

ITSM (ESM) EINKAUFBSBERATER

Unser hilfreicher Einkaufsberater, zur Bestimmung der optimalen ITSM/ ESM Software für Ihr Unternehmen.

Die Entscheidungshilfe für IT-Verantwortliche.



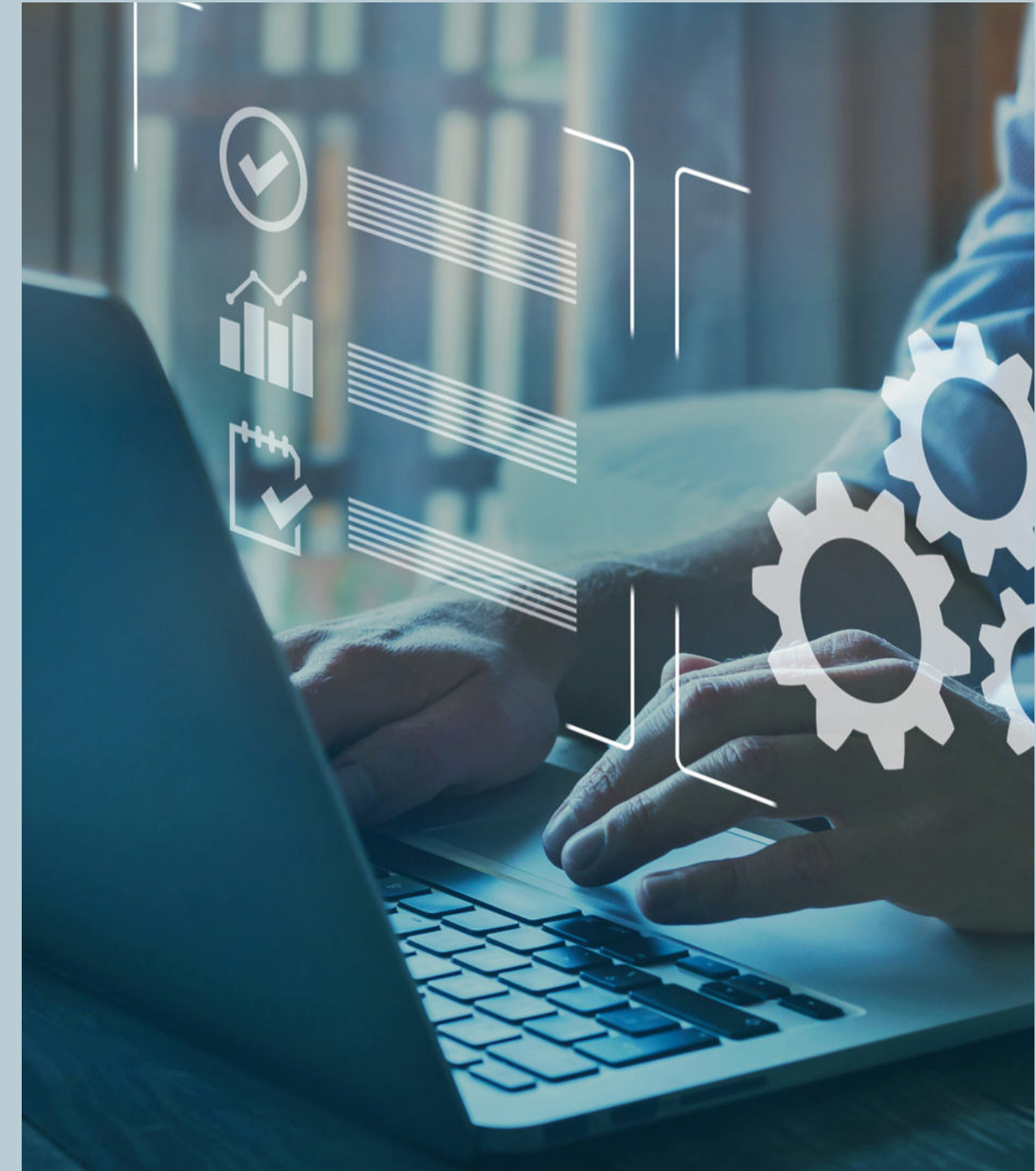
Prozesse optimieren, mit unserem Einkaufsberater

Was ist, wenn Sie und Ihr Team es leid sind, ständig unter Hochdruck zu arbeiten, die immer gleichen Fragen zu beantworten und Überstunden zu machen?

Fühlen Sie sich von Ihrer Arbeitslast erdrückt und haben Sie keine Zeit für Verbesserungen oder wichtigere Dinge im Arbeitsalltag? Fühlen Sie sich mit der Beantwortung von Fragen, der Lösung von Tickets und der Erstellung von Berichten überfordert, weil Ihre aktuelle Lösung nicht benutzerfreundlich ist?

Wie kann man diesen ganzen Prozess optimieren? Wir möchten Ihnen in unserem Einkaufsberater zeigen, wie Sie es auf jeden Fall besser machen können.

Ganz gleich, ob Sie Excel oder ein veraltetes Service-Management-Tool verwenden, wir zeigen Ihnen wie Sie am besten vorgehen, wenn es um die Beschaffung eines ITSM Systems geht!





HERKÖMMLICHE ITSM-TOOLS HABEN SICH IN DEN LETZTEN JAHREN ERHEBLICH WEITERENTWICKELT UND BIETEN SO VIELE ALTERNATIVEN UND FUNKTIONEN, DASS EIN HERVORRAGENDES SERVICEMANAGEMENT OHNE EIN BRANDNEUES SYSTEM KAUM NOCH ZU ERREICHEN IST.

Die besten Softwarelösungen sind einfach zu bedienen und verfügen über die richtigen Funktionen zusätzlich zu denjenigen, die zur Erfüllung der Anforderungen erforderlich sind. Die Lösung, die zu einem Unternehmen passt, ist möglicherweise nicht die richtige für ein anderes. **Dieser Einkaufsberater wird Ihnen helfen, die für Ihr Unternehmen am besten geeignete ITSM-Lösung zu finden.**

Die Beschaffung eines neuen ITSM Systems, ist ungefähr so zu betrachten, wie eine gut funktionierende Beziehung. Je mehr Sie sich damit verbunden fühlen und Ihre Bedürfnisse abgedeckt sind, desto wohler fühlen Sie sich. Ist es nicht schön, wenn man es geschafft hat und sich endlich angekommen fühlt? Genauso fühlt es sich an, wenn Sie sich für das richtige ITSM System entschieden haben.

Unser detaillierter Ansatz zeigt Ihnen, wie Sie herausfinden, was Ihre IT-Abteilung braucht und welche Schritte es benötigt, um das richtige ITSM-Tool auszuwählen und den passenden Anbieter zu finden. Sie erhalten Antworten auf die Fragen, die Sie normalerweise bei der Bewertung an Software- und IT-Dienstleister stellen, und Vorschläge für die erste Kontaktaufnahme mit Ihrem zukünftigen IT-Dienstleister.

Veränderungen im Unternehmen können einschüchternd und beunruhigend sein. **Wir helfen Ihnen mit unserem E-Book dabei, Ihre Entscheidungen aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten und liefern Inspirationen,** damit Ihnen die Wahl des richtigen ITSM Systems leicht fällt.

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1:
Erstellen Sie Ihren Geschäftsplan

Kapitel 2:
Die weitere Vorgehensweise.

Kapitel 3:
Nach welchen ITSM-Lösungen sollten Sie Ausschau halten?

Kapitel 4:
So gelingt die Anbieter Auswahl.

Kapitel 5:
Das sind die letzten Schritte.



Erstellen Sie Ihren Geschäftsplan

OHNE PLAN WIRD ES SCHWIERIG WERDEN

Bevor Sie ein Service-Management-Tool kaufen, empfehlen wir, einen Geschäftsplan zu erstellen. Stellen Sie sicher, dass Sie nicht Ihre Zeit und Ihr Geld verschwenden. Es kommt ganz auf Sie an: Welche Probleme haben Sie derzeit und wie könnten diese gelöst werden? **Und vor allem: Wäre der Kauf eines Tools die richtige Entscheidung?**

Beziehen Sie bitte in Ihren Plan folgendes ein: Wenn die Geschäftsleitung die IT und die von ihr erbrachten Dienstleistungen betrachtet, sieht sie sie als Kostenstelle an, die Investitionen zur Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität erfordert.



Daher kann es für IT-Abteilungen schwierig sein, das erforderliche Budget für Softwaresysteme zu erhalten, die von der Geschäftsleitung als Extras angesehen werden. Glücklicherweise bringen ITSM-Systeme tatsächlich eine beträchtliche Investitionsrendite.

IT-Organisationen, die in der Lage sind, den wirtschaftlichen Nutzen für das gesamte Unternehmen nachzuweisen, haben es leichter ihre Kosten zu rechtfertigen und das Management für ihre Service-Management-Plattformen zu gewinnen. Service-Management-Plattformen liefern tatsächlich eine messbare Investitionsrendite, und zwar in jedem Bereich, den sie berühren.

Sie tragen dazu bei, den Gewinn durch geringere Ausgaben zu steigern und bieten einen technischen Vorteil, der die Einnahmen erhöht.

Aus unserer Erfahrung wissen wir, dass Sie vor der schwierigen Situation stehen, Ihre Entscheidungsträger zu überzeugen oder ob es sich lohnt, Zeit und Geld in eine ITSM Lösung zu investieren.

Um Ihnen diese Situation zu erleichtern, zeigen wir Ihnen Wege auf, für eine optimale Vorgehensweise. Für uns ist das der Geschäftsplan.

Der Geschäftsplan ist recht einfach zu erstellen.

Beantworten Sie zunächst die nachfolgenden Fragen, um Ihren Geschäftsplan zu erstellen. Dies ist die erste Phase bei der Entwicklung einer neuen ITSM Service-Desk-Lösung. Der Geschäftsplan eignet sich ideal, um die Investition den Entscheidungsträgern im Unternehmen vorzustellen.



01

DER WICHTIGSTE GRUND FÜR DAS VERFASSEN EINES GESCHÄFTSPLANS IST DIE FESTLEGUNG DESSEN, WAS SIE ERREICHEN WOLLEN.

Wie sieht Ihrer Meinung nach ein optimales IT Service Management Szenario aus? Bei Ihrem ersten Entwurf haben Sie keine Grenzen. **Nutzen Sie die User aus allen Bereichen, egal ob IT, Mitarbeiter, Manager oder Lieferanten.** Planen Sie das ideale System, welches es für Sie optimal machen würde.

Entwerfen Sie ein Szenario, wie Ihrer Meinung nach eine perfekte IT Service Management Architektur aussehen könnte und beschreiben Sie es. Verkomplizieren Sie diese Phase nicht zu sehr. Definieren Sie die zwei bis drei wichtigsten Ziele Ihres ITSM? Wichtig ist, dass dieses System von allen genutzt werden soll, also sollten auch alle mit einbezogen werden.



02

NACHDEM SIE SICH FÜR IHRE PRIORITÄTEN BEI DER GESTALTUNG DES PERFEKTEN SERVICE-MANAGEMENT-TOOLS ENTSCIEDEN HABEN, SOLLTEN SIE SICH AUF DIESE FRAGEN KONZENTRIEREN.

- Mit welchen Problemen sind Sie konfrontiert?
- Mit welchen spezifischen Schwierigkeiten sind Sie derzeit konfrontiert?
- Wie häufig und in welchen Situationen treten sie auf?
- Wie wirkt sich dies auf Ihre Mitarbeiter aus?
- Wie viel Zeit und Geld würden Sie mit einer neuen Lösung einsparen?

Wählen Sie zwei oder drei Ihrer größten Probleme aus, und suchen Sie nach Zielen die Sie in diesem Bereich erreichen möchten.

Rechnen Sie aus, was aktuell die Produktivität Ihrer Lieferanten, Mitarbeiter kostet.

Wie schaut es mit der Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten aus? Welche Risiken verbergen sich hier?



Beispiel 1

STELLEN SIE SICH EINEN HELPDESK FÜR EIN MITTELSTÄNDISCHES UNTERNEHMEN MIT 3.000 MITARBEITERN VOR.

Im Durchschnitt erhält dieser Helpdesk 7.000 Anfragen pro Monat, wobei die Bearbeitung einer durchschnittlichen Anfrage 25 € kostet, **was monatliche Kosten von 175.000 € ergibt.**

Mithilfe einer geeigneten ITSM-Plattform und dazu eine Live-Chat-Funktion können die Mitarbeiter, anstatt jeweils nur ein Ticket am Telefon zu bearbeiten, nun 3 Tickets gleichzeitig über den Chat bearbeiten. (Das ist nur eine Rechnung von sehr vielen Möglichkeiten.)

Die durchschnittlichen Kosten für den Abschluss jedes Tickets sanken um ein Drittel, was monatliche Einsparungen von 58.310 € ergab.



Beispiel 2

IM DURCHSCHNITT VERLIEREN MITARBEITER IN UNTERNEHMEN MIT ERSTKLASSIGEN ITSM-DIENSTEN PRO JAHR ETWA 18 STUNDEN ARBEITSZEIT AUFGRUND TECHNISCHER PROBLEME, ALSO ETWA 2 TAGE.

Mitarbeiter, die in Unternehmen mit schlechten IT-Services arbeiten, verlieren schätzungsweise 96 produktive Stunden oder 12 Tage pro Jahr. ITSM-Systeme arbeiten daran, Produktivitätsprobleme zu beseitigen, die durch Computer- und Netzwerkausfälle entstehen.

Die Module "Problem Management" und "Incident Management" ermöglichen es den IT-Teams, Probleme proaktiv zu erkennen und so die Produktivität der Mitarbeiter zu erhalten.

Die hier erzielten Einsparungen sollten auch in die ROI-Berechnungen des IT-Teams einfließen und können entweder anhand von Branchendurchschnitten oder internen Benchmarks gemessen werden.

Routineaufgaben von Mitarbeitern Automatisieren, hierdurch erreichen Sie neben der höheren Produktivität Ihrer Mitarbeiter auch noch eine höhere Zufriedenheit und Mitarbeiterbindung.

Es gibt viele Studien zu Einsparungsmöglichkeiten und Produktivitätsteigerungen.

Eine weitere Statistik sagt aus, dass Mitarbeiter durch die vielen unterschiedlichen Wechsel zwischen Tools bis zu 32 Tage im Jahr pro Mitarbeiter aufwenden.



Beispiel 3

HIER NOCH EIN PAAR IDEEN, WIE SIE EINSPARUNGEN FINDEN KÖNNEN.

- 42 % erzielten Kosteneinsparungen bei ihren Geschäftsprozessen
- 38 % konnten die Produktivität ihrer Mitarbeiter steigern
- 35 % erzielten Kosteneinsparungen bei den IT-Systemen
- 31 % erzielten schnellere Reaktionszeiten für Kunden
- 18 % haben eine kürzere Markteinführungszeit für Waren und Dienstleistungen erzielt.

(Quelle: Forbes)

- Ausfallzeiten kosten \$5600/min (Quelle: Ponemon)
- Durchschnittliche Ausfallzeit pro Jahr: 87 Stunden (Quelle: Gartner)
- Die durchschnittliche Mean Time To Repair (MTTR)
- Die durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um ein Gerät oder einen Dienst wieder online zu bringen – beträgt 200 Minuten pro Ausfall (Quelle: ITPI)

Dies sind nur einige der wichtigsten Punkte. Ich empfehle Ihnen, die jeweiligen Originalbeiträge zu recherchieren Nutzen Sie dies als Ideengeber, die besten Zahlen werden Sie in Ihrem Unternehmen mit der Erfahrung Ihrer Mitarbeiter erheben können. Sie selbst sind hier Ihr bester Berater, keiner kennt Ihr Unternehmen wie Ihre Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten.



03

AUCH WENN IHRE DERZEITIGEN PROZESSE KEINE NENNENSWERTEN SCHWACHSTELLEN AUFWEISEN, SOLLTEN SIE SICH FRAGEN, WIE SOLLTE ICH DAS TUN?

Vielleicht sind Ihnen Anbieter mit einem augenscheinlich perfektem ITSM System aufgefallen und Sie haben angenommen, dass Ihr Unternehmen davon profitieren würde. **Aber wie genau können Sie davon profitieren?**

Was würden Sie sich wünschen? Dass Ihre Mitarbeiter oder Kunden unabhängiger und zufriedener wären, wenn Sie ihnen mehr Wissen zur Verfügung stellen würden? Eine moderne und leicht zu bedienende Oberfläche des neuen ITSM Tools?

Möchten Sie das Serviceerlebnis für Kunden und Mitarbeiter verbessern? Was ist Ihr innerer Gedanke, dass Sie sich auf die Suche nach Informationen machen, um ein neues ITSM Tool zu finden? Halten Sie diesen fest, recherchieren Sie auch intern die Sichtweisen und inneren Gedanken bei Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten.

All dies sind gute Gründe, um Optimierungen und Verbesserungen vorzunehmen. Schaffen Sie überzeugende Argumente für eine Veränderung. Wenn Sie diese Argumente perfekt definiert haben, werden Sie besser in der Lage sein, diese durchzusetzen.

Ihre Entscheidungsträger werden eher bereit sein, in das neue ITSM Tool zu investieren.



Analysieren und Umsetzen

SIE HABEN FESTGESTELLT, DASS ES DRINGEND NOTWENDIG IST, DIE ART UND WEISE, WIE IHR SERVICE-DESK FUNKTIONIERT, ZU ÄNDERN.

Sie haben einige Zeit damit verbracht, über die Ziele und Probleme nachzudenken, die damit verbunden sind.

Der Business Case ist fast fertiggestellt. **Es gibt jedoch noch einen letzten Schritt, der getan werden muss.**

Seien Sie ehrlich: Wären Sie bereit, sich nach einem neuen System umzusehen, wenn Sie jetzt Ihre Bilanz und die damit verbundenen Gesamtkosten sehen würden? Wären Sie bereit, gemeinsam mit Ihrem Team nach einer neuen Lösung zu suchen? Wie hoch sind die Risiken/ Nachteile, wenn sie es nicht tun?

Würde es sich für Ihr Unternehmen als Ganzes lohnen? Wenn Ihre Antwort „Nein“ lautet, sollten Sie Ihre Ziele überdenken und neu bewerten, oder Ihre derzeitige Lösung wird Ihren Bedürfnissen gerecht. Wenn Ihre Antwort „Ja“ lautet, können Sie sich auf erhebliche Veränderungen freuen.

Damit sind Sie bereit, Ihre Pläne sowohl mit Ihrem Team als auch mit Ihrer Geschäftsleitung zu teilen. Ihr Service-Desk-Team kann fast unvorstellbare Dinge schaffen und Sie sollten sie Ihren Kollegen und der Geschäftsleitung vorstellen. Überzeugen Sie die Stakeholder Ihrer Organisation davon, dass eine notwendige Umstellung zu positiven Veränderungen im gesamten Unternehmen führen wird und dass Sie davon profitieren werden und Kosten einsparen.

Vergewissern Sie sich, dass Sie grünes Licht bekommen, bevor Sie sich auf die Suche nach einem ITSM-Tool und einem Anbieter machen! Im nächsten Abschnitt erfahren Sie alles, worauf Sie bei der Auswahl des richtigen Tools für Ihr Team und Ihr Unternehmen achten sollten.

Die weitere Vorgehens- weise

SIE HABEN NUN IHREN GESCHÄFTSPLAN ERSTELLT.

Nun ist es an der Zeit, Ihre Optionen zu prüfen. Wo sollen Sie bei so vielen Alternativen und Anbietern anfangen?

Wenn Sie gut vorbereitet sind, haben Sie schon die Hälfte des Weges geschafft. Im Folgenden finden Sie einige Hinweise, die Ihnen bei der Auswahl des richtigen Tools helfen können.



01

CHECKLISTE ABHAKEN

Ein Request for Information (RFI) ist das Erste, was die meisten Unternehmen bei der Suche nach einer neuen Software verschicken.

Eine RFI besteht aus einem detaillierten Dokument oder einer Liste von technischen Merkmalen und Lösungen, in der alle technischen Spezifikationen beschrieben sind.

Theoretisch ist das eine gute Idee: Es ermöglicht Ihnen, Anbieter und ihre Lösungen auf einheitliche und strukturierte Weise zu vergleichen. Diese Ausschreibungen sind sehr umfangreich, was bedeutet, dass ihre Auswertung sehr viel Zeit kostet. Um Zeit zu sparen, empfehlen wir Ihnen, eine kurze Liste mit Anforderungen an die neue Software zu erstellen, bevor Sie sie an alle potenziellen Anbieter verschicken.

Sie sollten Ihren Geschäftsplan sorgfältig prüfen und eine Liste mit Ihren Anforderungen an die Software erstellen.

- Welche technischen Anforderungen gibt es?
- Welche Funktionen werden benötigt?
- Wird ein lokaler Support angeboten?

Wenn Sie anhand dieser Checkliste die Liste der potenziellen Anbieter eingegrenzt haben, können Sie Ihrem bevorzugten Anbietern eine detaillierte Anfrage schicken oder sich die Lösungen präsentieren lassen. **Die Entscheidung liegt bei Ihnen.**



02

SO GEHT ES EINFACHER

Checklisten sind ein hervorragender Ausgangspunkt, wenn Sie Ihre Nachforschungen eingrenzen wollen. Aber Checklisten geben keine Antwort auf zwei entscheidende Fragen:

- Wie wird der Anbieter meine Probleme lösen?
- Kann ich ihm vertrauen?

Um die Frage nach der Zuverlässigkeit zu beantworten, müssen Sie ein wenig recherchieren. Wir werden dies später ausführlich behandeln.

Jetzt kommt Ihre Vorarbeit zum Tragen.

Sie haben Ihre Probleme und Ziele bereits in Ihrer Fallstudie dargelegt. Sie können die Anbieter fragen, wie sie Ihnen helfen können, welche Unterstützung sie anbieten können, ob Ihr Team dazu angeregt wird, ihre Software zu nutzen, und wie Sie den Erfolg der Einführung des neuen Systems messen werden. Bitten Sie auf der Grundlage dieser Fragen um ein Angebot.

Möglicherweise müssen Sie auch eine Beispielanwendung anfordern, die die Funktionsweise der Software beschreibt. So können Sie feststellen, welcher Anbieter den größten Nutzen bietet und wirklich an der Lösung Ihrer Probleme interessiert ist.

Wenn Sie ein Produkt wünschen, das über die Standardfunktionen hinausgeht, sollten Sie den Anbieter direkt fragen, wie er Ihre Probleme lösen wird. Stellen Sie auch Fragen, welche Sie sich vielleicht normal nicht trauen zu stellen, um den Anbieter/ Partner zu fordern. An seiner Reaktion, können Sie sehen wie wichtig es ihm ist ihre Probleme zu lösen.

03

KOMBINIEREN SIE IHRE STRATEGIE

Auch wenn man gerne beides haben möchte, am Ende muss man sich für eine Option entscheiden. **Unsere Erfahrung zeigt, dass man darüber nachdenken sollte, beide Strategien zu kombinieren.**

Am Ende möchten Sie eine Auswahl von Anbietern haben, die Ihnen helfen und Ihre Probleme lösen können. Die Anbieterliste kann unter Umständen recht groß werden, da oft die Zeit fehlt, sich mit vielen Anbietern auseinanderzusetzen, sollten Sie zunächst eine Liste erstellen, die Ihnen hilft, Ihre Auswahl einzugrenzen.

Verlassen Sie sich nicht nur auf ein tolles Marketing des Anbieters, sondern schauen Sie genau hinter die Kulissen.

Im nächsten Abschnitt werden wir einige Dinge erörtern, die Sie auf Ihrer Checkliste für die Suche nach dem idealen Anbieter berücksichtigen sollten.



Nach welchen ITSM-Lösungen sollten Sie Ausschau halten?

ES GIBT VIELE DAVON.

Die Wahrheit ist, dass die meisten ähnliche Funktionen bieten. Wenn Sie genauer hinsehen, werden Sie feststellen, dass jedes Unternehmen seine eigene Persönlichkeit hat.

Zum Beispiel, wie diese ihre Anwendung vertreiben und wie anpassungsfähig und zukunftssicher sie ist. Sie sollten Ihre Optionen sorgfältig abwägen und sich genau überlegen, was für Sie am besten geeignet ist. Es ist wichtig, dass Sie auch nach dem Kauf auf den Anbieter zählen können.

Ebenso bei Ihrem Implementierungspartner. Sie wollen nicht jedes Jahr auf eine neue Lösung umsteigen, sondern eine langfristige Lösung. Im Folgenden finden Sie einige technische Punkte, die Sie bei der Auswahl eines Anbieters berücksichtigen sollten.



Unterschiede zwischen SaaS und On-Premises

DIE INSTALLATION EINER STANDARD-ITSM-LÖSUNG, WIE DER DERZEIT VERWENDETEN, ON PREMISE KANN TEUER SEIN, DA SIE FÜR DIE SOFTWARE, DIE LIZENZEN UND WARTUNGSKOSTEN IM VORAUS BEZAHLEN MÜSSEN.

SaaS (Software as a Service) hingegen ermöglicht Ihnen den Fernzugriff auf die Lösung und deren Nutzung, sodass Sie keine Mitarbeiter für die Durchführung von Aktualisierungen und Wartungsarbeiten einstellen müssen. **"On Premise" Lösungen haben den Vorteil, dass Sie die Software an Ihre Bedürfnisse anpassen und einrichten können.**

Da SaaS-Lösungen in der Cloud gehostet werden, müssen Sie sich keine Sorgen machen, dass die Software zwischen den Aktualisierungen veraltet sein könnte. Sie zahlen eine monatliche Gebühr für SaaS, und der Anbieter kümmert sich um alles andere. **SaaS ist einfach einzurichten und kosteneffizient.**

SaaS-Lösungen sind schnell einzurichten und kostengünstiger zu warten, als lokale Lösungen. Durch die kontinuierliche Bereitstellung wird sichergestellt, dass Updates automatisch bezogen werden. Der Nachteil ist, dass sie weniger anpassbar sind als eine lokale Lösung. Außerdem müssen Sie darauf vertrauen können, dass Ihr Anbieter Ihre Daten korrekt schützt.

Oder sollten Sie noch unsicher sein, ob in Zukunft (kurz/mittel/langfristig) ein Wechsel stattfinden könnte. **Wählen Sie einen Anbieter, der beides abdecken kann.** Lassen Sie sich die Roadmap aufzeigen und schreiben Sie es im Vertrag fest.



Anbindungen

FÜR SIE DREHT SICH ALLES UM DIE ITSM-LÖSUNG, ABER IHRE NEUE SOFTWARE SOLLTE AUCH GUT MIT DEN ANDEREN, IN IHREM UNTERNEHMEN VERWENDETEN TOOLS, ZUSAMMENARBEITEN.

Es sollte einfach sein, Mitarbeiterdaten und Netzwerkscans in Ihre Lösung zu integrieren, damit Sie viel Zeit sparen.

Erkundigen Sie sich, ob Ihre Lösung mit Software von Drittanbietern verbunden werden kann, um zu sehen, ob die Schnittstellen gut funktionieren. Kann die Lösung z. B. mit Active Directory oder Teams verbunden werden?

Kann ich meine eigenen Integrationen über eine offene API erstellen? Wie ändern sich Schnittstellen in der Zukunft? Wie offen ist das System für den Fall, dass nachträglich noch etwas weiteres berücksichtigt werden soll. (Roadmap)



Das sollten Sie unbedingt beachten!

WENN SIE EINE NEUE ITSM-LÖSUNG IN ERWÄGUNG ZIEHEN, SOLLTEN SIE AN DIE LANGFRISTIGE PERSPEKTIVE DENKEN.

Denken Sie nicht nur an die Gegenwart, sondern auch an zukünftige Herausforderungen, Veränderungen und Möglichkeiten. Ist die Lösung, die Sie in Erwägung ziehen, flexibel genug, um sich an künftige Änderungen anzupassen und Ihre Anforderungen zu erfüllen?

Kann das ITSM System einfach auf ein ESM System umgestellt werden? Assetmanagement? Softwareverteilung? Monitoring? Selfservice Portal für Mitarbeiter und Kunden?

Werden Sie zum Beispiel in Zukunft mit anderen Abteilungen Ihres Unternehmens zusammenarbeiten können? Können Sie mit der Lösung bei Bedarf neue Funktionen hinzufügen? Können Sie Komponenten, die nicht mehr benötigt werden, entfernen?

Achten Sie auf die Flexibilität!



Einfache Bedienbarkeit des Systems

DAS WICHTIGSTE IST, DASS DER SERVICE STIMMT.

Werden Ihr IT-Team und Ihre Business-Anwender gut mit dem neuen System arbeiten? Je einfacher eine Software zu bedienen ist, desto weniger Einwände werden Ihr Team und der Rest der Organisation erheben.

Beantworten Sie zunächst die folgende Frage: Wollen Sie wirklich für jede noch so kleine Änderung einen externen Berater engagieren? Wenn nicht, müssen Sie eine Lösung finden, die wirklich benutzerfreundlich ist.

Denken Sie auch über die folgenden Punkte nach:

- Können Sie selbst Anpassungen vornehmen, ohne teure Entwickler zu benötigen?
- Ist die Benutzeroberfläche so gestaltet, dass sie intuitiv ist?
- Können die Mitarbeiter das Self-Service-Portal selbständig nutzen?

Mit einer Demoversion können Sie all dies testen, oder Sie können den Anbieter bitten, die Software zu demonstrieren und konkrete Beispiele für ihre Nutzung zu geben. **Schauen Sie sich genau an, was angezeigt wird, und achten Sie darauf, ob die Anzahl der Klicks, die zur Übermittlung und zum Abschluss einer Anfrage erforderlich sind, ersichtlich ist.** Sie sollten auch darauf achten, ob die Schaltflächen übersichtlich sind, ob die Aktionen logisch miteinander verknüpft sind und ob Sie problemlos Berichte erstellen können.

Am besten ist es, diese Punkte vor einer Investition zu prüfen und nicht erst danach. Es kann auch bedeuten, dass Sie mit ihrem Anbieter übergreifende Funktionen abdecken können. (HR, Finance, Facility Mgmt, u.v.m). Automatisierung kann hier dazu führen, dass andere Software Produkte eingebunden werden können und dadurch nur noch eine Oberfläche für die Nutzer vorhanden ist. **Dies wäre ein hervorragender Punkt, um die Mitarbeiter und Kundenzufriedenheit zu erhöhen.** Achten Sie auf Zertifizierungen wie PinkVerify.

Ebenfalls ist ein notwendiger Punkt, ob Anpassungen schnell und flexibel gehandhabt werden können. Stichwort: **"No/Low Coding Funktion."** Lassen Sie sich die Roadmap/ Zukunft vorstellen. Sollten wichtige Funktionen für Sie dabei sein, fragen Sie nach, ob diese sicher in der nächsten Version veröffentlicht werden. Lassen sie sich das schriftliche bestätigen.

So gelingt die Anbieter Auswahl

VIELE LÖSUNGEN FÜR DAS IT-SERVICE-MANAGEMENT (ITSM) SIND MIT FUNKTIONEN ÜBERFRACHTET, WAS DIE AUSWAHL EINES ANBIETERS ERSCHWERT.

Die Softwarekomponente ist natürlich von großer Bedeutung. Es liegt auf der Hand, dass Sie Qualität zu einem erschwinglichen Preis wünschen, und ein Unternehmen, das die meisten Optionen und Funktionen bietet, scheint die beste Lösung zu sein.

Die beste Option für Sie beschränkt sich jedoch nicht auf ausgefallene Funktionen. Es kommt auf das Gesamtpaket an. Das Unternehmen, das Sie auswählen, wird das Rückgrat Ihrer neuen Lösung bilden, wenn es auf Ihre Bedürfnisse eingeht und als echter Partner agiert. Wir haben für Sie eine Liste zusammengestellt, die Ihnen bei der Auswahl helfen soll. Bei der Auswahl eines Anbieters sollten Sie die folgenden Punkte berücksichtigen.



Diese Kriterien sollten Sie bei Ihrer Auswahl des Anbieters/ Partners im Auge behalten

Manche sind der Meinung, dass die Erfahrung bei der Auswahl eines Anbieters entscheidend ist.

Sie sollten nicht einfach das Unternehmen wählen, welches am längsten im Geschäft ist. Sie sollten u. a. den Kundenstamm, die Kundentreue und die Expansion des Unternehmens seit seinem Eintritt in die Branche berücksichtigen.

Halten Sie nach Anbietern Ausschau, die mit Unternehmen und Branchen wie der Ihren zusammengearbeitet haben, um Kompatibilität sicherzustellen.

Um eine bessere Vorstellung davon zu bekommen, wie langwierig und vertrauenswürdig diese Partnerschaft sein könnte, sollten Sie sich die Branchenerfahrung und den vielfältigen Kundenstamm des Unternehmens ansehen. Hat Ihr Partner vordefinierte Prozesse bereits im Tool integriert. Gibt es **Best Practises Anleitungen**. Hat Ihr Anbieter einen **standardisierten Projektplan für die Implementierung?**

Deshalb empfehlen wir Ihnen, ein Unternehmen mit einer nachgewiesenen Erfolgsbilanz und einem großen Kundenstamm zu wählen. Zusätzlich setzen Sie auf Implementierungspartner. Diese gehen individueller auf Sie und Ihre Bedürfnisse ein.



Unterstützung vor Ort

Wie in einer Beziehung läuft auch bei einem ITSM-Tool nicht alles reibungslos.

Ihr Anbieter kann jetzt mit Ihnen vorausschauen und Ihnen erklären, wie er Sie unterstützen würde, wenn etwas schief läuft.

Hier sollten Sie sich für einen Anbieter entscheiden, der über eigenes Support Personal verfügt. Diese Mitarbeiter verfügen wahrscheinlich über ein großes Wissen über die Software und die Sprachunterstützung. Unserer Meinung nach zeichnet sich ein hervorragender Support unter anderem dadurch aus, dass sich die Support-Mitarbeiter über das normale Maß hinaus engagieren, um Ihre Probleme zu lösen.

Bedenken Sie das: Benötigen Sie in Ihrem Unternehmen einen globalen Ansatz? Also 24/7 Support und mehrsprachig?



Den richtigen Partner finden

Anbieter, die die Software nicht selbst implementieren, verkaufen Ihnen lediglich ein Produkt.

Sie beauftragen einen Subunternehmer mit der Installation der Software bei Ihnen vor Ort. Wenn solche Berater nicht direkt für den Anbieter arbeiten, sind sie möglicherweise nicht in alle Prozesse eingebunden und können Ihre Anforderungen nicht optimal erfüllen.

Achten Sie auf Begriffe wie ‚interne Berater‘, um einen zuverlässigen Partner zu finden. Wie ist der Beratungspartner mit dem Hersteller verbunden? Hat der Partner ein Qualitätsmanagement. Partner haben den Vorteil viel individueller auf Ihre Bedürfnisse eingehen zu können.

Gibt es Kundenzufriedenheitsbefragungen. Was sagen die Businessnetzwerke über Ihren Partner? Ist der Partner nur eingebunden, oder arbeitet dieser sehr eng mit dem Hersteller zusammen?



Weitergedacht - Das Leben der Mitarbeiter leichter gemacht

Am Ende des Tages ist nur eines wichtig: den Mitarbeitern Ihres Unternehmens das Leben leichter zu machen.

Sie sollten auch herausfinden, ob der Anbieter Schulungen anbietet. Welche Art von Schulung ist verfügbar? Bietet er Schulungen für die ersten Schritte an? Gibt es Weiterbildungsangebote für Mitarbeiter und Anwendungsmanager?

Wenn Sie sich für einen Anbieter entscheiden, der neben Schulungen und Trainings auch Webinare anbietet, werden Ihre Kollegen und Nutzer selbständiger und sicherer im Umgang mit einer neuen ITSM-Lösung.

Gibt es zusätzlich Workshops zu Themen wie Wissensmanagement oder anderen Best Practices? Wenn Sie diese Fragen beantworten, wissen Sie, ob ein Anbieter ein langfristiger Partner sein könnte und nicht nur ein Lieferant mit kurzer Halbwertszeit.



Wertekultur - Ein Faktor der nicht unterschätzt werden darf

Die Wahl des richtigen ITSM-Lösungsanbieters ist von entscheidender Bedeutung, da sie sich auf die Unternehmenskultur auswirkt und nicht nur auf die Installation von Software.

Ihre neue ITSM-Lösung wird von Menschen entwickelt, von Menschen genutzt und von Menschen gewartet. Sie spiegelt daher unweigerlich auch die Denkweise und Kultur dieser Menschen wider.

Weist die Belegschaft Ihres Anbieters ein hohes Engagement und eine hohe Motivation auf und verfügt sie über eine Kultur, in der Empathie, Freiheit und Vertrauen großgeschrieben werden?

Betrachten Sie Ihre eigenen Werte und suchen Sie einen Anbieter, der ihnen entspricht. Dies mag im Vergleich zur Bedeutung von Funktionen und anderen Merkmalen des Anbieters trivial erscheinen, aber langfristig wird sich ein Anbieter, der Ihre Werte widerspiegelt, auszahlen.

Hat Hersteller und Partner ein Werte-Commitment? Beispiele wären Global Conduct oder ehrbarer Kaufmann. Wie sieht es mit der Kundenzufriedenheit aus, hat der Anbieter/ Dienstleister "Case Studies" oder Auszeichnungen?



Das sind die letzten Schritte

Sie haben soeben die endgültige Genehmigung der Geschäftsleitung erhalten, mit dem Aufbau einer Lösung auf der Grundlage Ihres Business Case, der Lösungsanforderungen und der Anbieterauswahl fortzufahren.

Bevor Sie Ihre endgültige Entscheidung treffen, sollten Sie einige Dinge bedenken.



Verlieren Sie nicht Ihre Objektivität

Sehen Sie sich Ihre Anforderungsliste aus Schritt 2 an, konsultieren Sie etablierte, unabhängige Bewertungsplattformen und sammeln Sie Daten über potenzielle Anbieter, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Lassen Sie sich Referenzen vom Hersteller geben. Also Kontakte und direkte Ansprechpartner, welche dieses Projekt mit diesem Produkt schon durchgeführt haben.

Sprechen Sie mit den Bestandskunden selbst. Diese können Ihnen helfen ein gutes Gefühl zu bekommen, geben Ihnen Tipps, auf was Sie achten müssen.

Es ist immer von Vorteil, eine Vielzahl von Perspektiven zu Ihrer potenziellen neuen ITSM-Lösung zu erhalten.



Selektieren und definieren

Sobald Sie alle erforderlichen Daten gesammelt haben, können Sie damit beginnen, Ihre Auswahl einzugrenzen. Die ideale Methode, um in dieser Phase mit den Anbietern in Kontakt zu treten, besteht darin, direkt um ein persönliches Treffen zu bitten und am besten gleich mit dem Partner, welcher später die Implementierung übernimmt.

Sie müssen nun die Fragen stellen, die Sie auf der Grundlage Ihres Geschäftsplans formuliert haben. Möchten Sie sehen, ob die ITSM-Lösung eines Anbieters Ihre aktuellen Service-Desk-Probleme lösen kann? Das ITSM-Tool des Anbieters mag auf den ersten Blick verlockend erscheinen, aber Sie sollten sich zunächst darauf konzentrieren, ob es Ihre IT effektiv verbessern kann, zukunftssicher und ausbaufähig sein wird.

Vergessen Sie am Ende nie eine Gesamtkostenbetrachtung vorzunehmen. Fragen wie:

- Wie schnell ist das Tool implementiert?
- Wie komplex sind die Anpassungen?
- Wie viel Personal benötige ich für die Wartung?
- Wie viele Server benötige ich für die Bereitstellung.
- Welche anderen Voraussetzungen müssen für die Software erfüllt werden? Dies kann zu weiteren Lizenz- und Betriebskosten Dritter führen.
- Kann das Tool intern betreut werden, ohne dass man Spezialisten benötigt? (no-/ low coding Software)
- etc.



Umsetzungsphase

Da Sie bereits viele Anbieter von Ihrer Liste streichen konnten, ist es nun an der Zeit, sich bei den von Ihnen bevorzugten Anbietern nach der technischen Umsetzung der Lösung zu erkundigen.

Wenn Sie sich Schritt 2 noch einmal ansehen, werden Sie sich an die Schlüsselemente der Auswahl eines ITSM-Tools erinnern. Wie schnell können Sie etwa eine neue Lösung einrichten? Kann das System mit Software von Drittanbietern verbunden werden?

Ist es anpassungsfähig? Sie können auch einige der in Schritt 3 beschriebenen Fragen zum Anbieter stellen. Diese Fragen können unter anderem Support, Vor-Ort-Niederlassungen, Webinare, Schulungen und Weiterbildungen betreffen.



Budgetkontrolle

Jetzt, da Sie Ihre Liste eingegrenzt haben, ist es an der Zeit, den finanziellen Aspekt des Tools zu betrachten.

Natürlich stehen die Funktionen des Tools und die Qualität des Anbieters bei der Auswahl im Vordergrund. Wenn die Kosten jedoch nicht gerechtfertigt sind, oder nicht mit Ihrem derzeitigen Budget übereinstimmen, werden Sie nicht weiterkommen. **Wir raten Ihnen, nicht nur auf die Preisunterschiede zwischen den verschiedenen Anbietern zu achten,** sondern auch auf die verschiedenen Optionen und Preisabstufungen der einzelnen Anbieter.

Achten Sie auf versteckte Kosten.

Beispiel:

- Produkt A Lizenzkosten 100.000 €.
- Produkt B Lizenzkosten 25.000 €

Produkt A hat Betriebskosten von Hardware/ Support/ Beratung/ Entwicklung normaler Bereich
Produkt B ist 20 Mal so teuer im Betrieb.

Produkt A ist am Ende günstiger.

Oder was passiert bei Veränderung Ihrer Umstände, eventuell muss der Vertrag angepasst werden.
Welche Kosten kommen auf Sie zu?



Software- und Lizenzkosten sind ein gängiger Aspekt der Angebote von ITSM-Anbietern.

Betrachten Sie die Funktionen der Lösung eingehend.

So ist eine Standardlösung mit einer offenen API in der Regel günstiger, als eine kundenspezifische Lösung, die zahlreiche Anpassungen erfordert.

Bitten Sie den Anbieter um eine ausführliche und klare Kostenaufstellung. Berücksichtigen Sie neben den oben genannten Posten, auch die weniger bekannten oder versteckten Kosten.

Möglicherweise müssen Sie z. B. für die Erstellung von Anlagen, den 24/7-Support, zusätzliches Schulungsmaterial, die Zeit für die Implementierung und den Aufwand für die Umsetzung der Anpassungen extra bezahlen.

Schließlich sollten Sie die Flexibilität und Skalierbarkeit der Lösung bewerten. Wofür werden Sie mehr ausgeben müssen, wenn Ihr Unternehmen expandiert? Denken Sie an die Zukunft, haben Sie einen Anbieter, der alle Belange auch in Zukunft abdeckt?



Vielen Dank

Wir sind hier, um Ihnen zu helfen.

Tröger IT Business Consulting kann eine gute Wahl sein, wenn Sie auf der Suche nach einer neuen ITSM/ ESM/ITOM-Lösung sind.

Unsere Software ist hochmodern, benutzerfreundlich und einfach einzurichten. Als Partner stehen wir von Tröger IT Business Consulting Ihnen jederzeit gerne zur Seite und beantworten Ihre Fragen schnell. Wir sind herstellerunabhängig und haben unterschiedliche Anbieter im Portfolio. Unsere Partnerschaften sind eng verknüpft mit den Unternehmen und den Entwicklern der Produkte. Wir besuchen auch regelmäßig die Entwicklerteams der Hersteller.

Wir beraten Sie unabhängig für alle Belange des IT-Managements und können Ihr Single Point of Contact sein. Um mehr über uns zu erfahren, fordern Sie einfach eine persönliche Präsentation an. So erfahren Sie direkt, wie wir Sie unterstützen und Ihre Probleme lösen können. Vereinbaren Sie eine persönliche Tröger IT Business Consulting-Präsentation unter: troeger-services.com/erstgepraech

Adresse

Tröger IT Business Consulting GmbH
Geschäftsführer: André Tröger
Tannenweg 4a
90522 Oberasbach

Telefon

+49-160-94668937

Website

troeger-services.com

in

#titbc