

KRITERIENKATALOG ZUR AUSWAHL EINER CLIENT MANAGEMENT LÖSUNG



Kriterienkatalog zur Auswahl einer Client Management Lösung

Eine gute Client Management Lösung entlastet und stärkt die IT-Organisation und ist die Basis für eine effiziente und serviceorientierte Leistungserbringung im Betrieb der Unternehmens-IT. Die Auswahl dieser langfristig genutzten Kernanwendung sollte daher strukturiert den individuellen Bedarf feststellen und die von Ihnen favorisierten Anbieter und Produkte in diesem Licht bewerten.

Mit diesem Dokument unterstützen wir Sie bei der Auswahl einer Lösung mit einem weitgefächerten Kriterienkatalog. Er gibt einen herstellerunabhängigen Überblick über die wesentlichen Aspekte der Produktauswahl für Client Management Lösungen und basiert auf der Erfahrung aus vielen Implementierungen im Mittelstand und in Konzernunternehmen. Sie können die einzelnen Kriterien individuell gewichten, um Ihren spezifischen Anforderungen Rechnung zu tragen.

Nach einer umfassenden Erläuterung der einzelnen Kriterien bietet Ihnen dieses Whitepaper eine kompakte Checkliste für Ihren Evaluierungsprozess.

Was ist ein Client Management System?

Client Management ist die zentrale Verwaltung und Steuerung von Arbeitsplatzrechnern und Servern (Client-Computern) in einem Unternehmensnetzwerk.

IT-Systemadministratoren regeln damit die erforderlichen administrativen Aufgaben auf den Client-Computern zentral und im Idealfall komplett automatisiert. Die Automatisierung reduziert den Zeitaufwand und erhöht sowohl die Zuverlässigkeit als auch die Sicherheit und damit letztlich die Produktivität und Zufriedenheit der Benutzer und der Administratoren gleichermaßen.

Gute Lösungen fassen möglichst viele Aufgaben und Funktionen des täglichen Bedarfs zusammen. Wichtige Bausteine sind:

- **Asset Management**

Von der automatischen Inventarisierung bis hin zur Erfassung kompletter Arbeitsplätze: Aktuelle Angaben über das Inventar, die PCs, Server, Notebooks, Smartphones, Tabletcomputer und Peripheriegeräte sind die wichtigste Grundlage für ein effektives Client Management. Für die Revisionsicherheit wird oft auch die Möglichkeit, stillgelegte Geräte verwalten zu können, benötigt. Die Einbindung smarter Mobilgeräte als Werkzeug in das Asset Management ist ein zusätzlicher Bonus, von dem dieses profitieren kann.

- **Unabhängige Lösung**

Eine Client Management Lösung sollte die IT-Abteilung entlasten und Abhängigkeiten von Drittanbietern möglichst minimieren. Besonders WSUS-Prozesse und der Bereich Managed Software seien hier genannt.

- **Lizenzmanagement**

Ein präzises Management der genutzten und ungenutzten Lizenzen spart Kosten und sichert das Unternehmen rechtlich ab. Gute Lösungen senken zusätzlich drastisch die Kosten, wenn ein Audit durch einen Hersteller angefordert wird.

Optimalerweise unterstützt ein integrierter Softwarekatalog das Lizenzmanagement. Er hilft bei der Analyse und Bestimmung lizenzbedingter Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Softwarepaketen und liefert Informationen zu Signaturen und aktiven Lizenzierungsanforderungen.

- Softwareverteilung und Softwarepaketierung

Die Bereitstellung von Programmen, ob es sich nun um Standardsoftware, Applikations-Updates oder individuelle Programme handelt, ist eine der wichtigsten Aufgaben der IT-Abteilung. Die zeitnahe und unkomplizierte Softwarebereitstellung ist in vielen Fällen auch aus Sicherheitsgründen erforderlich. Wie bei der Automatisierung von Routineaufgaben, sollte hier auch auf sinnvolle Zeitplanmöglichkeiten geachtet werden. Für große Installationen sollten die Client-Computer per „Wake on LAN“ geweckt werden können.

- Automatisierung von Routineaufgaben

Eine gute Client Management Lösung unterstützt Sie auch bei der Automatisierung von Routineaufgaben über die Softwareverteilung hinaus. Dabei ist es wichtig, dass die Lösung trotz umfassender Einsatzmöglichkeiten nicht nur flexibel, sondern vor allem auch einfach zu benutzen ist. Im Idealfall unterstützt das Produkt den Administrator bei der Erstellung von Automatisierungs-Routinen.



- Betriebssystemverteilung (OS / Desktop Deployment)

Selbst wenn ein Unternehmen neue Rechner vorinstalliert bezieht, resultiert die längere Nutzungsdauer moderner Hardware zunehmend in einem wachsenden Bedarf an Neuinstallationen von Betriebssystemen. Die allgemeine Zunahme der Client-Systeme vergrößert diese Aufgabe zusätzlich.

- Helpdesk mit Ticketsystem

Im Support fallen Fragestellungen, Fehlermeldungen, Hinweise und Wünsche an, die vom Helpdesk bearbeitet, kategorisiert und ausgewertet werden. Eine gute IT stellt sicher, dass keine Information verlorengeht und jeder Support-Mitarbeiter genau weiß, was zu tun ist und was bereits getan wurde.

- Patch Management – Zentrale Steuerung statt Wildwuchs

Softwareprogramme sind schon lange keine statischen Produkte mehr. Heutzutage erscheinen praktisch täglich neue Updates, Patches und Aktualisierungen, die Sicherheitslücken schließen und Funktionen verbessern. Moderne Client Management Lösungen sorgen für Transparenz darüber, welche Patches für die verwendeten Clients vorhanden sind, welche bereits aufgespielt wurden und welche noch fehlen. So ist der Patch-Status jedes einzelnen Rechners im Netzwerk automatisiert bekannt und auswertbar.

- Schwachstellenmanagement

Das Thema IT-Sicherheit ist wichtiger denn je. Ein starker Schutz der Unternehmens-IT umfasst nicht nur den detaillierten Überblick über alle potentiellen Schwachstellen der einzelnen Rechner, sondern auch konkrete Lösungsansätze, ein proaktives Konzept und zuverlässige Reports.

- Reporting

Last, but not least sollte eine gute Lösung auch die Möglichkeit bieten, alle erworbenen Informationen in übersichtlichen Reports zur Verfügung zu stellen. Idealerweise bietet die Lösung die Möglichkeit, die Reports den eigenen Wünschen anzupassen.

Der Schlüssel für mehr Effizienz und Produktivität in der IT ist die Verknüpfung aller verfügbaren Datenquellen und die Automatisierung von Routineaufgaben. Helpdesk-Mitarbeiter und IT-Administratoren nutzen dieselben Daten und Funktionen über eine leicht zu erlernende Oberfläche – das spart Zeit und Nerven. Der größte Zeitaufwand bei der administrativen Verwaltung der IT sind immer wiederkehrende Arbeitsabläufe. Ein effizientes Client Management System übernimmt zeitaufwendige Prozesse automatisiert und schafft so Zeit für die wirklich wichtigen Dinge.

Bei dem Reifegrad moderner Client Management Lösungen sind diese nicht ausschließlich sehr großen Unternehmen vorbehalten, sondern können auch den Mittelstand hervorragend unterstützen.





Welche Kriterien sollten bei der Auswahl berücksichtigt werden?

Da eine gute Client Management Lösung das zentrale Werkzeug einer IT-Organisation darstellt, sollten umfangreiche und ausgewogene Kriterien zu seiner Auswahl herangezogen werden. Für die Gliederung der Kriterien bieten sich fünf Gruppen an.



Bei der **Hersteller- und Service-Qualität** wird die Eignung des Anbieters zu einer partnerschaftlichen und langfristigen Zusammenarbeit beleuchtet.

Die unternehmensweite Einführung stellt bei manchen Client Management Lösungen eine erhebliche Hürde für den Erfolg dar. Daher werden in der Gruppe **Produkteinführung** gesonderte Kriterien für diesen Bereich zusammengefasst.

Letztlich muss sich jedes Produkt in der täglichen Nutzung bewähren. Die Gruppe **Produktnutzung** nennt daher alle Kriterien, auf die Sie in diesem Bereich achten sollten.

Funktionen und technische Qualität sind eine wichtige Gruppe, bestimmen sie doch, in wie weit sich Ihre funktionalen Erwartungen erfüllen lassen.

In der Gruppe **Kosten-Nutzen-Betrachtung** sind alle wirtschaftlichen Aspekte zusammengefasst, damit Sie eine ökonomisch fundierte Entscheidung für Ihr Unternehmen treffen können.

Naturgemäß gibt es Abhängigkeiten zwischen einzelnen Kriterien und damit auch zwischen den Gruppen. Damit ist die Bewertung verschiedener Lösungen nur in der Zusammenschau aller Kriterien sinnvoll. Diese Gliederung der Kriterien erleichtert Ihnen die Diskussion der einzelnen Aspekte. Am Ende dieses Whitepapers haben wir die Kriterien in ihren Gruppen noch einmal in einem Bewertungsbogen bzw. einer Checkliste zusammengefasst.

Kriteriengruppe 1: Hersteller- und Service-Qualität

Die Entscheidung für eine Client Management Lösung sollte der Beginn einer langfristigen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen Ihnen und dem Hersteller sein. Unabhängig vom eigentlichen Produkt sollten Sie daher die folgenden Kriterien zur Bewertung eines Herstellers heranziehen.

1. Bandbreite des Herstellers

Bietet der Hersteller alle für Sie relevanten Module aus einer Hand in einer integrierten Lösung? Sie sollten vermeiden, unterschiedliche Hersteller kombinieren zu müssen, um alle Problemstellungen, die Sie lösen möchten, abzudecken. Dies führt immer zu Verzögerungen und Problemen durch etwaige Inkompatibilitäten.

2. Qualifizierter Support

Bietet der Hersteller vollumfänglichen Support aus eigener Hand, zu Ihren Geschäftszeiten und auf Deutsch? Ihre Client Management Lösung ist für die IT-Abteilung eine kritische Infrastruktur. Insbesondere in Krisensituationen müssen Sie sich auf die kurzfristige und hochqualitative Unterstützung durch den Hersteller verlassen können. „Software Made in Germany“ bedeutet in der Regel einen klaren Vorteil – ein ausländischer Hersteller sollte zumindest über eine starke lokale Supportorganisation verfügen.

3. Vollständige Begleitung und Support während der Testphase/Evaluierung

Unterstützt der Hersteller Sie bereits während der Testphase/Evaluierung des Produktes? Schon während der Testphase sollten Sie die Supportqualität eindringlich prüfen können.

4. Kontinuierliche Weiterentwicklung und kurze Update-Zyklen

Wie schnell reagiert der Hersteller auf Marktveränderungen wie Updates wichtiger Systeme und Deployment-Muster? Die Client Management Lösung darf nicht zum Bremsklotz für Ihre Unternehmens-IT werden.



5. Verzahnung im Markt

Wie gut ist der Hersteller mit anderen führenden Softwareunternehmen – insbesondere Ihren Hauptlieferanten – verknüpft? Ausdruck einer Zusammenarbeit sind oft entsprechende Partner-Zertifizierungen, wie beispielsweise mindestens Gold- oder Silber-Partnerschaften im Bereich Software Asset Management bei Microsoft.

6. Zusammenarbeit auf Augenhöhe

Welchen Stellenwert haben Sie als Kunde bei dem Hersteller? Gerade mittelständische Unternehmen präferieren oft die Zusammenarbeit mit ebenfalls mittelständischen Softwareherstellern, weil es im Zweifel kürzere Abstimmungs- und Eskalationswege gibt.

7. Fokus des Herstellers

Welchen Stellenwert hat die Client Management Lösung im Gesamtportfolio des Herstellers? Wenn die Lösung nur eines unter vielen Produkten ist oder nur einen kleinen Umsatzanteil des Herstellers ausmacht, werden die Belange im Zusammenhang mit diesem Produkt oftmals hinter anderen Dingen zurückstehen müssen.

8. Aussagefähige Referenzen und Auszeichnungen

Welche Referenzen oder Auszeichnungen kann der Hersteller für das Produkt vorweisen? Entsprechen diese Referenzen Ihren Anforderungen in Sachen Branche, Größe und genutzte Funktionalitäten? Besteht die Möglichkeit zu Referenzbesuchen oder Gesprächen mit bestehenden Kunden, die die Lösung bereits seit vielen Jahren einsetzen? Referenzen geben Sicherheit. Durch den Austausch mit anderen Kunden kann man auch seine Anforderungen noch einmal gegenchecken.

9. Wirtschaftliche Planbarkeit

Prüfen Sie die ausgewählten Lösungen auch auf Basis der laufenden Kosten. Wenn Sie Referenzkunden des Herstellers befragen können, fragen Sie auch nach versteckten Kosten für Updateunterstützung und ggf. nötige Dienstleistungen (z. B. für die Erstellung individueller Reports, etc.). Lösungen, die auf dem ersten Blick günstiger als andere Wettbewerber erscheinen, können sich mittel-/langfristig als das unwirtschaftlichere Angebot herausstellen. Das gilt übrigens auch, wenn die Lösung sehr komplex ist. Dann steigen nicht nur die Schulungskosten – oft werden Aufgaben dann nicht mit der CM-Lösung erledigt, weil dies zu aufwendig wäre. Die gewünschten positiven Effekte stellen sich dann selbstverständlich nicht ein.

Kriteriengruppe 2: Produkteinführung

Eine gute Client Management Lösung wird Ihr Team nachhaltig entlasten. Dennoch ist die Einführung der Lösung zunächst eine zusätzliche Aufgabe für Ihr ohnehin schon gut ausgelastetes Team. Da sich die einzelnen Lösungen im Einführungsaufwand deutlich unterscheiden, sollten Sie diesen Aspekt gebührend betrachten.

1. Installation und Einführung

Wie aufwendig ist die Installation und Einführung der Lösung? Lassen Sie sich vom Hersteller die Installation schildern und fragen Sie nach Erfahrungswerten zu Aufwand und Einrichtungsdauer bei Kunden vergleichbarer Größe.

2. Lösung unterstützt schrittweise Einführung und schnelle Erfolge

Unterstützt die Client Management Lösung eine schrittweise Einführung? Es sollte Ihr Ziel sein, mit wenig Konfigurationsaufwand einfach schnelle Ergebnisse zu erzielen und die Client Management Lösung schrittweise einzuführen. Das reduziert Aufwand und Einführungsdauer und sorgt für einen frühzeitigen Return on Investment (ROI).

3. Datenschutzkonformität und Maßnahmen

Erfüllt das Produkt alle Auflagen des deutschen Datenschutzes und werden Materialien/Maßnahmen für den Dialog mit dem Betriebsrat geboten? Werden Vorgaben der europäischen DSGVO berücksichtigt? Die Einführung einer Client Management Lösung ist unter Umständen eine von der Arbeitnehmersvertretung zustimmungspflichtige Maßnahme, deshalb sollte die Lösung nicht nur alle Auflagen des Datenschutzes erfüllen, sondern auch begleitende Maßnahmen bieten, die deutlich machen, dass es nicht um eine „Überwachung“ der Mitarbeiter geht.



4. Nutzer früh begeistern

Bietet die Lösung Funktionen für den Nutzer, die einen direkten Vorteil für ihn bedeuten? Die Lösung sollte beispielweise interessierten Benutzern die Möglichkeit bieten, selbst Software zu installieren oder Hilfe anzufordern, aber auch stille Installationen im Hintergrund, sogenannte Silent Installations, durchführen zu können, die den Arbeitsfluss der Nutzer nicht unterbrechen.

Kriteriengruppe 3: Nutzung des Produktes

Jede Softwarelösung ist nur so gut wie ihre Nutzbarkeit. Die Akzeptanz und Wirkung im Unternehmen hängt davon ab, ob die Lösung einfach zu bedienen ist und die richtigen Funktionen im gegebenen Kontext intuitiv angeboten werden.

1. Integrierte, intuitive Benutzeroberfläche

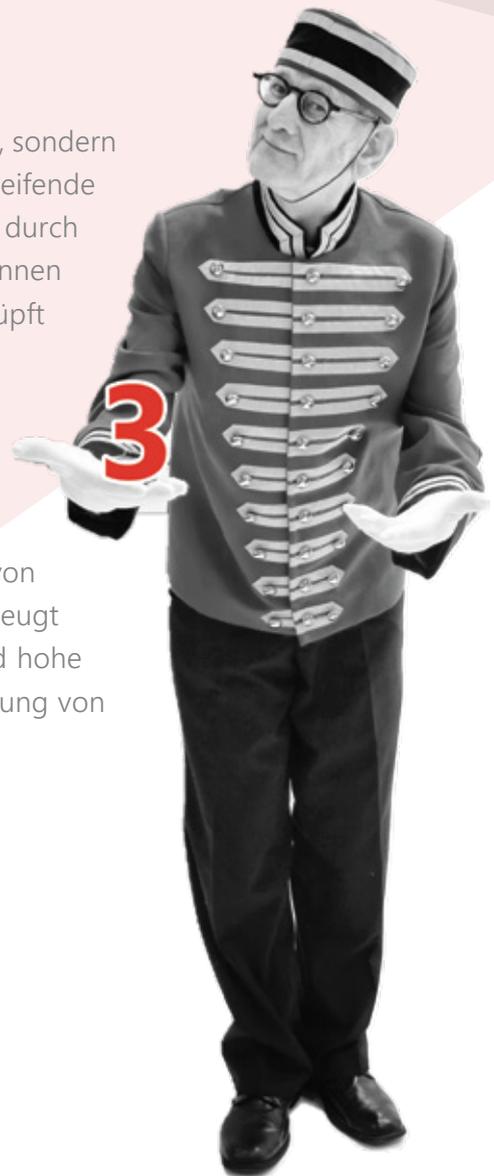
Bietet die Lösung alle benötigten Module zusammengefasst in einer einheitlichen, modernen und intuitiv nutzbaren Benutzeroberfläche? Die Lösung wird von vielen Mitarbeitern Ihrer IT-Organisation genutzt werden. Die Oberfläche sollte daher nicht nur modern und intuitiv bedienbar sein, sondern auch Möglichkeiten zur einfachen Anpassung bieten.

2. Funktionale Integration

Sind die Funktionen nicht nur in der Oberfläche integriert, sondern bietet die Lösung auch eine arbeitsbereichsübergreifende Verknüpfung und Nutzung der Daten? Effizienz entsteht durch die prozessorientierte Integration der Daten. Können beispielsweise Tickets mit Clients oder Assets verknüpft werden und so Arbeitsabläufe vereinfacht werden?

3. Automatisierung

Wie gut unterstützt die Lösung die Automatisierung von Aufgaben? Die Automatisierung von Aufgaben erzeugt Effizienz, entlastet Ihr Team und sorgt für gleichbleibend hohe Qualität. Deshalb ist die einfache Erstellung und Ausführung von automatisierten Skripten notwendig.



4. Unterstützung in der Arbeitsorganisation

Wie gut unterstützt die Lösung die Organisation Ihrer Arbeit? Beispielsweise ist die Möglichkeit zur Arbeitsteilung innerhalb Ihrer IT-Abteilung durch Multiuser hilfreich oder die Option, sehr viele Aufgaben mit den Client Commands zu realisieren. In diesen Bereich gehört auch die Unterstützung des AD-Logins, das die zentrale Verwaltung der User Accounts im vorhandenen Verzeichnisdienst erlaubt und so eine doppelte Account-Pflege überflüssig macht.

5. Umfassende Reporting-Möglichkeiten

Bietet die Lösung umfassende Reporting- und Auswertungsmöglichkeiten? Die Client Management Lösung sammelt und verknüpft viele interessante Daten über Ihre Infrastruktur, Assets und Issues. Die Auswertung dieser Daten mittels Reporting ist nicht nur für das Compliance- und Risikomanagement hilfreich, sondern bietet auch die Grundlage für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) im Sinne eines modernen IT-Managements.

6. Selbstaktualisierung und Pflegeaufwand für die Lösung selbst

Wie einfach kann die Lösung selbst aktuell gehalten werden? Was für das Betriebssystem und die auf den Unternehmensrechnern installierten Anwendungen gilt, gilt natürlich auch für die Client Management Lösung selbst. Um dauerhaft Nutzen und Schutz zu bringen, sollte eine gute Lösung möglichst ohne großen Aufwand selbst aktuell gehalten werden können.

7. Accessibility

Ebenso wichtig ist auch die Accessibility und der Umfang insgesamt. Unterstützt die Lösung 4K-Auflösungen auf modernen Monitoren? Bietet die Lösung App-Unterstützung für Android und iOS, um mobil damit zu arbeiten?

Kriteriengruppe 4: Funktionen und technische Qualität

In dieser Gruppe sind alle Aspekte zur Bewertung des Funktionsumfangs und der technischen Qualität zusammengefasst.

1. Bandbreite der unterstützten Betriebssysteme

Die Heterogenität Ihrer Infrastruktur nimmt in Zukunft eher zu als ab. Daher sollte Ihre Client Management Lösung eine große Bandbreite an unterschiedlichen Betriebssystemen mit vollständiger Kompatibilität für die Endpoints unterstützen. Scanner und Skripte sollten nicht nur für Windows, sondern auch für Linux und macOS angeboten werden.

2. Schnelle Datenversorgung über verschiedene Methoden

Sie möchten möglichst schnell und regelmäßig Ihre Daten auf einem aktuellen Stand halten. Dazu sollte die Client Management Lösung unterschiedliche Methoden bereitstellen, um Daten über die Clients zu erhalten. Zu den wünschenswerten Methoden gehören das Scannen der Clients als aktiver Service, per OSC, WMI-Scanner und AD-Scanner. Nach kürzester Einsatzzeit der Lösung sollte eine nahezu vollständige Auflistung aller Rechner im Unternehmen möglich sein.

3. Unterstützung für Distributed File Repository (DFR)

Um auch entfernte Standorte bandbreitenschonend versorgen zu können, sollte die Client Management Lösung DFR unterstützen.

4. Non-intrusive Einbettung in vorhandene Netzwerkstrukturen

Der in der Client Management Lösung enthaltene Network Boot Service (NBS) sollte als Komponente passiv ausgelegt sein und sich damit eingriffsfrei in vorhandene Netzwerkstrukturen einbetten.



5. Möglichkeit zum Client-Rollout per Network Boot (PXE)

Die Client Management Lösung sollte in der Lage sein, auf Clients per Network Boot (PXE) sowohl Unattended Installations als auch Image-based Installations durchführen zu können. Damit wird vermieden, dass ein Admin vor Ort den Rechner per USB-Stick oder CD in das Rollout booten muss.

6. Bandbreite der Lösung

Die neue Client Management Lösung sollte die gesamte Bandbreite der Infrastruktur abdecken. Neben dem Update von Clients und Servern gehört dazu auch die Unterstützung von IPv6.

7. Verschlüsselte Datenübertragung

Clients, insbesondere solche, die über das Internet angebunden sind, sollten mittels verschlüsselter Datenübertragung versorgt werden können. Dies erhöht die Sicherheit Ihrer Infrastruktur.

8. Betriebssystem-Deployment mit zukunftssicherer Technik

Um ein Windows-Betriebssystem auszurollen, sollte man in der Regel nicht mehr brauchen als das, was Microsoft für Windows als Image selbst mitliefert. Manche Client Management Lösungen erfordern weitere Komponenten wie beispielsweise Linux. Dies erzeugt unnötige Probleme beim Finden von Treibern oder der Unterstützung von Secure Boot.

9. Automatische Treiberverwaltung

Die neue Client Management Lösung sollte eine einfach zu nutzende, automatische Treiberverwaltung für das OS-Deployment mitbringen. Im Idealfall erkennt der Treiberscan die erforderlichen Komponenten und installiert alles automatisch. Manche Lösungen erfordern die Nutzung von Vendor- und Device-IDs und erzeugen damit erheblichen Aufwand.

10. Unabhängigkeit von Drittherstellern

Stellen Sie sicher, dass die Client Management Lösung in weiten Bereichen unabhängig von Drittherstellern ist. Beispielsweise können restriktive WSUS-Prozesse Ihre IT-Abteilung unnötig lähmen.

Kriteriengruppe 5: Kosten/Nutzen

Neben der Reduktion der Komplexität und Steigerung der Qualität sind die Reduktion von Aufwänden und Kosten eine wesentliche Motivation für die Einführung von softwaregestütztem Client Management. In diesem Cluster sind alle wirtschaftlichen Aspekte zusammengefasst und bilden damit eine gute Basis, um eine für Ihr Unternehmen wirtschaftliche Entscheidung zu treffen.

1. Arbeitsaufwand und Arbeitszeit einsparen

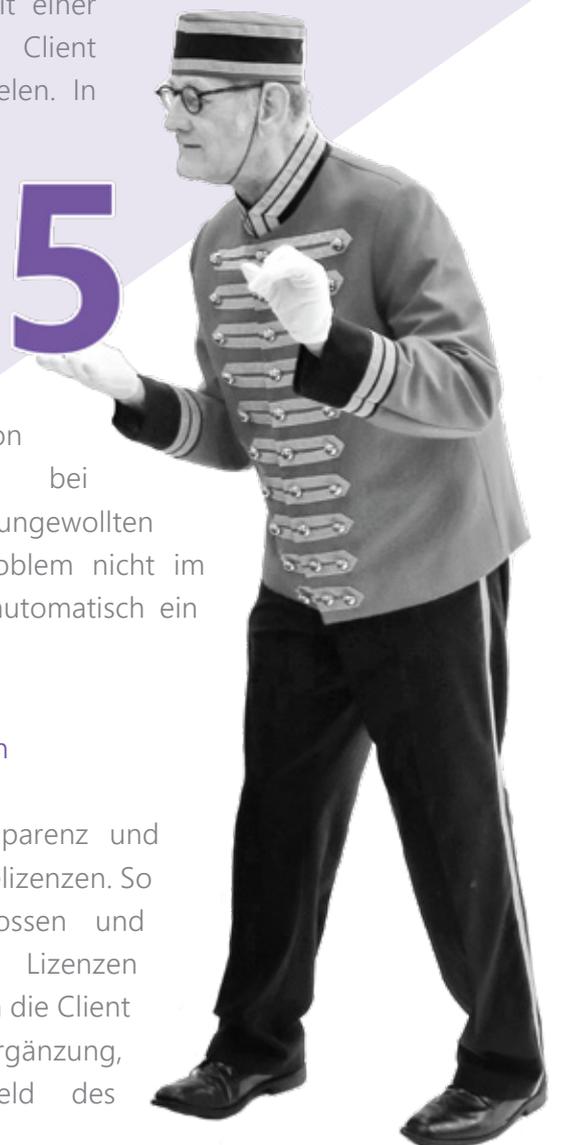
Achten Sie insbesondere darauf, welche Möglichkeiten die Client Management Lösung bietet, um Zeit und Aufwand einzusparen. Ziel muss es sein, im täglichen Betrieb mit weniger Personalaufwand für das Client Management auszukommen, um Freiräume für andere wichtige Aufgaben zu schaffen.

2. Automatisierung

Die vollständige Automatisierung von Routinetätigkeiten hat den größten Effekt mit Blick auf die angestrebte Aufwands- und Zeitreduktion. Mit einer Kombination aus dynamischen Containern und Client Commands lassen sich hier die größten Vorteile erzielen. In Containern werden dabei Clients aufgrund von Eigenschaften und einem entsprechenden Handlungsbedarf zusammengefasst. Client Commands sind individuelle Skripte, die Tätigkeiten zusammenfassen und automatisieren. Gute Client Management Lösungen können so Probleme aktiv erkennen und beheben, bevor der Nutzer sie überhaupt bemerkt. Ein Beispiel ist das Clean-up von Festplatten hinsichtlich temporärer Dateien bei Kapazitätsengpässen und das Bereinigen von ungewollten Installationen wie Google Toolbar. Lässt sich ein Problem nicht im Hintergrund automatisiert lösen, erzeugt die Lösung automatisch ein passendes Helpdesk-Ticket.

3. Einsparungen durch Optimierung der Softwarelizenzen

Eine gute Client Management Lösung schafft Transparenz und Übersicht über die eingesetzten und benötigten Softwarelizenzen. So werden nicht nur Doppellizenzierungen ausgeschlossen und Mengenrabatte ermöglicht, sondern auch unnötige Lizenzen vermieden. Ein leistungsstarker Softwarekatalog, auf den die Client Management Lösung zurückgreift, ist hier die optimale Ergänzung, um größtmögliche Einsparungen im großen Feld des Lizenzmanagements zu erzielen.



4. Kein Bedarf an externen Dienstleistungen

Manche Client Management Produkte sind so kompliziert, dass für die intensive Nutzung fortlaufend externe Experten für die Konfiguration bzw. Anpassung erforderlich sind. Diese versteckten laufenden Kosten durch externe Dienstleistungen schmälern die Wirtschaftlichkeit erheblich.

5. Transparenz des Preismodells

Ihre Client Management Lösung wächst mit Ihren Anforderungen. Deshalb sollte das Preismodell einfach, fair und transparent sein. Achten Sie besonders auf kostenpflichtige Zusatzfunktionen, von denen Sie zukünftig vielleicht gerne Gebrauch machen würden, die dann aber zusätzliche Budgets erfordern.

6. Nachvollziehbare ROI-Betrachtungen

Der Hersteller sollte Sie bei Ihren Überlegungen zum Return on Investment (ROI) unterstützen. Achten Sie besonders darauf, dass die Angaben des Herstellers plausibel, fundiert und realistisch sind. Prüfen Sie ob der Hersteller unterstützende Handreichungen oder Whitepaper zu diesem Themenfeld zur Verfügung stellt.

Zusammenfassung

In fünf Gruppen haben wir verschiedene Kriterien beschrieben und zusammengefasst. Auf der folgenden Seite finden Sie eine Vorlage für die Bewertung einzelner Lösungen nach diesem Kriterienkatalog.

Sie können die Spalte „Individuelle Gewichtung“ verwenden, um die Wichtigkeit der Einzelkriterien für Ihr Unternehmen festzulegen. Aus der Multiplikation der Gewichtung mit der Bewertung ergibt sich dann das Ergebnis.

| | Individuelle Gewichtung | Bewertung des Produktes |
|---|-------------------------|-------------------------|
| Hersteller- und Service-Qualität | | |
| Bandbreite des Herstellers | | |
| Qualifizierter Support | | |
| Support während der Testphase/Evaluierung | | |
| Kontinuierliche Weiterentwicklung und kurze Update-Zyklen | | |
| Verzahnung im Markt | | |
| Zusammenarbeit auf Augenhöhe | | |
| Fokus des Herstellers | | |
| Aussagefähige Referenzen | | |
| Produktführung | | |
| Installation und Einführung | | |
| Lösung unterstützt schrittweise Einführung und schnelle Erfolge | | |
| Datenschutzkonformität, DSGVO und Maßnahmen | | |
| Nutzer früh begeistern | | |
| Produktnutzung | | |
| Integrierte, intuitive Benutzeroberfläche | | |
| Funktionale Integration | | |
| Automatisierung | | |
| Unterstützung in der Arbeitsorganisation | | |
| Umfassende Reporting-Möglichkeiten | | |
| Selbstaktualisierung und Pflege der Lösung | | |
| Accessibility | | |
| Funktionen und Technische Qualität | | |
| Bandbreite der unterstützten Betriebssysteme | | |
| Schnelle Datenversorgung über verschiedene Methoden | | |
| Unterstützung für Distributed File Repository (DFR) | | |
| Non-intrusive Einbettung in vorhandene Netzwerkstrukturen | | |
| Möglichkeit zum Client-Rollout per Network boot (PXE) | | |
| Bandbreite der Lösung | | |
| Verschlüsselte Datenübertragung | | |
| Betriebssystem-Deployment mit zukunftsicherer Technik | | |
| Automatische Treiberverwaltung | | |
| Unabhängigkeit von Drittanbietern | | |
| Kosten/Nutzen-Verhältnis | | |
| Arbeitsaufwand und Arbeitszeit einsparen | | |
| Automatisierung | | |
| Einsparungen durch Optimierung der Softwarelizenzen | | |
| Softwarekatalog mit Fingerprint-Datenbank verfügbar | | |
| Kein Bedarf an externen Dienstleistungen | | |
| Transparenz des Preismodells | | |
| Nachvollziehbare ROI-Betrachtungen | | |

Laden Sie hier die Checkliste herunter:
www.aagon.de/checkliste



EIN PRODUKT DER

Aagon GmbH
 Lange Wende 33
 D-59494 Soest
 FON: +49 (0) 2921 - 789200
 FAX: +49 (0) 2921 - 789244
 sales@aagon.com
 www.aagon.de



Aagon entwickelt und vertreibt seit mehr als 25 Jahren Client Management Lösungen zur effektiven Verwaltung aller IT-Ressourcen von Unternehmen und Organisationen jeder Größe.