berücksichtige die neue Monatsvergütung in allen 36 Monaten, rechne parallele Altzahlungen nur zusätzlich an, benenne den rechnerischen Kippunkt des Wechsels und trenne sichere Vertragskosten von nicht erfassten Qualitäts-, Termin- und Wechselrisiken. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

10.5 Ausstieg und Vertragsende organisieren

Kündigungs- und Exitklauseln testen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Managed-Service-Vertrag läuft in sieben Monaten aus, verlangt eine Kündigung sechs Monate vor Laufzeitende und verlängert sich ohne fristgerechte Erklärung automatisch um zwölf Monate; für eine geordnete Übergabe sind sechs Wochen Unterstützung vereinbart, zugleich enden laut Anlage alle Administrationszugänge mit dem Vertragsende und ein Datenexportformat fehlt. Führe einen Vertragsstresstest für fristgerechte Kündigung und ungeplante Beendigung durch und erstelle ein Fristenregister mit Widersprüchen, Handlungsoptionen und konkreten Änderungsanforderungen. Trenne rechtliche Wirksamkeit von operativer Durchführbarkeit, prüfe die Vereinbarkeit der Zugangsbeendigung mit der Exitunterstützung, bezeichne ungeklärte Herausgaberechte ausdrücklich als Risiko und formuliere rechtlich zu prüfende Verhandlungspunkte. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Exitplan mit Fristen entwickeln
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen beendet in 14 Wochen einen Hostingvertrag für zwölf Anwendungen mit insgesamt 5,5 Terabyte Daten; der Ersatzanbieter kann nach fünf Wochen übernehmen, danach benötigt der Altanbieter vier Wochen für den Export, die Zielumgebung drei Wochen für Import und Anpassung sowie das Projektteam zwei Wochen für fachliche Tests und eine Woche für den Cutover. Erstelle einen rückwärts geplanten Exitfahrplan mit kritischem Pfad, parallelen Arbeitspaketen, Verantwortlichen, Freigabegates und einem Plan bei Terminverzug. Berechne die zeitliche Lücke bei vollständig sequenzieller Bearbeitung, bezeichne notwendige Beschleunigungen oder Vertragsverlängerungen als Entscheidungspunkte, sichere Datenkonsistenz und Betriebsfortführung und plane einen nachweisbaren Rückfall statt eines ungesicherten Abschalttermins. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Datenrückgabe und Zugangsende kontrollieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Cloud-Dienstleister gibt nach Vertragsende 110000 Kundendatensätze und zwei Terabyte Dokumente zurück; acht persönliche Administratorkonten und vier technische Konten sind aktiv, Produktivdaten sollen binnen sieben Tagen entfernt werden und Sicherungskopien dürfen laut Vertrag erst nach 30 Tagen planmäßig auslaufen. Erstelle ein Abschlusskontrollprotokoll für Datenexport, Prüfsummen, sichere Rückgabe, Berechtigungssperre, Löschfristen, verantwortliche Rollen und den dokumentierten Abschluss der Leistung. Unterscheide Datenvollständigkeit von rechtmäßiger Löschung, prüfe die getrennte Behandlung aktiver Systeme und Backups, berücksichtige unvermeidbare gesetzliche Aufbewahrungspflichten als Prüfpunkt und verlange belegbare Bestätigungen statt bloßer Zusicherungen des Dienstleisters. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Rechteübertragung beim Wechsel absichern
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Softwareunternehmen wechselt nach vier Jahren seinen Entwicklungsdienstleister; die Anwendung enthält neun kundenspezifische Module, drei herstellereigene Bibliotheken und einen lizenzierten Kartenservice, während Quellcodezugang für alle Module besteht, aber nur die Nutzung während der bisherigen Zusammenarbeit vertraglich dokumentiert ist. Erstelle eine übergabefähige Rechtekette mit jedem Liefergegenstand, Rechtsinhaber, benötigter Nutzung durch den Nachfolger, fehlenden Zustimmungen und einem konkreten Nachforderungsplan. Trenne Eigentum an Datenträgern und Codekopien von urheberrechtlichen Nutzungsrechten, prüfe Weiterentwicklung, Unterlizenzierung und Drittanbieterbedingungen einzeln, kennzeichne rechtliche Unsicherheiten und definiere Freigaben vor der ersten produktiven Änderung durch den neuen Anbieter. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

10.6 Dienstleisterportfolio strategisch entwickeln

Lieferantenportfolio nach Kritikalität segmentieren
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Unternehmen bezieht fünf IT-Leistungen: Bestellshopbetrieb für 600000 Euro jährlich mit Umsatzstopp bei Ausfall, Identitätsdienst für 220000 Euro mit konzernweiten Anmeldeabhängigkeiten, Personalsoftware für 160000 Euro mit dreitägiger Ausfalltoleranz, Druckerservice für 95000 Euro mit Ausweichgeräten und Codeprüfung für 45000 Euro ohne Betriebsbindung. Erstelle eine Portfoliomatrix nach Geschäftskritikalität, Ersetzbarkeit und wirtschaftlichem Umfang mit konkreter Segmentzuordnung und passendem Steuerungsmodell je Anbieter. Begründe die Prioritäten aus den beschriebenen Folgen statt allein aus Einkaufsvolumen, kennzeichne unbekannte Abhängigkeiten als Prüffelder und ordne Auditintensität, Eskalationswege sowie Verlängerungs- und Exitvorbereitung den unterschiedlichen Risikoprofilen zu. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Verdeckte Plattformkonzentrationen aufdecken
Foto machen. Prompt ausführen.
Fünf formal unabhängige IT-Anbieter betreuen einen Onlinehändler: A den Shop mit 55 Prozent Umsatzbezug, B das ERP, C Zahlungen, D die Personalsoftware und E den Service Desk; A, B und C nutzen dieselbe Cloudregion, B und D denselben Identitätsdienst und E verwendet die Monitoringplattform von A, während alle Lieferanten eigene Verträge besitzen. Erstelle eine portfolioweite Konzentrationskarte mit gemeinsamen technischen Knoten, möglichen Ausfallketten, betroffenen Geschäftsservices und einer priorisierten Liste vertiefender Prüfungen. Unterscheide unmittelbare Abhängigkeiten von lediglich möglichen Wechselwirkungen, bewerte den tatsächlichen Mehrwert der Anbietervielfalt kritisch und entwickle wirksame Gegenmaßnahmen wie unabhängige Notfallzugänge, alternative Regionen und abgestimmte Krisentests. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Innovationsvorschläge auf Geschäftsnutzen prüfen
Foto machen. Prompt ausführen.
Ein Service-Desk-Dienstleister schlägt eine KI-Tickettriage für monatlich 8000 Euro und einmalig 25000 Euro Einführung vor; bei 1200 Tickets pro Monat könnten nach seiner Annahme 70 Prozent jeweils zehn Bearbeitungsminuten sparen, interne Arbeitszeit wird mit 75 Euro je Stunde bewertet und Fehlzuordnungen dürfen die Lösungsquote nicht verschlechtern. Erstelle einen prüfbaren Business Case mit erwarteter Bruttozeitersparnis, monatlichem Nettoeffekt, Amortisationsdauer und einem begrenzten Pilotdesign mit Kontrollgruppe. Trenne Anbieterannahmen von gemessenen Werten, berücksichtige, dass frei werdende Stunden nicht automatisch zahlungswirksame Einsparungen sind, definiere Gegenindikatoren für Servicequalität und Datenschutz und lege transparente Bedingungen für Einführung, Nachverhandlung oder Ablehnung fest. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.

Projekterfahrungen in Beschaffungsstandards überführen
Foto machen. Prompt ausführen.
Drei abgeschlossene IT-Beschaffungen zeigen unterschiedliche Fehler: Bei einer Serviceübernahme verzögerten fehlende Zugänge den Start um vier Wochen, bei einer Cloudmigration fehlte ein verantwortlicher Datenfreigeber und bei einer Softwareentwicklung lösten ungeklärte Drittkomponenten zusätzliche Lizenzkosten von 20000 Euro aus; die bisherigen Einkaufschecklisten behandeln keines dieser Risiken ausdrücklich. Leite daraus eine aktualisierte Beschaffungsstandard-Sammlung mit neuen Prüfpunkten, Freigabegates, Verantwortlichen und überprüfbaren Nachweisen ab. Ordne jeden Vorschlag einer beobachteten Ursache und einer geeigneten Phase im Beschaffungsprozess zu, priorisiere die Änderungen nach vermeidbaren Schäden, vermeide pauschale Zusatzbürokratie und entwirf Wirksamkeitstests anhand der nächsten drei Beschaffungen. Schlage drei weitere Arbeitsaufträge aus diesem Tätigkeitsbereich vor.