



FCS ToolXpert

Der richtige Weg zum passenden Tool

MOTIVATION

Die meisten IT-Organisationen haben sich bereits mit der Einführung von IT Service Management (ITSM) beschäftigt und oft auch ein unterstützendes Tool eingeführt. Im Laufe der Optimierung von Abläufen, Prozessänderungen, gesteigerten Anforderungen und der Einführung und Etablierung weiterer Prozesse reicht die bestehende Tool-Landschaft oftmals nicht zur optimalen Unterstützung dieser Vorhaben aus. Es muss nun das optimale Tool gefunden werden.

ABLAUF DER TOOLAUSWAHL

Das komplette Toolauswahlverfahren durchläuft nacheinander folgende Schritte:



- Kick-Off und Projektumfang definieren
 - Anforderungskatalog erarbeiten
 - Ausschreibung auf Basis des Kataloges durchführen
 - Rangliste auf Basis der Antworten aufstellen
- Herstellerpräsentationen durchführen
- Referenzen besuchen
- Bewertung der Toolauswahl um diese beiden Ergebnisse erweitern
- Shortlist aufstellen
- Proof of Concept mit den ausgewählten Lieferanten durchführen
- Entscheidungsvorlage erstellen

INHALTE

Die Fragestellung wird so aufgebaut, dass eine Vergleichbarkeit der Antworten ohne größeren Aufwand möglich ist.

Die Struktur der Fragen stellt sich wie folgt dar:



S = im Standard verfügbar

K = kleinere Anpassungen (< 1 Tag)

G = größere Anpassungen (> 1 Tag)

P = mit Partner(-produkt) realisierbar

N = Nutzen nicht umsetzbar

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited

IHR NUTZEN

- Nutzen Sie die umfangreiche Basis von möglichen Tools für eine Marktanalyse
- Führen Sie die komplette Ausschreibung über eine Plattform durch
- Sehen Sie alle relevanten Informationen eines Herstellers auf einen Blick
- Werten Sie effizient die standardisierten, vergleichbaren Antworten aus
- Betrachten Sie die Auswertung zeitnah nach unterschiedlichsten Kriterien

EINE RATIONALE BAUCHENTSCHEIDUNG

Entscheiden Sie sich nicht nur aufgrund der subjektiven Auswahlkriterien für ein Tool...

... sondern hören Sie auch auf Ihr Bauchgefühl und das der zukünftigen Anwender des Tools. Nur wenn ein Tool auch gerne bedient wird und eine gute Zusammenarbeit mit dem Lieferanten möglich ist, ist der gewünschte Nutzen auch erzielbar.