



dierk.soellner
... vereint erfolgreich
Business und IT

Toolauswahl für den Service Desk – Eine rationale Bauchentscheidung

Ist mein Service Desk reif für ein neues Tool?
Herausforderungen bei der Tool-Auswahl
Marktübersichten und Portale

Zum Referenten Dierk Söllner...



- Langjährige Erfahrung bei der Softwareauswahl
 - bspw. CRM-, Projektmanagement- oder DMS-Systeme
- aktuelle Software-Auswahlprojekte
 - Sharepoint-basiertes Projektmanagementsystem für eine mittelständische Unternehmensgruppe
 - ITSM-Suite für einen großen deutschen Versicherungskonzern
- Langjährige Erfahrung bei der Einführung von Standardsoftwaresystemen bei
 - Hersteller (BRAIN International, MACH AG)
 - Partner (von USU Valuemation)
 - Kundenseite (it mod GmbH)
- itSMF Deutschland e.V.
 - Leiter des Fachforums „priSM“
 - Mitglied des Organisationsteams des Regionalen Forums Niedersachsen

Ist Ihr Service Desk reif für ein neues Tool?



Reif, weil Ihr Anbieter

... nicht mehr am Markt vertreten ist bzw. übernommen wurde

... mit einem neuen (teuren) Lizenzmodell aufwartet

... mit Ihren Anforderungen nicht mehr Schritt halten kann

Reif, weil Ihre Prozesse

... sich seit der ersten Implementierung weiterentwickelt haben

... in Ihrem Tool nicht mehr abbildbar sind

... eine komplett neue Umsetzung in einem Tool benötigen

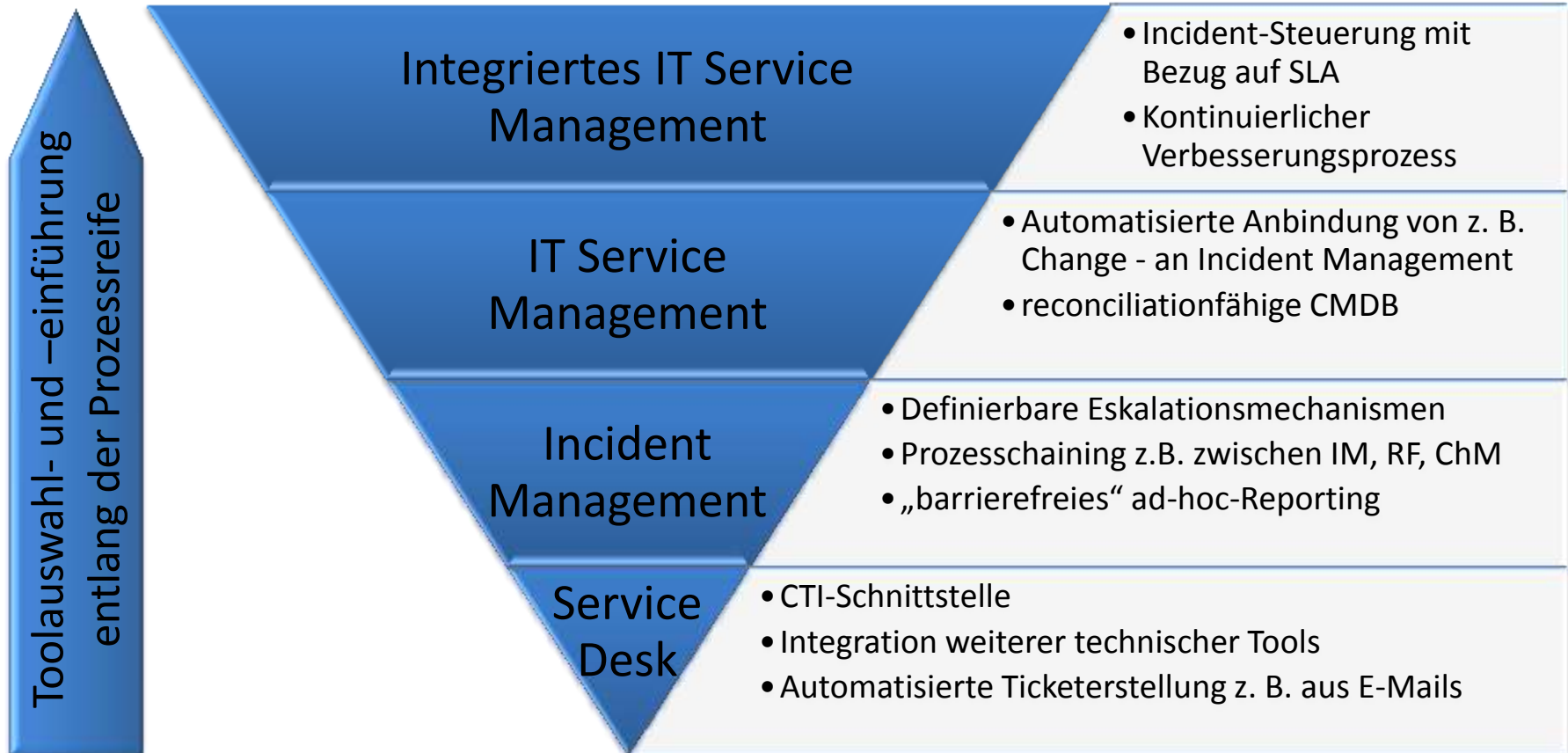
Reif, weil Ihre Applikation(en)

... in den technischen Schnittstellen nicht harmonieren

... prozesstechnisch nicht optimal zusammenarbeiten

... in einer Gesamtlösung zusammengeführt werden sollten

Ist Ihr Service Desk reif für ein neues Tool?



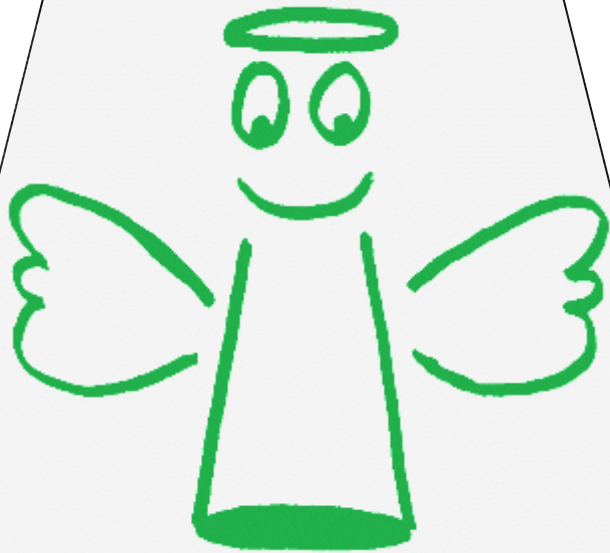
Der Reifegrad des IT Service Managements sollte der Maßstab des Funktionsumfangs eines unterstützenden Tools für das IT Service Management sein.

Eine rationale Bauchentscheidung...



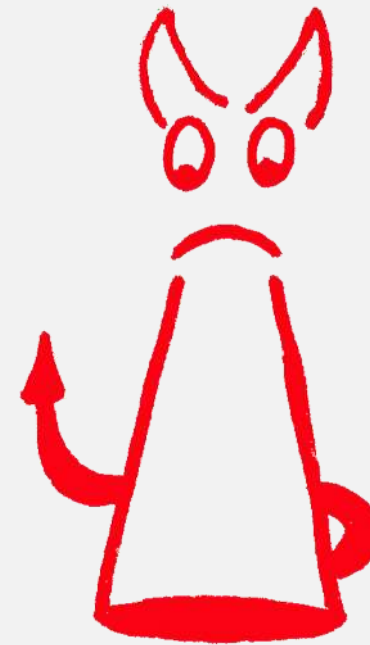
Sie sind unser Mann als
Projektleiter für die
Toolauswahl im Service Desk
(IT Service Management)!

Eine rationale Bauchentscheidung...



Ein Software-Auswahlprozess kann anhand eines gemeinschaftlich ausgearbeiteten Fragenkataloges objektiv bis zu einer transparenten und allgemein akzeptierten Lösung durchgeführt werden...

Eine passende Software-Lösung kann durch gute Bekanntschaften, deren persönlichen Empfehlungen und einer spezialisierten Sicht auf die wichtigsten Entscheider und Abteilungen gefunden werden...



Herausforderungen bei der Software-Auswahl



- 1 Bestehende Prozesse analysieren/optimieren und Umsetzung bei der Auswahl sicherstellen
- 2 Intern akzeptierten und hinreichend spezifizierten Anforderungskatalog erarbeiten
- 3 Auswahlprojekt mit einem schmalen Budget und engen Zeitrahmen erfolgreich beenden
- 4 Umfassenden Überblick über die verfügbaren Lösungen und deren technischen Konzepten gewinnen
- 5 Verlässlichen und kompetenten Tool-Anbieter mit Erfahrung und Perspektiven auswählen
- 6 Das Auswahlprojekt neben dem Tagesgeschäft professionell abwickeln

Schritte in der Software-Auswahl



Phase	Beschreibung	Ergebnis
Prozessoptimierung	<ul style="list-style-type: none">• Analyse und Bewertung• Zielgerichtete Optimierung	Basis für Softwareauswahl
Anforderungsdefinition	<ul style="list-style-type: none">• Abgesicherte Ermittlung• Sinnvolle Dokumentation	Lastenheft
Marktrecherche	<ul style="list-style-type: none">• Anbieter recherchieren• Systeme bewerten	Anbieterliste
Angebotsphase	<ul style="list-style-type: none">• Angebote einholen• Angebote vergleichen	ca. 3 - 5 Anbieter für Systempräsentation
Persönlicher Eindruck	<ul style="list-style-type: none">• Anbieterworkshops durchführen• Ergebnisse zusammenführen	1 - 2 Anbieter für Verhandlungen
Auswahl	<ul style="list-style-type: none">• „Beste“ Lösung finden• Passenden Partner auswählen	Partner und Lösung für Implementierung

Eine rationale Bauchentscheidung will austariert sein...



Marktübersichten und Portale



Home So geht's Registrieren Login Favoriten Kontakt

TOOLXPERT

Einfach & schnell zur passenden Software

SCHRITT 1 PROFIL
Registrieren Sie sich kostenlos mit Ihrem Anforderungsprofil.

SCHRITT 2 MATCHING
Lassen Sie sich von ToolXpert eine Liste der Anbieter erstellen, die Ihrem Profil entsprechen.

SCHRITT 3 FAVORITEN
Grenzen Sie Ihre Auswahl ein und arbeiten Sie mit Ihrer Favoritenliste.

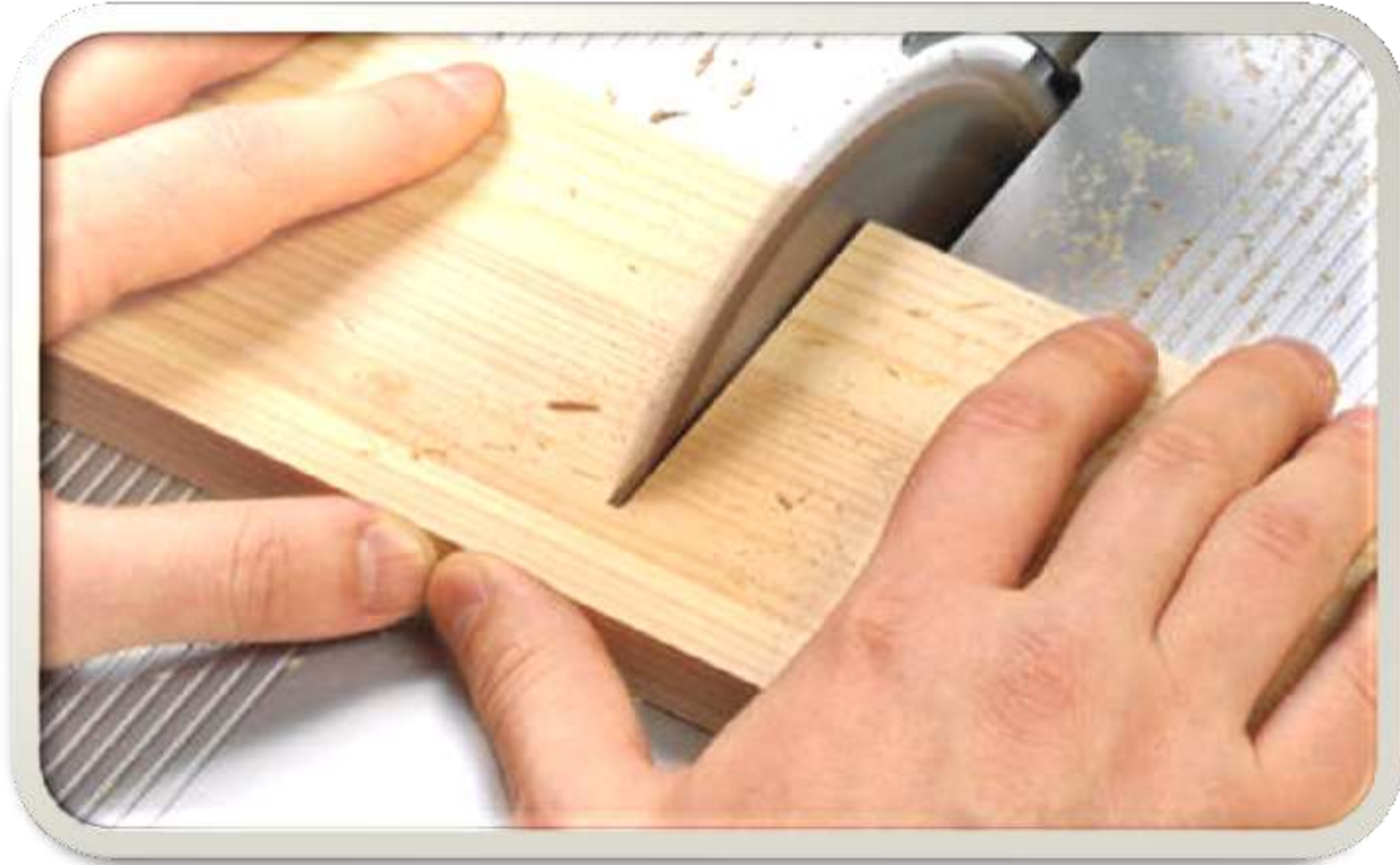
SCHRITT 4 AUS SCHREIBUNG
Definieren Sie Ihren benötigten Leistungsumfang mit unserer Lastenheftvorlage (kostenpflichtig).

In 4 Schritten zum perfekt auf Sie abgestimmten ITSM-Tool

[Jetzt Demo starten »](#)



A fool with a tool is still a fool...



Die technische und lizenzrechtliche Umsetzung einer Service Desk-Lösung spielt im Vergleich zum Nutzen aus der optimalen Prozessunterstützung eine untergeordnete Rolle!

Wenn Sie Fragen haben...



Dierk Söllner
dierk.soellner@dsoellner.de
www.dsoellner.de
0049 160 944 585 94

