

# Vorgehensweise bei der Auswahl eines IT-Monitoring-Tools

Ein Best-Practices-Leitfaden

# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>Definition der Zielsetzung und Rahmenbedingungen</b>	<b>4</b>
<hr/>	
<b>Erstellung eines groben Anforderungskatalogs</b>	<b>5</b>
<hr/>	
<b>Recherche und Bewertung</b>	<b>6</b>
<hr/>	
<b>Erstellen der Ausschreibungsunterlagen</b>	<b>8</b>
<hr/>	
<b>Einholen und Vergleichen von Angeboten</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>Angebotspräsentationen und Tests</b>	<b>12</b>
<hr/>	
<b>Kaufentscheidung</b>	<b>13</b>

# Einleitung

Es gibt vielfältige Gründe, warum eine IT-Organisation ihr aktuell genutztes IT-Monitoring-Tool ersetzen möchte:

- Die Wartung für das bisher eingesetzte Tool oder für die derzeitige Produktversion läuft aus und wird vom Hersteller nicht mehr verlängert.
- Das aktuelle Tool kann die gestiegenen funktionalen Anforderungen nicht erfüllen.
- Der Unterhalt des aktuellen Tools ist zu teuer, z. B. weil
  - die alte Technologie nur aufwändig anzupassen ist
  - die Expertise zur Anpassung nicht in genügendem Maße vorhanden ist und teuer eingekauft werden muss.

Mittlerweile ist der Markt mit der IT-Monitoring-Toolherstellern sehr unübersichtlich. Um aus dieser Menge das richtige Tool auszuwählen, ist eine strukturierte Vorgehensweise unerlässlich. In diesem White Paper sind Empfehlungen und Best Practices für diese Vorgehensweise zusammengefasst. Dabei wird nur auf die spezifischen Aspekte einer Monitoring-Tool-Beschaffung eingegangen. Organisatorische Herausforderungen, wie sie in allen Beschaffungs- und Implementierungsprojekten und den damit einhergehenden Veränderungsprozessen zu beobachten sind, werden nicht behandelt.



# Definition der Zielsetzung und Rahmenbedingungen

Zunächst empfiehlt es sich, die Zielsetzung und die Rahmenbedingungen für die Beschaffung eines IT-Monitoring-Tools zu vereinbaren. Sie sind die Basis für die Selektion der in Frage kommenden Anbieter und für die Erstellung des Lastenhefts.

## Zielsetzung

- Welche aktuellen Schwachstellen sollen beseitigt, und welcher Nutzen (ggf. monetär bewertet) soll aus der Einführung des neuen Tools gezogen werden (Reifegrad, Qualität, Kosten, Zufriedenheit, Risikominimierung)?
- Welche Themenbereiche sollen mit dem neuen Tool direkt nach der Produktivsetzung unterstützt werden?
- Welche weiteren Themenbereiche möchte man in der nahen Zukunft (in 1-2 Jahren) zusätzlich implementieren?
- Welche und wie viele Schnittstellen zu Fremdsystemen sollen implementiert werden?
- Welche Themenbereiche sollten weitestgehend automatisiert werden?

## Organisatorische Rahmenbedingungen:

- Wer ist der interne Auftraggeber?
- Welche Abteilungen sollen das neue Tool nach Inbetriebnahme nutzen können?
- Welche Personen sind bei dem Auswahlprojekt aktiv beteiligt?
- Wer soll informiert werden?
- Wie sieht der grobe Zeitplan aus?
- Wie hoch ist der verfügbare Budgetrahmen?

# Erstellung eines groben Anforderungskatalogs

Um aus der Menge der IT-Monitoring-Tools auf dem Markt die 5-10 relevantesten herauszufiltern, muss zunächst ein Anforderungskatalog erstellt werden, der die wichtigsten Anforderungen auf hoher Ebene definiert. Die meisten Fragen dieses groben Anforderungskatalogs sollten sich schnell anhand der auf der jeweiligen Hersteller-Website veröffentlichten Inhalte beantworten lassen. Die zeitaufwändige Kommunikation mit einem Vertriebsmitarbeiter des Herstellers lässt sich so meist vermeiden.

## Wichtige Fragestellungen aus diesem groben Anforderungskatalog sind:

**01 | Benutzeroberfläche:** Ist die GUI intuitiv und zielgruppenspezifisch?

**02 | Self-Service:** Wird die gewünschte Unterstützung der Endanwender über moderne, kollaborative Self-Service-Funktionen unterstützt?

**03 | Integration:** Ist die Integration von allen notwendigen Drittsystemen möglich und gibt es Standard-schnittstellen?

**04 | Customizing:** Ist die Lösung auch nach benutzerdefinierten Anpassungen vollständig updatefähig?

**05 | Automatisierung:** Lassen sich die Monitoring- und CMDB-Prozesse automatisieren?

**06 | Reporting und Analytics:** Sind die wichtigsten Reports vordefiniert/vorkonfiguriert („out of the box“) vorhanden? Können individuelle Reports hinzugefügt werden?

**07 | Technologie:** Wird das geforderte Betriebsmodell (Cloud-basiert oder installiert vor Ort) angeboten? Passt die Technologie zu den gesetzten IT-Standards im eigenen Unternehmen?

**08 | Internationalisierung:** Sind Benutzeroberfläche, Dokumentation und auch der Support in der von Benutzern und Administratoren geforderten Sprache verfügbar?

**09 | Support und Services:** Stehen qualifizierte Berater für das Implementierungsprojekt zur Verfügung? Gibt es Standardschulungsprogramme?

**10 | Leistungsfähigkeit des Herstellers:** Gibt es Case-Studys und Referenzkunden mit vergleichbaren Projekten und Größenordnungen?

**11 | Weiterentwicklung:** Ist ein Kontakt zum Produktmanagement des Herstellers auf kurzem Wege möglich? Kann auf die Weiterentwicklung Einfluss genommen werden?

**12 | Risiken:** Ist der Hersteller finanziell gesund? Ist das Produkt bereits genügend lange erfolgreich auf dem Markt?



Anforderung	Muss / Kann	Punkte Kann	Erfüllt?	Kommentar	Punkte Muss (100%)	Punkte Kann (100%)
<b>Funktionsumfang</b>						
Unterstützung aller geforderten ITIL <sup>®</sup> -Prozesse?	Muss		ja		1	0
ITIL v6-Zertifizierung vorhanden (Pink Elephant, Axelos)?	Kann	1	ja		0	1
Self-Service Front-End für Dashboards vorhanden?	Muss		ja		1	0
Können zusätzliche Module nach Bedarf später dazugekauft werden (spätere schrittweise Erweiterung)?	Muss		ja		1	0
<b>GUI</b>						
GUI intuitiv und zielgruppenspezifisch (für IT-Mitarbeiter und Administratoren)?	...bitte wählen		...bitte wählen		0	0
Unterstützung mobiler Endgeräte (Tablets, Smartphones)?	...bitte wählen		...bitte wählen		0	0
Barrierefreiheit erfüllt?	...bitte wählen		...bitte wählen		0	0
<b>Customizing</b>						
GUI / Datenfelder kundenindividuell anpassbar?	...bitte wählen		...bitte wählen		0	0
Berechtigungen / Rollen kundenindividuell anpassbar?	...bitte wählen		...bitte wählen		0	0
Customizing ohne Programmierung möglich?	...bitte wählen		...bitte wählen		0	0
Customizing durch Kunde selbstständig durchführbar (ggf. nach Schulung)?	...bitte wählen		...bitte wählen		0	0
<b>Automatisierung</b>						
Automatisierung der geforderten Vorgänge out-of-the-box vorhanden (Discovery, Roll-out, ...)?	...bitte wählen		...bitte wählen		0	0
<b>Reporting</b>						
Grafische Reports für die wichtigsten geforderten Auswertungen out-of-the-box vorhanden? (Erstellung individueller Reports durch den Kunden möglich?)						
<b>Technologie</b>						
SaaS oder On-Premise verfügbar?						
Kompatibilität mit eigener Infrastruktur vorhanden (z. B. Java/.NET, unterstützte Datenbanken, unter Application-Server etc.)						
Abbildung mehrerer Mandanten in einer Installation möglich?						
<b>Internationalisierung</b>						
Dokumentation in der eigenen Sprache vorhanden?						
Supportmitarbeiter des Anbieters spricht die eigene Sprache?						
Alle erforderlichen Tool-Sprachen sind vorhanden und können bei Bedarf vom Anwender umgeschaltet werden?						
<b>Support und Services des Anbieters</b>						
Ausreichende Anzahl von Beratern vorhanden?						
Standard-Schulungsprogramme für User und Administratoren vorhanden?						
Anwenderforen zum Informationsaustausch unter den Kunden des Tool-Herstellers vorhanden?						
Support und Services werden durch den Tool-Hersteller selbst geleistet und nicht durch unabhängige Partnerunternehmen?						
Wohnort der Berater in lokaler Nähe?						

Dieser grobe Anforderungskatalog enthält typischerweise 50-60 Kriterien. Es empfiehlt sich die Differenzierung nach harten Muss-Kriterien und optionalen, gewichteten und mit Punkten bewerteten Kann-Kriterien. Als Ergebnis gibt es somit für jeden bewerteten Hersteller zwei Kennzahlen: den Erfüllungsgrad der Muss-Kriterien und den Erfüllungsgrad der gewichteten Kann-Kriterien<sup>1</sup>.

Abbildung 1: Musterkatalog mit Grobkriterien

## Recherche und Bewertung

Nun müssen potenzielle Anbieter recherchiert und anhand des oben beschriebenen groben Anforderungskatalogs bewertet werden. Die 5-10 besten Hersteller bilden die „Longlist“ und werden in das Ausschreibungsverfahren aufgenommen.

Zur Identifizierung potenzieller Anbieter kann man, neben Tipps aus dem eigenen Umfeld, auch die folgenden Methoden und Quellen nutzen:

### Internet-Recherche

Bei der Suche nach Stichworten wie „IT Monitoring Tool“ oder „Service Monitoring“ wird man leicht 100 verschie-

dene Anbieter finden. Diese alle mit Hilfe der Grobkriterien zu bewerten ist zwar möglich, aber sicher mit hohem Aufwand verbunden. Deshalb werden im Folgenden noch alternative Quellen empfohlen, mit deren Hilfe der Auswahlprozess vereinfacht werden kann.

<sup>1</sup> Muster des Anforderungskatalogs: <https://media.usu.com/de-de/infocenter/kriterien-zur-identifizierung-von-itm-tool-anbietern>

## Pink Elephant

Pink Elephant führt bereits seit 1998 umfangreiche Bewertungen von ITIL-kompatiblen Tools durch und hat sich damit weltweit als De-facto-Standard etabliert. Laut Pink Elephant sind deren Zertifizierungskriterien umfangreicher als die von Axelos. Wie bei Axelos ist auch hier die Zertifizierung für den Tool-Hersteller kostenpflichtig, und die Tools werden für die einzelnen ITIL®-Prozesse zertifiziert. Da die Zertifizierung sämtlicher möglicher ITIL®-Prozesse ca. 7 Arbeitstage in Anspruch nimmt kann man davon ausgehen, dass die Bewertung seitens Pink Elephant sehr gründlich erfolgt. Pink Elephant stellt auf seiner Webseite eine Liste aller zertifizierten Tools kostenlos zur Verfügung<sup>2</sup>. Derzeit umfasst die Liste ca. 70 Hersteller und stellt damit den umfangreichsten Vergleich dar.

## Servview

Das IT-Beratungshaus Servview ist herstellerunabhängig und führt Tool-Bewertungen nach einem eigenen Kriterienkatalog durch. Einzigartig dabei ist, dass nicht nur die Eignung des Tools für den IT-Bereich untersucht wird. Auch der erweiterte Einsatz als Enterprise Service Management Tool in anderen Servicebereichen des Unternehmens wie z. B. Personalwesen, Facility Management oder Customer Service/Field Service kann zertifiziert werden. Die Bewertung ist für die Hersteller kostenlos. Servview stellt eine Liste aller Tools mit dem Gütesiegel „Servview Certified Tool“ kostenlos auf seiner Webseite zur Verfügung<sup>3</sup>.

## Besuch von Messen und Konferenzen

Auf den folgenden Veranstaltungen sind viele der in der DACH-Region aktiven Hersteller mit ihren Produkten präsent.

- BPMK Best Practice Management Kongress von Servview
- Jahreskongress des IT Service Management Forum (itSMF) Deutschland e.V.
- Servicespace von itsm Partner/Wien
- Servicemanagement Forum/Schweiz

## Beratungshäuser

Es gibt eine Vielzahl von Unternehmen, die die Unterstützung bei einer Ausschreibung als Beratungsleistung anbieten. Aufgrund ihrer praktischen Erfahrung mit Ausschreibungssituation stellen diese Berater eine gute Informationsquelle dar. Vorsicht ist geboten bei Beratungsunternehmen, die gleichzeitig Partner von Tool-Herstellern sind. Manchmal sind die Verbindungen von Beratern und Herstellern nicht offensichtlich. Am besten, man lässt sich die Unabhängigkeit schriftlich bestätigen.



<sup>2</sup> <https://www.pinkelephant.com/en-us/pinkverify/pinkverifytoolsets>

<sup>3</sup> <https://certified-tool.com/>

# Erstellen der Ausschreibungsunterlagen

Zur weiteren Bewertung der Hersteller auf der Longlist wird eine Ausschreibung durchgeführt, in der der Auftraggeber sein Vorhaben detailliert beschreibt und die Hersteller zur Abgabe eines Angebots auffordert. Die Ausschreibungsunterlagen bestehen üblicherweise aus einem oder mehreren Dokumenten mit den folgenden Inhalten:

## Zielsetzung

Dieses Kapitel soll dem Anbieter einen schnellen Überblick über die vorliegende Ausschreibung geben. Hier wird die Ausgangslage beim Auftraggeber beschrieben, die Art der gesuchten Lösung und die Ziele, die mit dem neuen IT-Monitoring-Tool erreicht werden sollen. Auch ein Ausblick in die Zukunft kann gegeben werden, wenn schon feststeht, wie die gesuchte Lösung in Stufen erweitert werden soll.

## Ausschreibungsumfang

Hier wird aufgezeigt, welcher Leistungsumfang vom Anbieter gefordert ist (z. B. Software-Lizenzen, Installation, Customizing, Schulung, Inbetriebnahme, Betriebsüberwachung, Support). Wenn der Auftraggeber zunächst nur einen begrenzten Leistungsumfang kaufen und erst später die Lösung erweitern möchte, muss an dieser Stelle auch definiert werden, welcher Umfang für die erste Kaufphase vorgesehen ist.

## Mengengerüst

Hier wird dem Anbieter dargestellt, in welchem Umfang das IT-Monitoring-Tool genutzt werden soll. Wichtige Angaben sind z. B.:

- Anzahl der Nutzer und Administratoren
- Anzahl der zu überwachenden Systeme

## Ablauf der Ausschreibung

Hier wird erklärt, wie die Ausschreibung abläuft:

- Bis wann können Fragen gestellt werden und in welcher Form (per E-Mail oder auch per Telefon)?
- Bis wann muss das Angebot eingegangen sein und auf welchem Weg (per E-Mail oder per Post)?
- In welchem Zeitfenster sollen die Angebotspräsentationen stattfinden?
- In welchem Zeitfenster sind Teststellungen geplant?
- Bis wann soll voraussichtlich eine Entscheidung gefällt werden?



## Erwartete Antwort des Anbieters

Hier wird erklärt, welche Unterlagen vom Anbieter erwartet werden und wie die einheitliche Struktur aussehen soll. Die Inhalte sind üblicherweise:

### 01 | Ein Angebotsdokument mit den folgenden Anbieterangaben:

#### Angaben zur Firma

- Unternehmensdarstellung (Firmensitz, Anzahl Mitarbeiter insg., Anzahl der Berater und Entwickler im Bereich des angebotenen Produkts, Beteiligungsstruktur etc.)
- Historische und wirtschaftliche Entwicklung, aktueller Geschäftsbericht inkl. Bilanz und GuV
- Bonitätsauskunft (Bank oder Creditreform)
- Nachweis über Haftpflichtversicherung
- Anteil des angebotenen Produkts am Gesamtumsatz
- Anzahl von Kunden weltweit und in der DACH-Region für das angebotene Produkt
- Standort für die Betreuung
- Anzahl an ITIL®-Beratern und in Projektmanagement-Methoden zertifizierte Berater

#### Produkt-Technologie

- Eindrücke von der Benutzeroberfläche (Screenshots)
- Technische Anwendungsarchitektur, Schnittstellenarchitektur, Technologien und Programmiersprachen
- Verfügbare Module (sowohl die für die aktuelle Ausschreibung als auch für zukünftig Erweiterungen)
- Customizing-Verfahren (Visuell, Skripting, Programmierung)
- Skalierbarkeit
- Sizing für vorgegebenes Mengengerüst
- Mandantenkonzept
- Backup-, Archivierungs-Strategie

#### Produkt-Entwicklung

- Historie (seit wann am Markt)
- Release-Strategie
- Roadmap der weiteren Produkt-Entwicklung
- Welche Möglichkeiten gibt es, Wünsche zu neuen Features an das Produktmanagement heranzutragen?

#### Referenzkunden

##### Angaben zur geplanten Projektvorgehensweise

- Vorgeschlagene Projektorganisation
- Vorgeschlagener Stufenplan
- Vorgesehener Projektleiter bzw. Projektmitarbeiter mit deren Profilen
- Schulungskonzept (Vorgehen, Schulungspakete, ...)
- Qualitätssicherungskonzept
- Vorgeschlagenes Roll-out-Konzept
- Benötigte Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers (Qualifikation und Volumen)

##### Support

- Support-Angebot und Kommunikationswege
- Reaktions- und Lösungszeiten abhängig von der Schwere des gemeldeten Vorfalls
- Wie lange wird eine bestimmte Version supportet?
- Gibt es Anwenderforen (User Groups) zum Austausch der Kunden untereinander?

##### Kosten

- Lizenzmodell bzw. Cloud-Gebührenmodell
- Lizenzkosten oder Cloud-Gebühren für den aktuell ausgeschriebenen Umfang und evtl. zukünftig zu beschaffenden Erweiterungen
- Tagessätze und Dienstleistungskosten
- Support-/Wartungskosten

##### Kontaktperson des Anbieters für Rückfragen

## 02 | Der ausgefüllte Anforderungskatalog

### Kontaktdaten

Die Personen und deren Kontaktdaten für die Zeit der Ausschreibung:

- Ansprechpartner aus dem Fachbereich für Fragen zum Inhalt der Ausschreibung
- Ansprechpartner aus dem Einkauf für Fragen zur Vorgehensweise
- Adresse für den Eingang der Angebotsdokumente

### Detaillierter Anforderungskatalog

In diesem Katalog werden die detaillierten Anforderungen beschrieben. Zu jeder Anforderung muss der Anbieter angeben, ob diese in der Standardversion des IT-Monitoring-Tools abgedeckt ist oder ob Anpassungen notwendig sind. Im Fall von Anpassungen muss

auch angegeben werden, wie hoch die Aufwände in Personentagen sind. Obwohl letzten Endes die Gesamtkosten entscheidend sind, ist die Höhe der Anpassungsaufwände doch interessant, da sie einen Hinweis auf Kosten bei späteren Erweiterungen gibt. Es ist wichtig, sich bei der Definition der Anforderungen nicht nur die aktuelle Situation vor Augen zu führen, sondern auch die laufenden Veränderungen zu berücksichtigen.

In der Praxis werden dadurch schnell einige hundert Anforderungen identifiziert. Es empfiehlt sich die Verwendung eines Excel-Charts mit Muss-Kriterien und gewichteten Kann-Kriterien. So können die Ergebnisse strukturiert ausgewertet und verglichen werden<sup>4</sup>.

Anforderung	Muss / Kann	Punkte Kann	Verfügbarkeit	Aufwand Anpassung in Personentagen	Kommentar	Punkte Muss (100%)	Punkte Kann (100%)
Monitoring-Tool-Auswahl - Anforderungskatalog							
Allgemein							
Zertifizierungen							
Der Prozess Event Management ist zertifiziert (PinkElephant, Axiom, Service)	Muss		Im Standard			1	0
Der Prozess Availability Management ist zertifiziert (PinkElephant, Axiom, Service)	Muss		Im Standard			1	0
Der Prozess Capacity Management ist zertifiziert (PinkElephant, Axiom, Service)	Muss		Im Standard			1	0
GUI / Dashboards							
Die GUI ist in den Sprachen XYZ verfügbar (z. B. Deutsch, Englisch, ...)	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Können grafische Darstellung (Corporate Identity) bearbeitet und individuell angepasst werden kann? Wenn ja, wie?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Können frei definierbare Views für alle Mandantengruppen vom Operating über HelpDesk bis zum Management zur Verfügung gestellt werden?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Bietet das System eine Weboberfläche für die Visualisierung?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Der User kann die Oberfläche individuell anpassen?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
User-individuelle Anpassungen sind persistent und auch nach einer erneuten Anmeldung wieder wirksam?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Kann die grafische Benutzeroberfläche durch den Administrator frei angepasst werden?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Bietet die Lösung ein Self-Service Concept für individuelle Ansichten und zusätzliche Voreinstellungsmöglichkeiten?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Können Vorlagen/ Templates für die Benutzeroberfläche definiert und versendet werden?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Können Konzepte (z.B. SSH, TN3270 usw.) in die Benutzeroberfläche integriert werden?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Kann die Benutzeroberfläche so konfiguriert werden, dass nur gestörte, vorrichtige Services / Komponenten angezeigt werden und ungestörte Services / Komponenten ausgeblendet sind?	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Rollen- und Berechtigungen							
Ein ITIL-kompatibles Rollenmodell ist out-of-the-box vorhanden	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Berechtigungen und Rollen können hierarchisch verschachtelt werden	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Rollen können in Gruppen zusammengefasst werden	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Berechtigungen werden auf Basis von Rollen oder Gruppen erteilt	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Dokumentation							
Die Tool-Dokumentation umfasst mindestens die Systemdokumentation, Installations- und Konfigurationsdokumentation, Schnittstellendokumentation, Betriebshandbuch und Anwenderhandbuch	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Die Tool-Dokumentation ist als Online-Hilfe und als PDF verfügbar	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0
Die Tool-Dokumentation ist in das Support-System und in das Knowledge-System integriert	...bitte wählen		...bitte wählen			0	0

Abbildung 2: Musterkatalog mit detaillierten Anforderungen

### Vorlage für Fragen

Es hat sich bewährt, Fragen einzelner Anbieter nur in schriftlicher Form zuzulassen und die Antworten gesammelt an alle Anbieter zu schicken. Somit wird

für eine einheitliche Informationsbasis aller Anbieter gesorgt. Den Anbietern sollte auch zugesichert werden, dass die Antworten des Auftraggebers zum Bestandteil

<sup>4</sup> Muster des Anforderungskatalogs: <https://media.usu.com/de-de/infocenter/anforderungskatalog-zur-auswahl-eines-itm-tools>

des Vertrags werden. So kann man auch im Nachhinein rechtssicher die Ausschreibungsunterlagen ergänzen.

Ebenso sinnvoll ist es, den Ausschreibungsunterlagen bereits eine Vorlage für die Fragen beizulegen. In dieser Vorlage sollte zu jeder Frage auch noch angegeben werden, auf welches Kapitel der Ausschreibungs-

unterlage sich die Frage bezieht. So können die Fragen sämtlicher Anbieter in einem Dokument gesammelt und beantwortet werden. Wichtig ist auch noch der Hinweis, dass in den Fragen keine Anbieternamen auftauchen sollten. So kann verhindert werden, dass mitbietende Wettbewerber öffentlich werden.

## Einholen und Vergleichen von Angeboten

Vor dem Versenden der Ausschreibungsunterlagen muss zunächst geprüft werden, ob im Unternehmen nicht der Einsatz eines bestimmten Ausschreibungsportals zwingend vorgeschrieben ist. Vor allem in größeren Unternehmen läuft die Beschaffung über den zentralen Einkauf, der zur einheitlichen Prozesssteuerung häufig eine bestimmte Ausschreibungsplattform nutzt. Nach dem Versenden der Ausschreibungsunter-

lagen an die Anbieter auf der Long-List sollte man mindestens zwei bis drei Wochen Zeit für das Stellen von Fragen und vier Wochen Zeit für das Erstellen des Angebots vorsehen. Bei der Bewertung der einzelnen Angebote müssen sowohl objektiv messbare Kriterien als auch qualitative Kriterien in Zusammenhang gebracht werden:

### Bewertung der Angebote

		Anbieter A	Anbieter B
Zielerreichung Anforderungskatalog:	Muss-Kriterien:	100%	100%
	Soll-Kriterien:	92%	85%
	Anpassungsaufwände:	55 Personentage	35 Personentage
Bewertung Firma:		+	++
Bewertung Produkt-Technologie:		+	++
Bewertung Produkt-Entwicklung:		o	+
Bewertung Referenzen:		+	+
Bewertung Support:		o	+
Bewertung Projektvorgehensweise:		-	o
Lizenzkosten / Cloud-Gebühren:		100 T€	120 T€
Dienstleistungskosten:		70 T€	60T€
Support-, Wartungskosten:		20 T€ p.J.	24 T€ p.J.
Position des Anbieters:		2	1

Abbildung 3: Bewertung der Angebote

Die Bewertung der qualitativen Kriterien kann nur relativ und durch den Vergleich mit anderen Angeboten erfolgen. Die Bewertung ist subjektiv und sicher Gegenstand einer lebhaften Diskussion, da hiermit der heimlich präferierte Anbieter auf eine bessere Position gehievt werden kann. Letztlich geht es in diesem

Status der Ausschreibung aber nur um die Zusammenstellung der Shortlist, d. h. die Identifizierung der Anbieter, die zu einer Angebotspräsentation eingeladen werden sollen. Im Zweifelsfall nimmt man einfach einen Anbieter mehr auf die Shortlist, um Spannungen im Team zu vermeiden.



# Angebotspräsentationen und Tests

## Die Angebotspräsentationen dienen dem folgenden Zweck:

- Vermitteln eines persönlichen Eindrucks von der Anbieterfirma und seinen Mitarbeitern (fachliche Kompetenz, Sozialkompetenz)
- Verifizierung der wichtigsten Kriterien aus dem Anforderungskatalog
- Kennlernen der GUI und des Bedienkonzepts
- Einblick in die Funktionen für evtl. zukünftig geplante Erweiterungen
- Klären von beiderseitigen Fragen zu Ausschreibung und Angebot

Es empfiehlt sich die Vorgabe definierter Anwendungsfälle (Use-Cases), die durch den Anbieter im Tool präsentiert werden sollen. Damit kann sichergestellt werden, dass auch alle wichtigen Informationen übermittelt werden, und es unterstützt die Vergleichbarkeit der Anbieterpräsentation. Diese Use-Cases sollten die wichtigsten Tätigkeiten nachstellen, die später von den Anwendern selbst mit dem Tool durchgeführt werden sollen. Dementsprechend ist es auch sinnvoll, die Key-User aus den jeweiligen Fachbereichen zu den Präsentationen einzuladen.

Je nach Umfang der geplanten Lösung dauern Angebotspräsentationen zwischen zwei Stunden und einem kompletten Tag. Am Ende steht eine Bewertung mit den folgenden Kriterien:

## Bewertung der Präsentationen

		Anbieter A	Anbieter B
Anzahl der erfolgreich präsentierten Use Cases		90%	100%
Mitarbeiter des Anbieters:	Fachliche Kompetenz:	++	+
	Sozialkompetenz:	o	++
Benutzeroberfläche:	Schöne Optik:	+	++
	Intuitive Bedienung:	o	+
Eindruck von Funktionen für zukünftige Erweiterungen:		+	++
Position des Anbieters:		2	1

Abbildung 4: Bewertung der Angebotspräsentationen

Je nach „Sicherheitsbedürfnis“ für die anstehende Entscheidung kann auch noch eine mehrtägige Teststellung mit dem favorisierten Hersteller geplant und durchgeführt werden.

# Kaufentscheidung

Die Bewertungsergebnisse von Angebot, Präsentation und ggf. der Teststellung können nun kombiniert werden, um die Favoriten für die Einkaufsverhandlung zu identifizieren.

Es kann durchaus vorkommen, dass sowohl der Auftraggeber als auch die Anbieter im Verlaufe des Ausschrei-

bungsverfahrens neue Erkenntnisse gewinnen, die Änderungen oder Ergänzungen in den Angeboten notwendig machen. Letztlich geht es darum, in den Einkaufsverhandlungen auf Basis der aktualisierten Angebote den Anbieter mit dem besten Kosten-Nutzenverhältnis zu identifizieren.



## Über USU

USU setzt mit seinen Softwarelösungen für IT & Customer Service Management Maßstäbe für eine bessere Servicewelt. Im deutschsprachigen Raum ist USU einer der führenden Hersteller von IT-Monitoring-Lösungen. Das Leistungsspektrum im Bereich IT Monitoring umfasst die gesamte Entwicklung und Implementierung der Monitoring-Lösung, den Knowhow-Transfer in die jeweiligen IT-Abteilungen sowie Support und Wartung der Software. Aufgrund der langjährigen Erfahrung ist USU in der Lage, individuelle Kundenanforderungen zu berücksichtigen und maßgefertigte Lösungen anzubieten.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)

USU-202110

**Smart businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**