



# pörtner consulting: ITSM-Auswahl einfach gemacht

https://www.poertner-consulting.de/itsm-softwareauswahl/







### ITSM-Auswahl: Vorgehensweise

#### Sie sind auf der Suche nach einer neuen ITSM-Software für Ihr Unternehmen?

- Wir machen Ihnen die Auswahl einfach: pörtner consulting begleitet Sie als unabhängiges Beratungsunternehmen durch den gesamten ITSM-Software-Auswahlprozess
- Mit unserer Best Practice Vorgehensweise erreichen Sie in vier konkreten Schritten Ihr Ziel
- In diesem Dokument stellen wir Ihnen unseren ITSM-Softwareauswahl-Prozess vor (Dynamic Software Selection Process: DSSP)





#### 1. ITSM-Ist-Analyse

• Im Rahmen der Ist-Analyse wird das Projekt-Setup durchgeführt, bereits erhobene Anforderungen hinterfragt, die IT-Infrastruktur betrachtet sowie alle notwendigen Unternehmensprozesse angesehen, welche durch die ITSM-Software abgebildet werden sollen.







#### 2. ITSM-Anforderungsanalyse

- Im Rahmen der Anforderungsanalyse für ein neues ITSM-System werden typischerweise folgende Themengebiete behandelt:
  - Erhebung der funktionalen, nicht-funktionalen und technologischen Anforderungen (2-3 Workshops)
  - Analyse und Definition der ITSM-Prozess-Anforderungen
  - Erstellung ITSM-Anforderungskatalog
  - Ableitung ITSM-Architekturmodell
  - Analyse der Anforderungen an einen ITSM-Integrationspartner







#### 3. ITSM-Software-Auswahl

- Zunächst wird ein ITSM-Markt-Screening nach in Frage kommenden Lösungen und Implementierungspartnern durchgeführt (maximal 8 Anbieter - "Long List")
- Anschließend erfolgt die Versendung der Anforderungsunterlagen und Einholung von Angeboten über unsere Software-Auswahl-Plattform softwaremanager.cloud
- Aus den Rückläufern werden maximal 4 Anbieter ausgewählt (die "Short List")
- Mit diesen Anbietern werden dann moderierte Software-Präsentationen & Workshops durchgeführt







#### 4. ITSM-Software-Entscheidung

- Der letzte Schritt in unserem ITSM-Software-Auswahlprozess ist die Entscheidung für eine ITSM-Software-Lösung bzw. für einen ITSM-Software-Anbieter
- Wir empfehlen folgende Vorgehensweise:
  - Definition von Test Cases für praktisches Testing der in Frage kommenden ITSM-Lösungen
  - Durchführung eines Proof of Concepts (PoC)
  - Kaufmännische Bewertung, Prüfung ITSM-Verträge und ITSM-Vertragsverhandlung
  - Auswertung der Ergebnisse und Ableitung ITSM-Empfehlung
  - Im Anschluss daran startet dann typischerweise die Beauftragung







#### Starten Sie jetzt Ihre ITSM-Auswahl

- Mit pörtner consulting an Ihrer Seite finden Sie die richtige ITSM-Software für Ihr Unternehmen
- Wir beraten Sie neutral und zielorientiert: mit unserer ITSM-Software-Auswahl-Plattform softwaremanager.cloud führen wir ITSM-Software-Ausschreibungen komplett digital durch und mit unseren ITSM-Anforderungskatalogen und ITSM-Marktübersichten nutzen wir bewährte Best Practice Vorlagen
- Das spart Ihnen Zeit, Geld und Nerven. Vertrauen Sie einem erfahrenen Partner mit besten Markt-Kontakten in der ITSM-Software-Industrie.







## Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit.

Tel. 06435/5480251 eMail <u>info@poertner-consulting.de</u>

