Wichtige Tipps, um die ideale ITSM-Lösung zu finden

Buyer's Guide

TOPdesk

Sollten Sie mit Ihrer aktuellen Situation im IT-Servicemanagement zufrieden sein und keine Veränderungen wollen, brauchen Sie nicht weiterzulesen. Denn in diesem Fall, wäre dieser Leitfaden nicht hilfreich für Sie.

Aber was wäre, wenn Sie und Ihr Team genug davon haben, ständig Brände zu löschen, die gleichen Fragen zu beantworten und Überstunden zu machen? Wenn Sie es satthaben, von der Arbeitslast erdrückt zu werden, ohne Zeit für Verbesserungen oder sonstige Pläne zu haben? Und was wäre, wenn die Beantwortung von Fragen, das Lösen von Tickets und die Erstellung von Reports zu zeitaufwendig ist, weil Ihre aktuelle Lösung einfach nicht benutzerfreundlich ist? Was wäre dann?

Dann sollten Sie auf jeden Fall weiterlesen. Weshalb? Weil Ihre momentane Vorgehensweise Sie offensichtlich nicht mehr weiterbringt. Egal, ob Sie Excel oder ein nicht mehr zeitgemäßes Servicemanagement-Tool verwenden: Sie können es definitiv besser haben!

Moderne ITSM-Lösungen haben sich in den letzten Jahren rasant weiterentwickelt und bieten heute so viele Möglichkeiten und Funktionen, dass ein herausragendes Servicemanagement ohne zeitgemäßes Tool nicht möglich sein dürfte. Die besten Softwarelösungen sind die, die benutzerfreundlich und mit den richtigen Funktionen ausgestattet sind – also nur die Funktionen erworben werden, die für die Erfüllung der Anforderungen benötigt werden. Jedoch muss die Lösung, die zu der einen Organisation passt, nicht gleichzeitig die richtige für eine andere sein. Und genau dafür ist dieser Leitfaden gedacht: Er soll Ihnen dabei helfen, die für Sie ideale ITSM-Lösung zu finden.

Stellen Sie sich das wie eine harmonische Beziehung vor. Es beginnt alles mit dem berühmten ersten Funken, der überspringt. Jemand, mit dem Sie sich verbunden fühlen, der Ihre Erwartungen erfüllt und der glücklich ist, wenn Sie glücklich sind.

Mit unserem Schritt-für-Schritt-Plan zeigen wir Ihnen Strategien auf, mit denen Sie die Bedürfnisse Ihrer IT-Abteilung ermitteln, die Entscheidung für das richtige ITSM-Tool treffen und den passenden Anbieter finden können. Dabei gehen wir auf Fragen ein, die Sie sich bei der Bewertung von Software und Anbietern stellen sollten und geben Ihnen Tipps für den Erstkontakt. Auch wenn Veränderungen anstrengend und beängstigend sein können, hoffen wir, Ihnen mit diesem Leitfaden genug Inspiration für einen neuen Blick auf Ihre Situation geben zu können.

Inhaltsverzeichnis

1. Einen Business Case erstellen

2. Das richtige Vorgehen

3. Die Software-Checkliste

4. Das Profil des idealen Anbieters

5. Die finale Auswahl

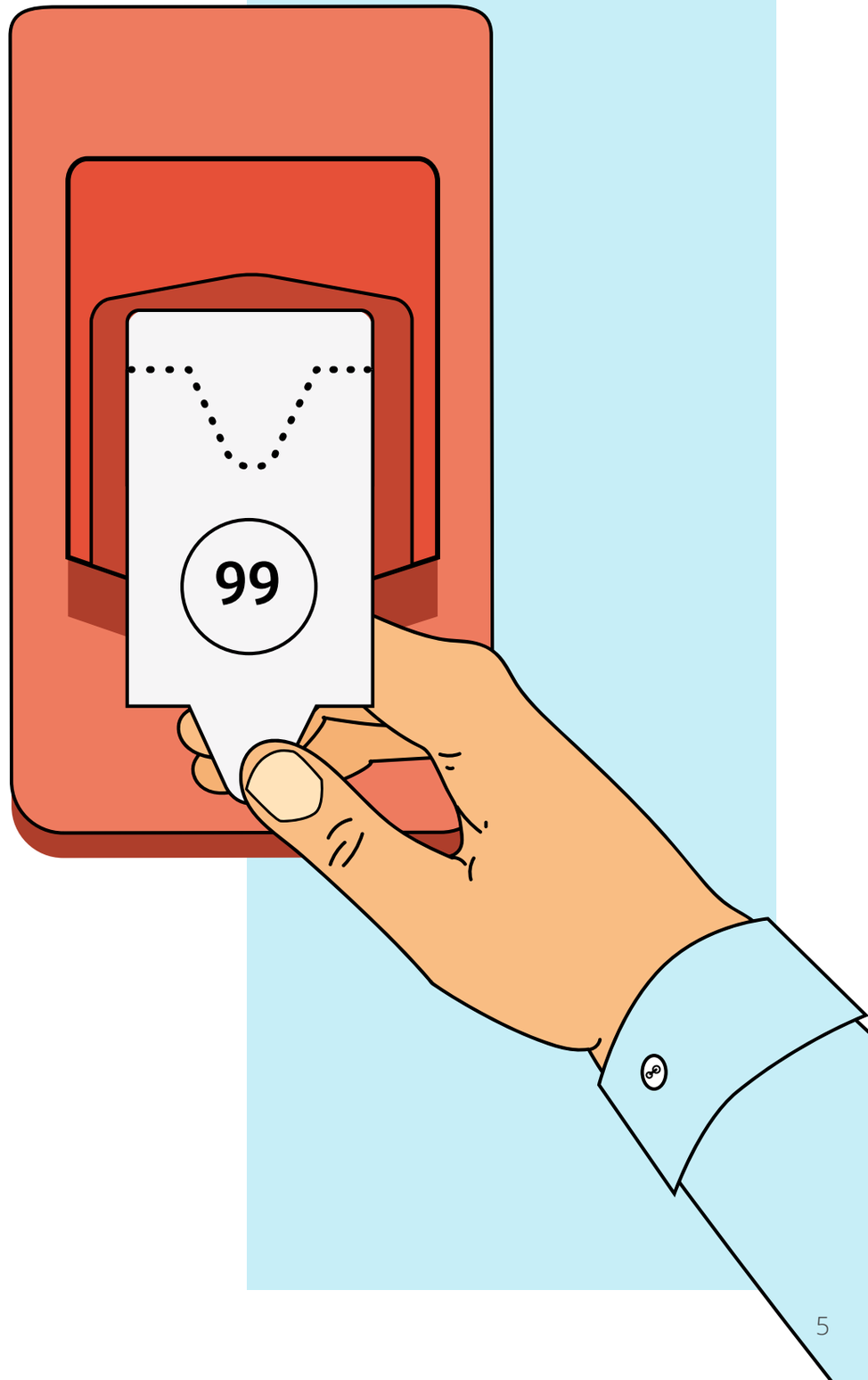
Einen Business Case erstellen

Veränderungen kommen nicht von allein. Und wenn es um Ihren Servicedesk geht, beginnt der Erfolg einer neuen Lösung schon lange vor dem Kauf eines Servicemanagement-Tools. Alles beginnt mit Ihnen und Ihren Bedürfnissen. Inwiefern ist Ihre aktuelle Arbeitsweise hinderlich? Wie ließen sich die Probleme beheben? Und am wichtigsten: Wäre die Investition in ein Tool der richtige Schritt nach vorne?

Möglicherweise haben Sie schon eine Vorstellung davon, wonach Sie suchen, müssen aber das Management noch davon überzeugen, dass diese Lösung es wert ist, Zeit und Geld dafür aufzuwenden. Hört sich das für Sie nach einer zu großen Hürde an, haben wir einen Tipp: Erstellen Sie einen Business Case (Geschäftsplan). Das geht ganz einfach. Beantworten Sie einige der untenstehenden Fragen, um Ihren Geschäftsplan auf die Beine zu stellen. Dies stellt den ersten Schritt zur Konzeption einer neuen Lösung für Ihren Servicedesk dar und ist ebenfalls ideal, um der Geschäftsleitung die Investition näherzubringen.

1

Fangen wir mit dem wahrscheinlich dringendsten Beweggrund für Ihren Business Case an: Welches Ziel möchten Sie erreichen? Nehmen Sie sich etwas Zeit und basteln Sie an Ihrer Vorstellung eines Servicedesk-Utopia. Machen Sie es in diesem Schritt nicht zu kompliziert. Welches sind Ihre zwei bis drei Hauptziele, die Sie für Ihren Servicedesk verfolgen?



2

Nachdem Sie Ihre Hauptziele für die idealen Arbeitsabläufe im Servicemanagement zusammengestellt haben, sollten Sie sich als nächstes Ihren Problemen widmen. Welche spezifischen Probleme treten bei Ihnen momentan auf? Wie oft und in welcher Situation treten sie auf? Wie wirkt sich das auf Ihre Mitarbeiter aus? Welche Kosten verursachen diese Probleme? Und wie viel Zeit und Geld könnten durch eine neue Lösung eingespart werden? Nehmen Sie sich zwei oder drei Ihrer größten Probleme vor und suchen Sie nach Zielen, die Sie in dieser Hinsicht erreichen möchten.

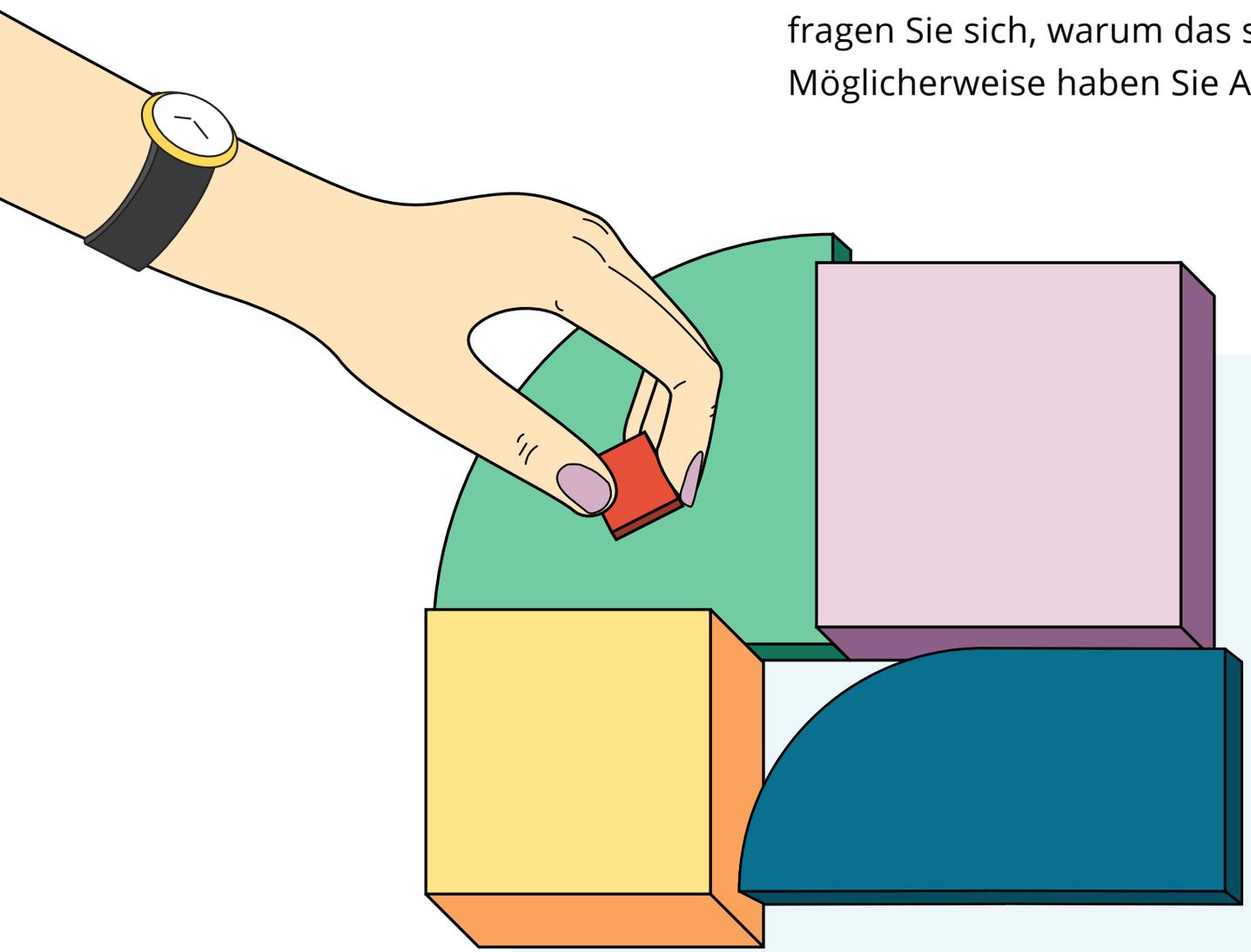
Beispiele:

Meine Bearbeiter wenden x Zeit dafür auf, immer wieder die gleichen Fragen zu beantworten. Eine Lösung, die ein besseres Wissensmanagement unterstützt, würde meinem Team pro Monat x Zeit sparen.

Einfache Anfragen wie das Zurücksetzen von Passwörtern oder Druckerstörungen machen x % all unserer Incidents aus. Wenn unsere Mitarbeiter und Kunden auf ein Self Service Portal zugreifen können, um diese einfachen Anfragen zu beheben, erwarte ich 50 % weniger eingereichte Incidents.

Wir geben pro Jahr eine Menge von x für Updates unseres aktuellen Servicemanagement-Systems aus. Dieses Geld könnten wir besser in x investieren.

Mein Team sitzt ständig auf heißen Kohlen. Unserem aktuellen System fehlt es an modernen Features und Automatisierung, weshalb Bearbeiter selbst für die Lösung eines einfachen Tickets durchschnittlich x Zeit benötigen. Diese für manuelle Arbeiten aufgewandte Zeit könnten wir besser für größere Verbesserungen wie x einsetzen.



3 Falls Sie keine wesentliche Schwachstelle an Ihrer aktuellen Arbeitsweise erkennen, aber dennoch glauben, dass es Verbesserungspotential gibt, fragen Sie sich, warum das so ist. Möglicherweise haben Sie Anbieter mit einem schicken Portal gesehen und denken, dass Ihre Organisation hierdurch effektiv profitieren könnte. Aber wie genau? Denken Sie, Wissen mit Ihren Meldern (Mitarbeiter oder Kunden) zu teilen, wird diese glücklicher und selbstständiger machen? Oder verwenden Sie aktuell ein ITSM-Tool mit einer altmodischen Benutzeroberfläche und möchten gerne Ihr Serviceerlebnis verbessern? All dies wären triftige Gründe, Änderungen vorzunehmen und Ihren Servicedesk zu verbessern.

Beide Listen — die der Ziele und der Probleme — beziehen sich auf Sie und Ihren konkreten Fall. Eines haben sie gemeinsam: Beide stellen ein überzeugendes Argument für Änderungen dar. Diesen Schritt richtig zu verstehen, wird Ihnen dabei helfen, dass Ihre Bearbeiter bereit sind, Ihr bestehendes Tool zu ersetzen.

Auswerten und Handeln

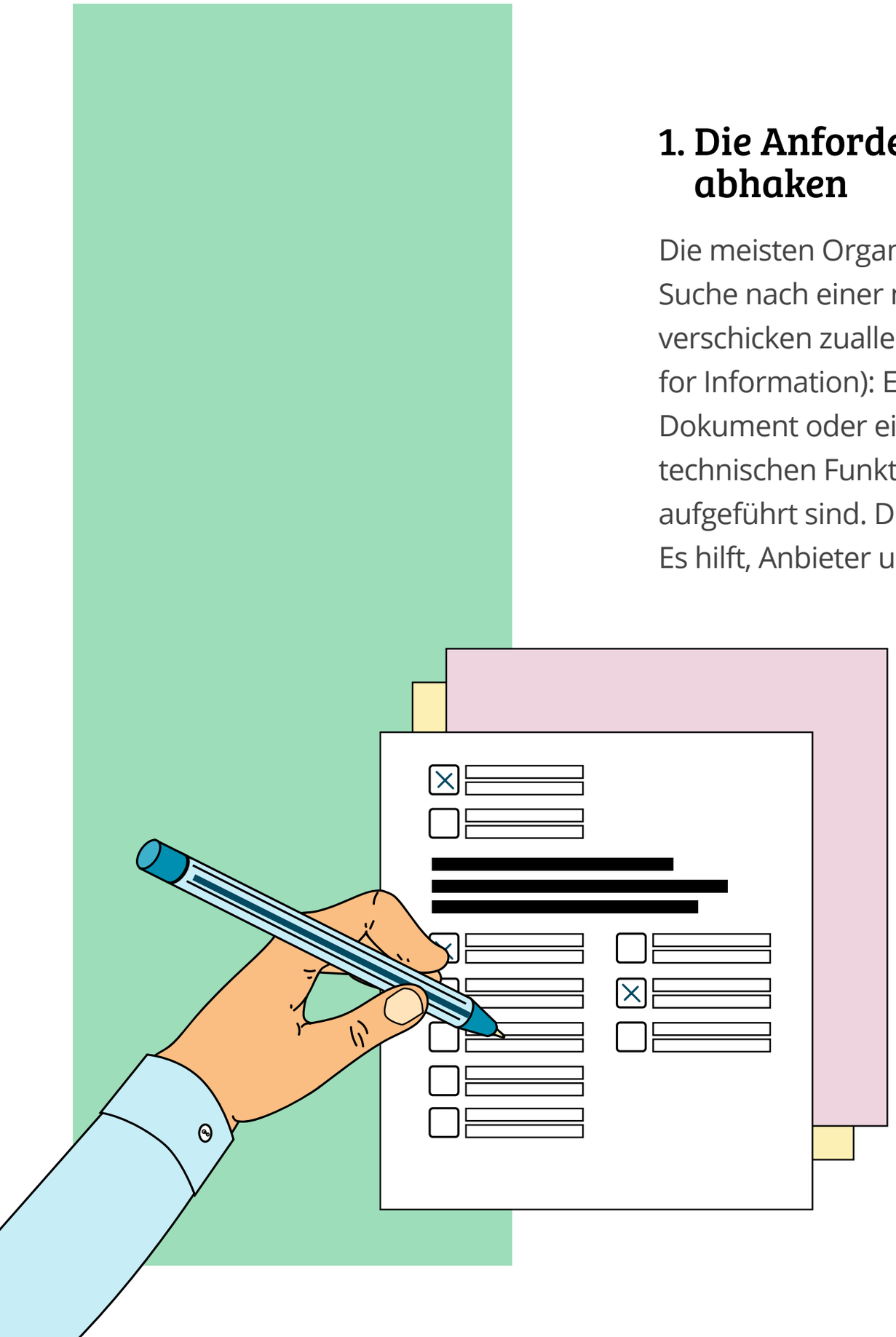
Sie haben dringenden Änderungsbedarf erkannt und einige Zeit damit verbracht, über die Ziele und Probleme Ihres Servicemanagements nachzudenken. Sie sind mit Ihrem Business Case also fast fertig. Es gibt allerdings noch eine Sache, die es zu erledigen gilt. Seien Sie ehrlich: Wenn Sie sich nun Ihr Ergebnis und die damit verbundenen Gesamtkosten betrachten, wäre es dann Ihre Zeit und Mühen wert, nach einem neuen Tool zu suchen? Sowohl für Ihr Team als auch Ihre Organisation als Ganzes? Sollte Ihre Antwort „Nein“ lauten, müssen Sie entweder Ihre Ziele und Probleme überdenken und neu bewerten, oder aber Ihre aktuelle Lösung deckt Ihren momentanen Bedarf hinreichend ab.

Sollte Ihre Antwort allerdings „Ja“ sein, können Sie sich auf spannende Veränderungen freuen. Das bedeutet, dass Sie dazu bereit sind, Ihren Plan sowohl mit Ihrem Team als auch mit dem Management zu besprechen. Stellen Sie Ihren Kollegen und dem Management all diese nahezu unvorstellbaren Dinge vor, die Ihr Servicedesk-Team schaffen könnte. Überzeugen Sie Ihre Interessenvertreter davon, dass dieser benötigte Wandel zu einer positiven Veränderung auf allen Ebenen Ihrer Organisation führen wird und dass es auch für sie etwas dabei zu gewinnen gibt.

Sobald Sie grünes Licht bekommen, sind Sie bereit, ein ITSM-Tool und einen Anbieter zu suchen! Das nächste Kapitel befasst sich mit allen Dingen, auf die Sie bei der Auswahl des richtigen Tools für Ihr Team achten sollten.

2 Das richtige Vorgehen

Jetzt, da Sie Ihren Business Case erstellt haben, ist es an der Zeit, aktiv zu werden und Ihre Möglichkeiten zu erwägen. Wo fangen Sie bei so vielen verschiedenen Anbietern und Lösungen mit der Suche an? Wie können Sie das perfekte Tool für sich finden? Hierbei gilt: Gut vorbereitet ist halb gefunden. Die folgenden Vorgehensweisen können Ihnen beim Eingrenzen Ihrer Suche behilflich sein.



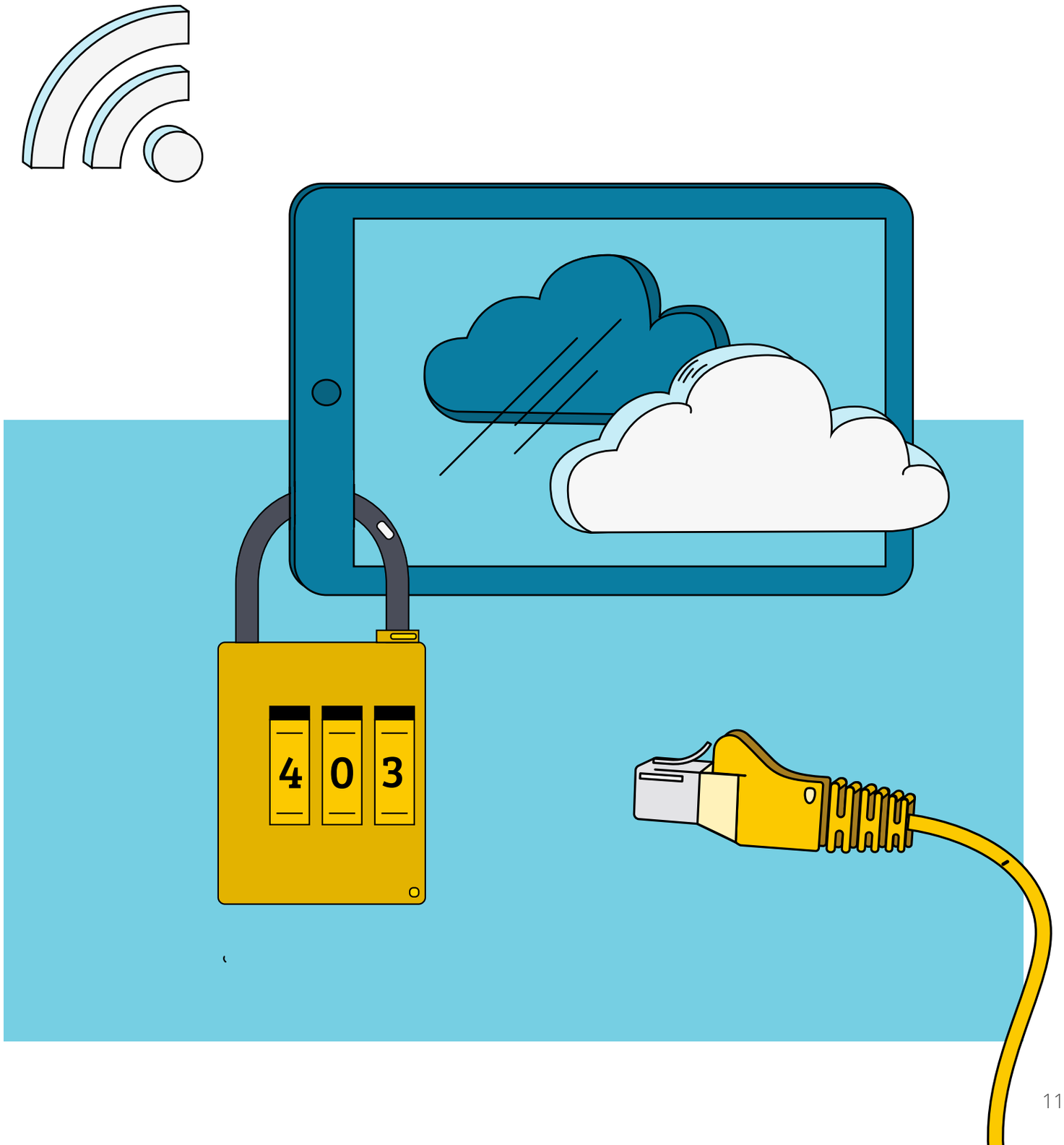
1. Die Anforderungsliste abhaken

Die meisten Organisationen, die auf der Suche nach einer neuen Software sind, verschicken zuallererst ein RFI (Request for Information): Ein ausführliches Dokument oder eine Liste, worin alle technischen Funktionen und Lösungen aufgeführt sind. Die Idee dahinter ist gut: Es hilft, Anbieter und deren Software auf eine einheitliche und strukturierte Art und Weise zu vergleichen. In der Praxis sind diese sehr umfassend und die Auswertung kostet viel Zeit. Deshalb empfehlen wir, nicht direkt am Anfang ein RFI an alle möglichen Anbieter zu schicken, sondern zunächst eine kurze Checkliste mit den wichtigsten Anforderungen an die neue Software für sich selbst zu erstellen. Prüfen Sie Ihren Business Case mit einem kritischen Blick und notieren Sie sich, was Sie von der Software und vom Anbieter erwarten. Wie sehen die technischen Anforderungen aus? Welche Funktionen werden benötigt? Sollte der Anbieter lokale Supportunterstützung anbieten? Im Anschluss, wenn Sie mit dieser Checkliste den Anbieterkreis verkleinert haben, können Sie gerne einen ausführlichen RFI an Ihren Favoritenkreis schicken oder Sie lassen sich direkt die Lösungen präsentieren. Ganz wie Sie möchten.

2. Der Problemlöser

Checklisten sind ein guter Ausgangspunkt, wenn Sie Ihre Suche eingrenzen möchten, dennoch werden sie Ihnen zwei wichtige Fragen nicht beantworten: Wie wird der Anbieter meine Probleme lösen? Woher weiß ich, ob er zuverlässig ist? Um die zweite Frage über die Zuverlässigkeit zu beantworten, werden Sie ein wenig nachforschen müssen. Darauf gehen wir in Schritt 5 näher ein.

Möchten Sie ein individuell anpassbares Produkt, das über Standardfeatures und -funktionalitäten hinausgeht, sollten Sie den Anbieter direkt fragen, wie er Ihre Probleme lösen würde. Und wissen Sie was?



Ihre Probleme und Ziele haben Sie bereits im Rahmen Ihres Business Case in Worte gefasst. Sie können an mehrere Anbieter herantreten, ihnen Ihren Geschäftsplan vorlegen und Fragen stellen wie:

- Wie können Sie uns beim Erreichen unserer Ziele weiterhelfen?
- Wie werden Sie uns unterstützen?
- Wie kann ich mein Team für den Umstieg auf Ihr Tool begeistern?
- Wie werden wir den Erfolg dieses Systems messen können?

Bitten Sie Anbieter darum, Ihnen ein Angebot anhand dieser Fragen zu erstellen. Oder lassen Sie sich ein Anwendungsbeispiel geben, welches die Arbeitsweise schildert. So können Sie abwägen, welche Anbieter Ihnen den größten Mehrwert bieten und wirklich an der Lösung Ihrer Probleme interessiert sind.

3. Das Beste aus beiden Welten

Normalerweise würden wir sagen, dass Sie sich für eine Variante entscheiden müssen und nicht beides haben können. In diesem Fall aber denken wir, dass Sie beide Vorgehensweisen kombinieren sollten. Am Ende möchten Sie eine engere Auswahl potentieller Anbieter haben, die Ihnen gezeigt haben, wie sie Sie unterstützen und bei der Lösung Ihrer Probleme helfen würden. Da Sie aber nicht auf 50 erste Dates gehen möchten, müssen Sie zunächst eine kurze Checkliste erstellen, die Ihre Suche eingrenzt. Im nächsten Abschnitt werden wir einige Themen besprechen, die Sie in Ihre Checkliste einbeziehen sollten, damit diese Ihnen bei Ihrer Suche nach dem perfekten Anbieter weiterhilft.

3 Die Software-Checkliste

Worauf sollten Sie achten?

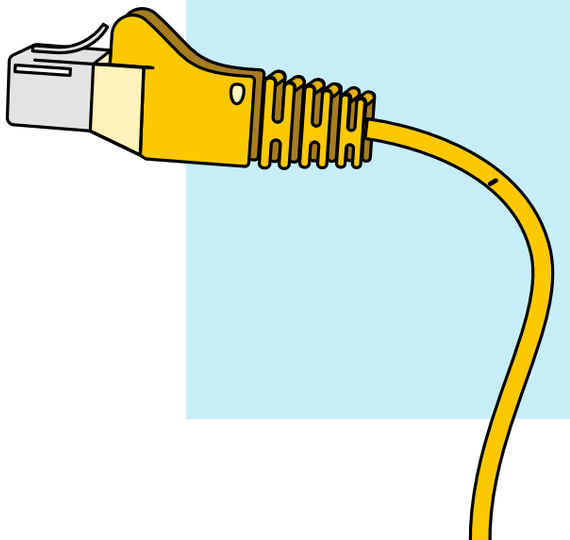
Es gibt viele ITSM-Lösungen. Und, seien wir mal ehrlich, die meisten Lösungen bieten sehr ähnliche Funktionen an. Wie entscheiden Sie also, welche in Ihre engere Auswahl kommen? Bei genauerer Betrachtung werden Sie feststellen, dass es bei den Anbietern Unterschiede gibt. Beispielsweise in der Art und Weise, wie sie ihre Software bereitstellen und wie flexibel und zukunftssicher sie sind. Deshalb sollten Sie kritisch urteilen und genau darüber nachdenken, was zu Ihren Bedürfnissen passt. Sie möchten schließlich eine langfristige Lösung und nicht jedes Jahr auf eine neue Lösung umsteigen. Im Folgenden beschreiben wir einige technische Aspekte, die es zu berücksichtigen gilt, wenn Sie Anbieter in die engere Auswahl nehmen oder aussortieren möchten.

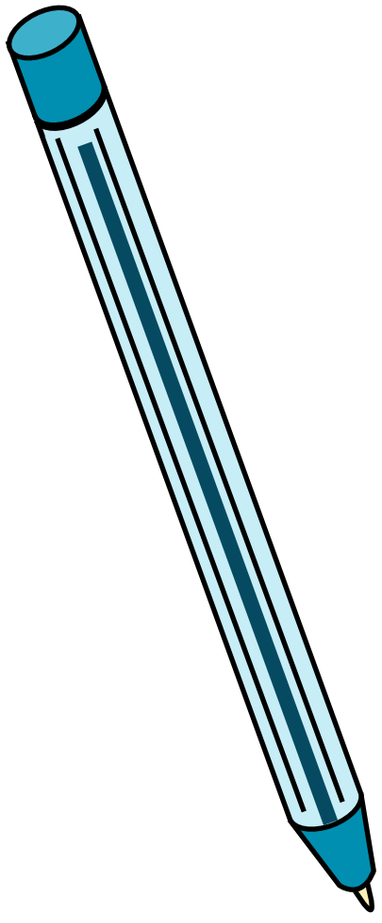
SaaS vs. On-Premises

Traditionelle ITSM-Lösungen, wie beispielsweise die, die Sie aktuell verwenden, werden vor Ort (On-Premises) installiert. Früher handelte es sich hierbei oft um Kauflizenzen, sodass Sie zunächst eine größere Summe für Software und Lizenzen ausgeben mussten. Der Vorteil einer On-Premises Lösung ist, dass Sie volle Kontrolle darüber haben: über die Sicherheit, die Daten und die Art und Weise, wie Sie die Lösung für sich selbst bis ins kleinste Detail anpassen und einrichten können. Der Nachteil ist, dass Sie regelmäßig jemanden benötigen, der vor Ort Updates und Wartungsarbeiten für die Software durchführt. Das kann teuer werden und zwischen den Updates riskieren Sie, mit Software zu arbeiten, die nicht auf dem neuesten Stand ist.

Bei SaaS (Software as a Service) wiederum wird Ihre Lösung in der Cloud gehostet. Sie bezahlen eine monatliche Gebühr und der Anbieter kümmert sich um alles andere.

Der Vorteil von SaaS liegt darin, dass es schnell einzurichten und kostengünstiger zu warten ist. Häufige Updates gehören mit dazu und diese werden automatisch durch kontinuierliche Bereitstellung bezogen. Der Nachteil liegt darin, dass diese Lösung weniger anpassbar als eine On-Premises Lösung ist. Außerdem müssen Sie Ihrem Anbieter vertrauen können, sorgsam mit Ihren Daten umzugehen.





Schnittstellen

Uns ist klar, dass sich bei Ihnen alles um Ihre ITSM-Lösung dreht. Dennoch sollte Ihre neue Software auch gut mit den anderen Tools zusammenarbeiten, die Ihre Organisation verwendet. Dinge wie Mitarbeiterdaten und Netzwerkscans sollten leicht zu integrieren sein, was Ihnen viel manuelle Arbeit erspart. Deshalb ist es wichtig zu prüfen, wie es sich bei der Lösung mit den Schnittstellen zu Software von Drittanbietern verhält. Stellen Sie sich die Frage: Welche Software kann ich anbinden? Lässt sich die Lösung beispielsweise mit dem Active Directory verbinden? Und wird eine offene API bereitgestellt, sodass ich meine eigenen Integrationen erstellen kann?

Flexibilität

Denken Sie bei der Bewertung einer neuen ITSM-Lösung nicht nur an die Gegenwart. Vergessen Sie nicht, dass Sie langfristig mit dieser Lösung arbeiten werden. Denken Sie über neue Herausforderungen, Änderungen und Gelegenheiten nach, auf die Sie in den nächsten Jahren treffen könnten. Ist die Lösung, die Sie in Betracht ziehen, flexibel genug, diese Änderungen zu bewältigen und zusammen mit Ihren Bedürfnissen zu wachsen? Können Sie beispielsweise mit der Lösung zukünftig einfach mit anderen Abteilungen Ihrer Organisation zusammenarbeiten? Oder mit Lieferanten? Können Sie bei Bedarf einfach neue Features hinzufügen? Oder welche entfernen, wenn diese nicht mehr benötigt werden?

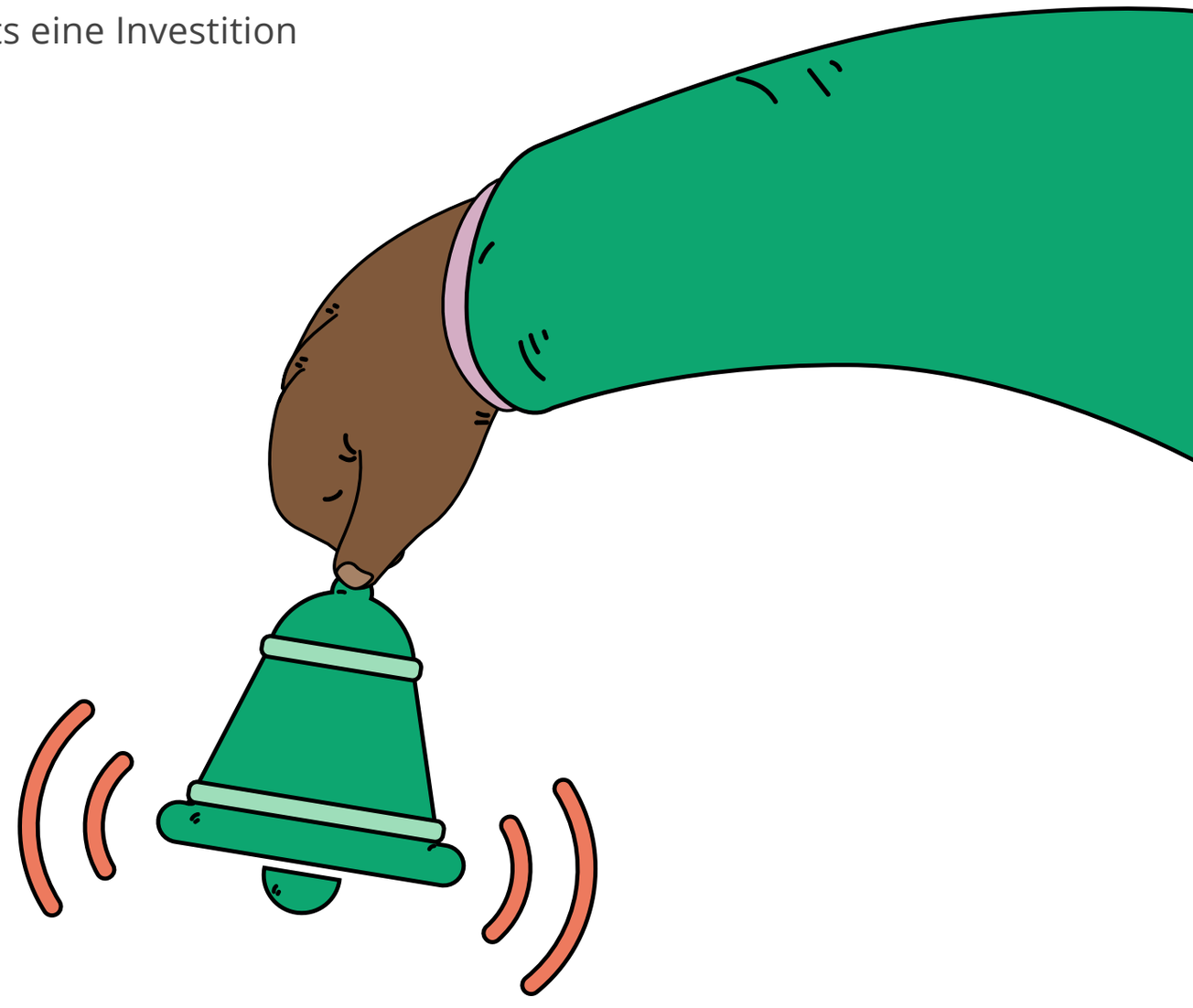
Benutzerfreundlichkeit

Einer der wichtigsten Aspekte, der stimmen sollte, ist das Serviceerlebnis. Werden Ihr IT-Team und Ihre Melder gut mit dem neuen System zurechtkommen? Je einfacher eine Software zu verwenden ist, umso weniger Einwände werden Ihr Team

und der Rest der Organisation vorbringen. Zunächst sollten Sie sich folgende Frage beantworten: Möchten Sie wirklich für jede noch so kleine Änderung einen externen Berater engagieren? Falls nicht, sollten Sie die Sache kritisch betrachten und eine Lösung finden, die wirklich benutzerfreundlich ist. Denken Sie auch über folgende Punkte nach: Wie schnell ist die Lösung einsatzbereit?

Können wir kleinere Dinge selbst anpassen? Ist die Benutzeroberfläche intuitiv gestaltet? Werden Melder verstehen, wie das Self Service Portal zu verwenden ist?

All das können Sie in einer Demoversion ausprobieren, oder Sie können den Anbieter bitten, die Software vorzuführen und spezifische Anwendungsbeispiele aufzuzeigen. Betrachten Sie das Gezeigte genau und beobachten Sie dabei: Wie viele Klicks sind nötig, um eine Anfrage aufzugeben und zu schließen? Kann ich leicht Reports erstellen? Aber auch: Sind Schaltflächen eindeutig beschriftet? Greifen Aktionen logisch ineinander? All das sollten Sie am besten im Vorfeld abwägen und nicht erst später, nachdem Sie bereits eine Investition getätigt haben.

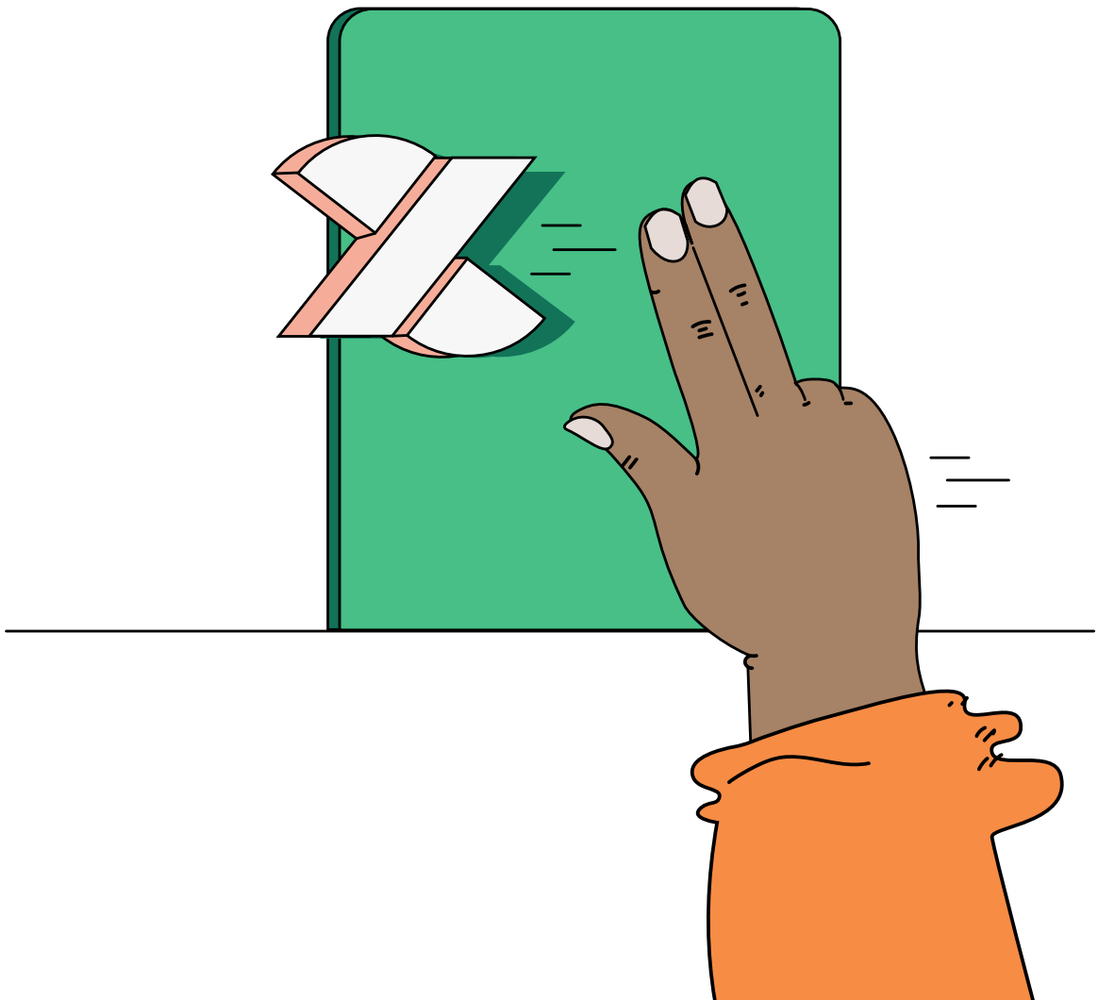


Das Profil des idealen Anbieters

Bei der Auswahl eines Anbieters bleiben viele schnell beim Vergleichen von Feature-Listen hängen. Selbstverständlich ist der Softwareteil Ihrer neuen ITSM-Lösung sehr wichtig. Uns ist klar, dass Sie einen Mehrwert für Ihr Geld erwarten und ein Anbieter, der die meisten Optionen und Features bietet, mag deshalb als die beste Lösung erscheinen. Bei der Wahl der für Sie besten Lösung geht es aber nicht nur um schicke Funktionen. Es kommt auf das Gesamtpaket an. Ein Anbieter, der sich Ihrer Wünsche annimmt und darauf eingeht, ein wirklicher Partner zu sein, bildet das Rückgrat Ihrer neuen Lösung. Um Ihnen bei der Auswahl zu helfen, haben wir für Sie eine Checkliste erstellt. Diese beinhaltet Punkte, die Sie bei der Auswahl des Anbieters berücksichtigen sollten.

Branchenerfahrung

Manche behaupten, dass Erfahrung zweitrangig ist, doch kann genau diese bei der Auswahl Ihres Anbieters eine entscheidende Rolle spielen. Damit wollen wir nicht sagen, dass Sie sich einfach für den Anbieter entscheiden sollten, der am längsten am Markt ist. Worauf sollten Sie also achten? Als ersten Schritt sollten Sie den Kundenstamm des Anbieters betrachten, seine Kundenbindung und wie sich sein Wachstum seit seinem Markteintritt entwickelt hat. Ein weiterer wichtiger Faktor ist, nach Anbietern zu suchen, die bereits mit ähnlichen Organisationen und Branchen wie der Ihren gearbeitet haben. Aus diesen Punkten lässt sich erahnen, wie vertrauensvoll und langfristig sich die Zusammenarbeit mit diesem Partner gestalten könnte. Deshalb empfehlen wir Ihnen sich für einen Anbieter zu entscheiden, der über nachweisliche Branchenerfahrung verfügt und einen breit gefächerten Kundenstamm aufweisen kann.



Lokale Supportunterstützung

Wie in einer Beziehung läuft auch mit einem ITSM-Tool nicht immer alles glatt. Zum Glück kann Ihr Anbieter mit Ihnen bereits jetzt einen Blick in die Zukunft werfen und Ihnen erklären, wie er Sie unterstützen würde, wenn mal etwas schiefläuft. Hierbei ist es wichtig, einen Anbieter auszuwählen, der über lokale, eigene Support-Mitarbeiter verfügt. Solche Mitarbeiter verfügen höchstwahrscheinlich nicht nur über viel

Wissen hinsichtlich der angebotenen Software und sondern bieten auch Support in Ihrer Sprache. Wir sind davon überzeugt, dass sich hervorragender Support durch ein Merkmal besonders auszeichnet: Support-Mitarbeiter, die sich außergewöhnlich ins Zeug legen, um egal welches Ihrer Probleme zu lösen. Achten Sie darauf!

In-House Implementierungen

Manche Anbieter verkaufen Ihnen lediglich ein Produkt und implementieren nicht selbst. Sie engagieren einen Subunternehmer, um bei Ihnen die Software implementieren zu lassen. Wenn solche Berater nicht direkt für den Anbieter arbeiten, sind sie möglicherweise nicht in alle Abläufe eingebunden und nicht in der Lage, optimal auf Ihre Bedürfnisse einzugehen. Wenn Sie einen echten Partner finden möchten, dann sollten Sie auf Punkte wie In-House-Berater achten.

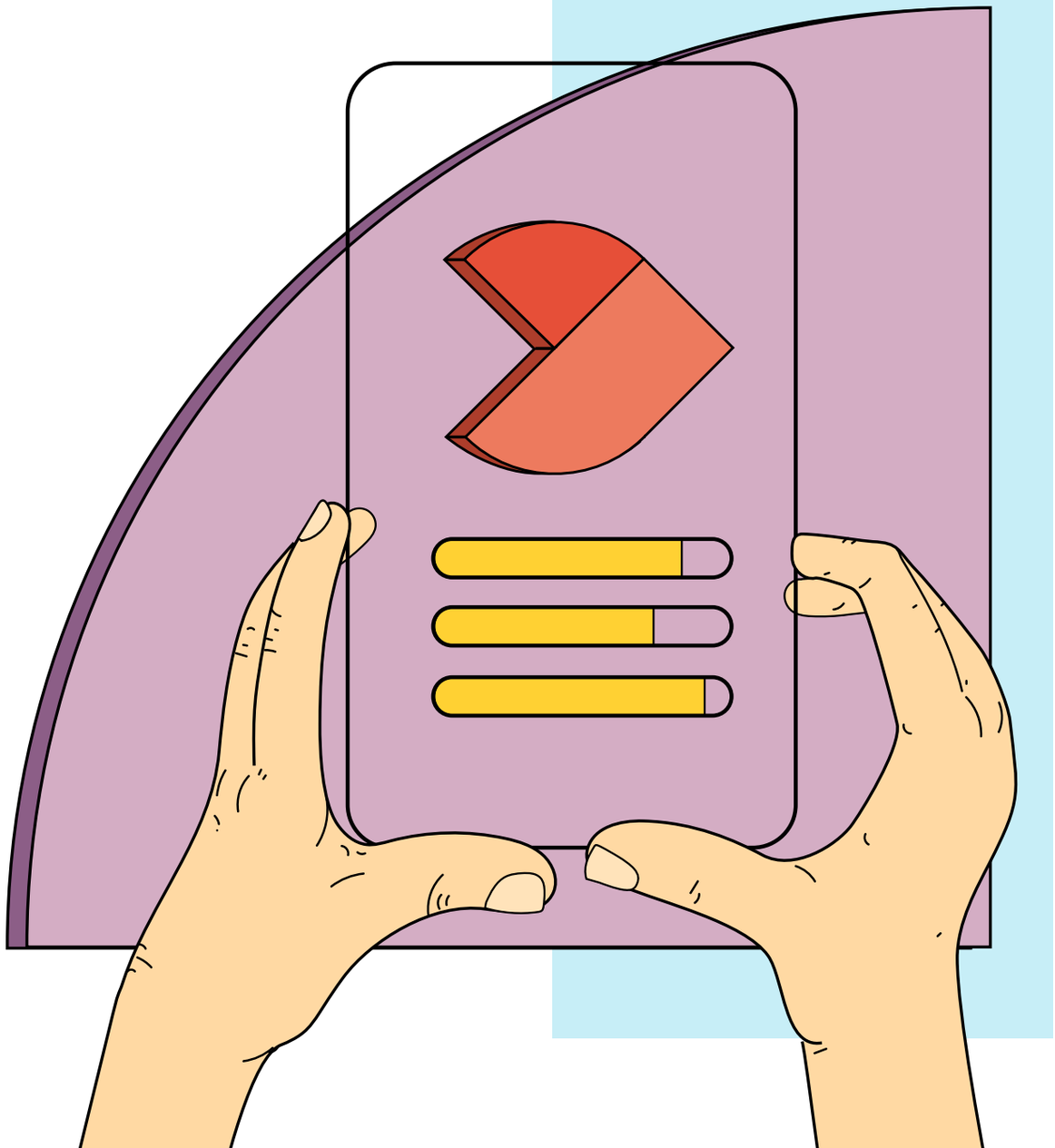
Schulungen für Mitarbeiter und Webinare

Letztendlich zählt nur eines: Die Arbeit und das Leben der Mitarbeiter Ihrer Organisation soll einfacher werden. Einen Anbieter zu wählen, der Schulungen und Weiterbildungen sowie Webinare durchführt, sorgt dafür, dass Ihre Kollegen und Benutzer selbstständiger und sicherer in der Verwendung einer neuen ITSM-Lösung werden. Sie sollten auch in Erfahrung bringen, welche Art Schulungen der Anbieter im Programm hat. Hilfe für die ersten Schritte? Weiterbildungen für Bearbeiter und Application Manager? Möglicherweise auch Workshops für Dinge wie das Wissensmanagement oder sonstige Best Practices? Schauen Sie sich auch die vorherigen vom Anbieter veranstalteten Webinare an. Entsprechen diese den Bedürfnissen Ihrer Organisation? Sind die zusätzlichen Inhalte für Sie passend? Die Antworten auf diese Fragen zeigen Ihnen, inwiefern ein Anbieter ein langfristiger

Partner sein könnte, anstelle nur die Rolle eines Lieferanten mit geringer Halbwertszeit einzunehmen.

Übereinstimmung mit Ihrer Unternehmenskultur

Unser letzter, nicht unwichtiger Tipp ist, einen Anbieter zu wählen, der zu Ihrer Unternehmenskultur passt. Bei der Implementierung eines neuen Tools geht es um so viel mehr als nur den Austausch von Software. Ihre neue ITSM-Lösung wird von Menschen für Menschen erstellt und am Laufen gehalten. Sie wird auch deshalb unweigerlich die Denkweise und die Kultur dieser Menschen widerspiegeln. Sind die Mitarbeiter Ihres Anbieters hoch engagiert und motiviert? Bestärkt deren Kultur Einfühlsamkeit, Freiheit und Vertrauen? Schauen Sie auf Ihre eigenen Werte und suchen Sie den Anbieter, der zu diesen passt. Das mag verglichen mit der Bedeutung von Funktionen und sonstigen Eigenschaften des Anbieters oberflächlich erscheinen, doch langfristig betrachtet, wird sich ein Partner mit der passenden Unternehmenskultur auszahlen.



Die finale Auswahl

Sie haben einen Business Case erstellt, Ihre Lösungs- und Anbieter-anforderungen definiert und das Management hat endlich grünes Licht gegeben. Sie haben es fast geschafft! Es gibt noch ein paar letzte Punkte, die Sie vor Ihrer finalen Auswahl berücksichtigen sollten.

Eine objektive Perspektive berücksichtigen

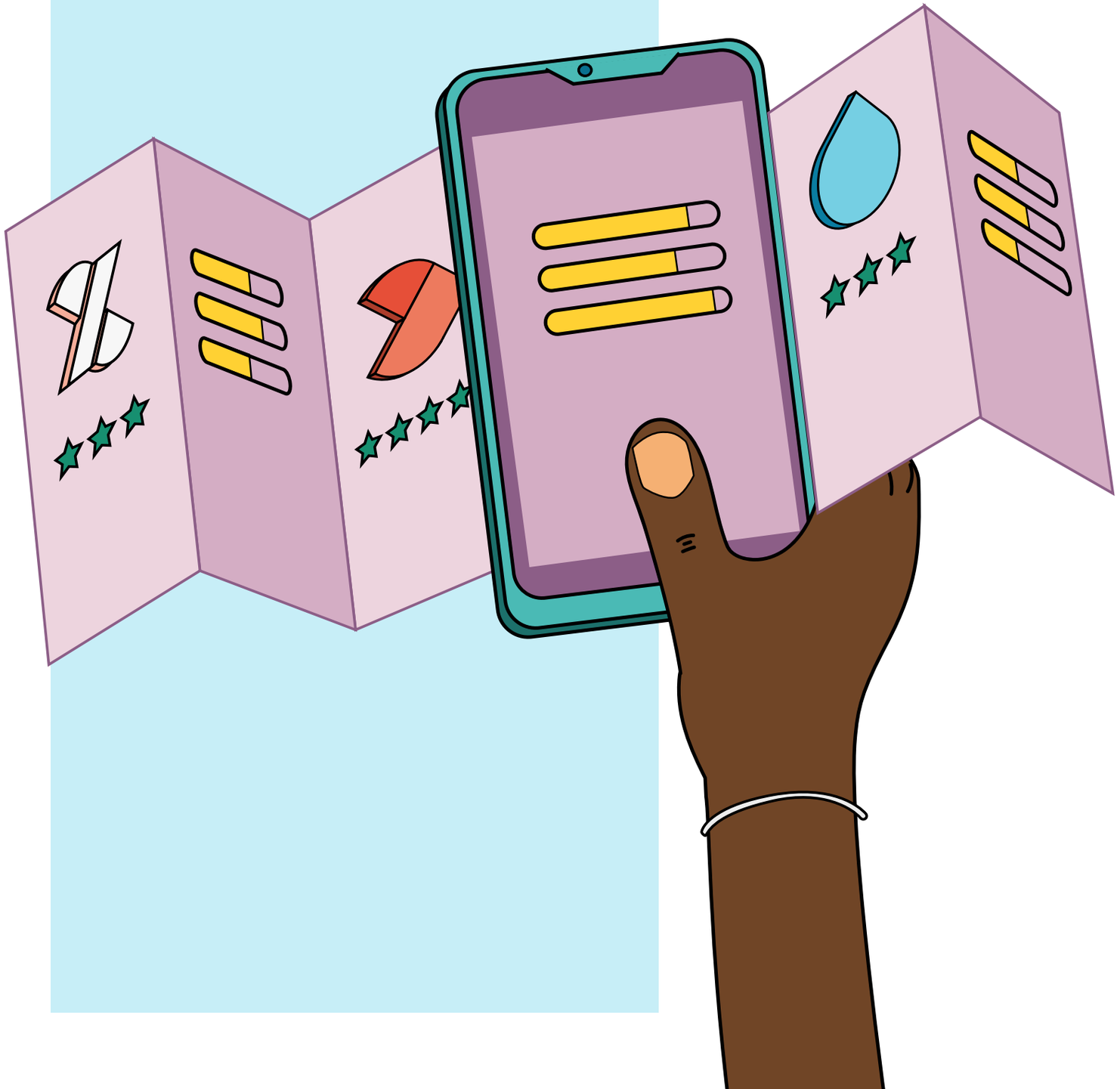
Rufen Sie Ihre Anforderungs-Checkliste aus Schritt 2 auf, sehen Sie sich vertrauenswürdige, objektive Bewertungsplattformen an und tragen Sie Informationen über potentielle Anbieter zusammen, die Ihre Kriterien erfüllen. Es kann nie schaden, eine zweite oder gar dritte Meinung einzuholen, wenn es um Ihre potentielle neue ITSM-Lösung geht.

Die Auswahl eingrenzen und loslegen

Sobald Sie die für Sie nützlichen Informationen zusammengetragen haben, ist es an der Zeit, eine engere Kandidatenauswahl zu treffen. Die beste Vorgehensweise, an Ihre potentiellen Anbieter heranzutreten ist dabei, sie direkt zu kontaktieren und um eine persönliche Präsentation zu bitten. Erinnern Sie sich an die Fragen, die Sie anhand Ihres Business Case gestellt haben? Jetzt ist die Zeit gekommen, sie zu stellen. Erklären Sie potentiellen Anbietern Ihre aktuellen Probleme und lassen Sie sich zeigen, wie diese mit der ITSM-Lösung des Anbieters gelöst werden könnten. Es mag zwar verlockend klingen, sich direkt mit den technischen Aspekten des Tools zu befassen, allerdings empfehlen wir Ihnen, sich zunächst auf die Frage zu konzentrieren, ob die Lösung Ihren Servicedesk erfolgreich verbessern könnte.

Zeit für die technische Umsetzung

Wahrscheinlich haben Sie anhand der ersten Live-Präsentationen schon einige Anbieter von Ihrer Liste streichen können. Dies ist der richtige Moment, an Ihre favorisierten Anbieter heranzutreten und genauere Fragen



über die technische Umsetzung ihrer Lösung zu stellen. Sehen Sie sich als Referenz nochmals Schritt 2 an, um sich erneut die wichtigsten Elemente im Auswahlprozess eines ITSM-Tools in Erinnerung zu rufen. Zum Beispiel: Wie schnell können Sie eine neue Lösung einrichten und zum Laufen bringen? Lässt sich das System einfach an Software von Drittanbietern anbinden? Ist das System flexibel?

Zögern Sie auch nicht, bereits einige der anbieterbezogenen Fragen zu stellen, die wir in Schritt 3 skizziert haben. Diese können Themen wie den Support, Niederlassungen vor Ort, Webinare, Schulungen, Weiterbildungen usw. beinhalten.

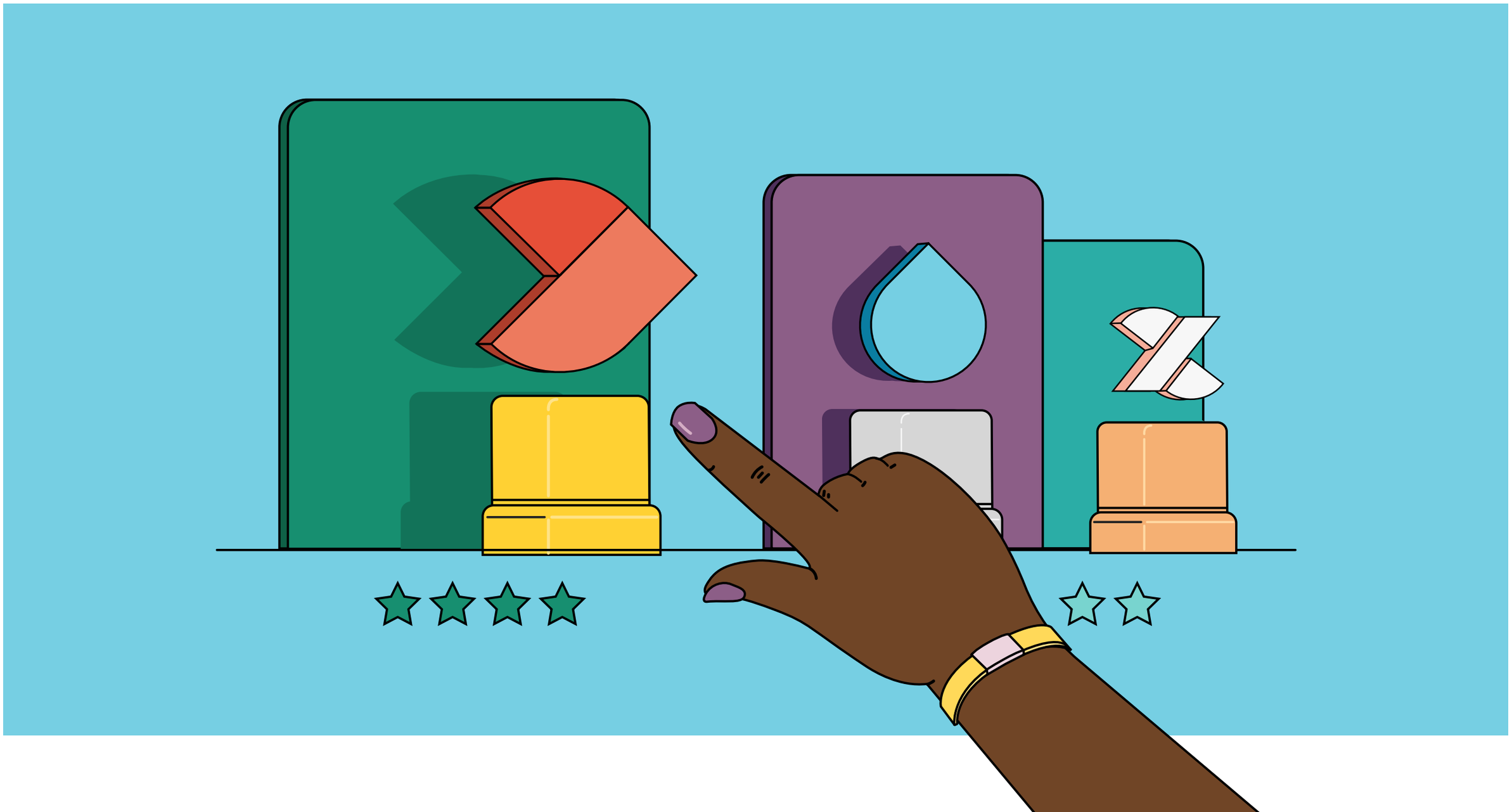
Der finanzielle Aspekt

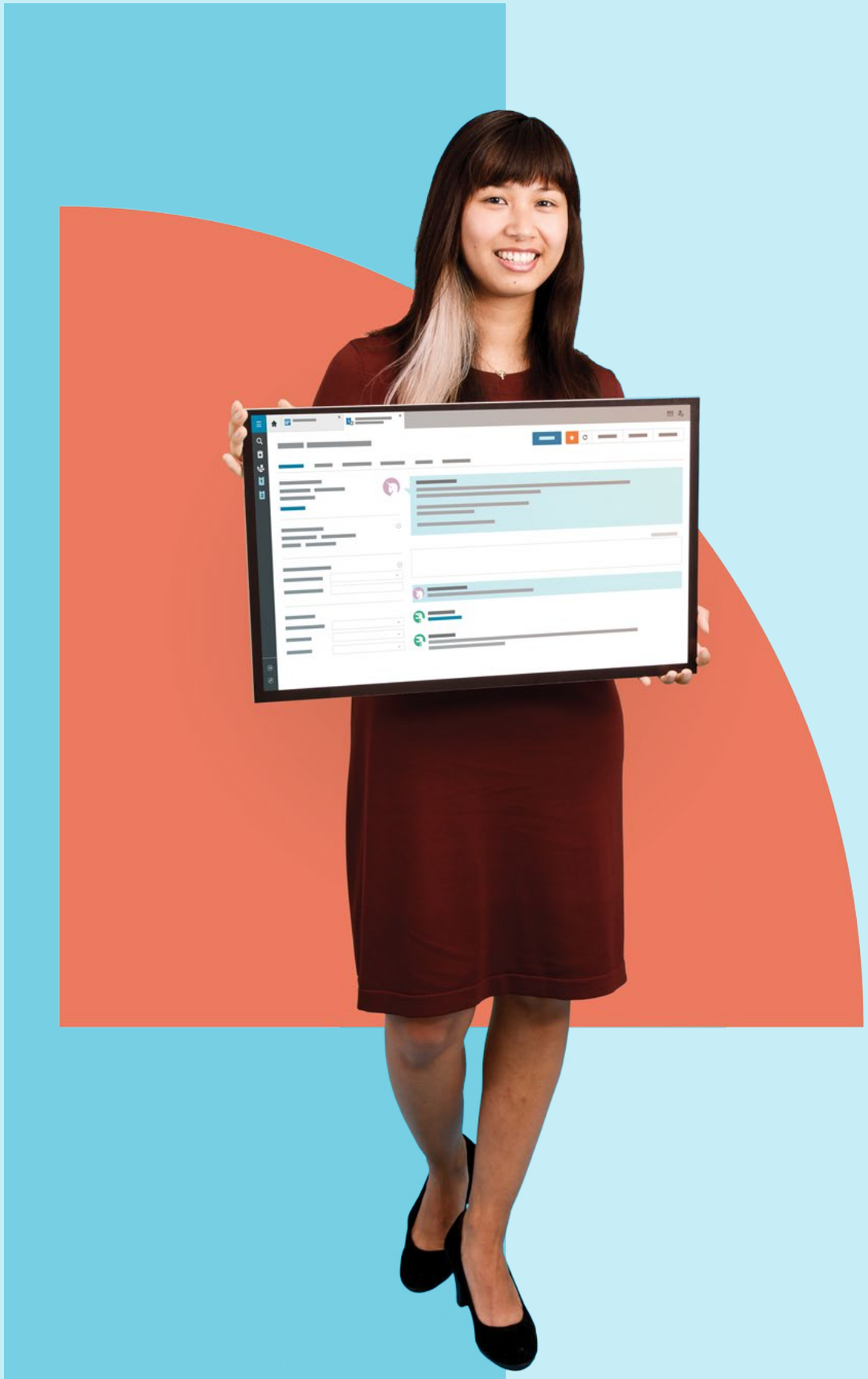
Nachdem Sie Ihre Liste eingegrenzt haben, ist es nun an der Zeit, den finanziellen Aspekt zu betrachten. Selbstverständlich stehen dabei die Funktionen des Tools und die Qualität des Anbieters im Fokus des Auswahlprozesses. Aber wenn der Preis nicht gerechtfertigt ist oder außerhalb Ihres aktuellen Budgets liegt, kommen Sie nicht weiter.
Wir raten Ihnen, nicht nur auf die Preisdifferenz zwischen verschiedenen Anbietern zu achten, sondern auch auf die unterschiedlichen Optionen und jeweiligen preislichen Abstufungen, die Ihnen von den einzelnen Anbietern angeboten werden.

- Die meisten Angebote von ITSM-Anbietern beinhalten x verschiedene Aspekte: Lizenzen- oder Softwarekosten und Services.
- Achten Sie genau darauf, was in den Funktionen inbegriffen ist. So ist eine Standardlösung mit einer offenen API i. d. R. kostengünstiger als eine Individualsoftware, die viele Anpassungen erfordert.
- Manche Anbieter berechnen die Erstellung von Assets extra. Das ist etwas, worauf Sie genau achten sollten.
- Bitten Sie den Anbieter um eine transparente und vollständige Kostenübersicht. Beziehen Sie dabei die oben genannten Punkte genauso mit ein, wie die weniger sichtbaren oder versteckten Kosten. Diese können 24/5 Support, den Zugriff auf zusätzliche Schulungsmaterialien, die Zeit zur Implementierung des Tools und den Aufwand, die von Ihnen gewünschten Anpassungen umzusetzen, beinhalten.
- Zu guter Letzt sollten Sie ein Augenmerk auf die Flexibilität und Skalierbarkeit der Lösung richten. Wofür werden Sie mehr bezahlen müssen, wenn Ihre Organisation wächst?

Haben Sie den passenden Anbieter gefunden?

Wir gehen davon aus, dass Sie nun zuversichtlich sind, Ihren idealen Partner zu finden. Sollte dies nicht der Fall sein, könnten Sie den Buyer’s Guide nochmals durchgehen und einige Schritte Ihres Prozesses überdenken. Aber wenn unsere Annahme richtig ist, wünschen wir Ihnen alles Gute mit Ihrer neuen ITSM-Lösung und hoffen, dass Sie Ihren Servicedesk in ganz neue Dimensionen heben!





Passt TOPdesk zu Ihnen?

Wenn Sie auf der Suche nach einer neuen ITSM-Lösung sind, könnten und sollten Sie dabei natürlich auch TOPdesk in Betracht ziehen. Unsere Software ist sehr modern, benutzerfreundlich und schnell implementiert. Und als Partner an Ihrer Seite geben wir alle vom TOPdesk Team immer unser Bestes, um Sie zufrieden zu stellen und jedes Ihrer Probleme schnell zu lösen.

Uns besser kennen zu lernen ist ganz einfach. Fragen Sie eine **individuelle Präsentation** bei uns an, und erfahren Sie direkt, wie wir Ihnen helfen und Ihre Probleme lösen.

Fragen Sie Ihre individuelle TOPdesk Präsentation an:
www.topdesk.com/de/praesentation-anfragen/

TOPdesk