

# Wie findet man die passende Software für den Service?

DREI CHECKLISTEN FÜR  
IHREN SPICKZETTEL

[WWW.MARILLABAX.DE](http://WWW.MARILLABAX.DE)

# Vorgehen:

1. Prozesse aktualisieren
2. Mitarbeiter einbinden
3. Softwarefunktionen definieren (Wünsche)
4. Lastenheft schreiben
5. Showcases erarbeiten
6. Anbieter auswählen
7. Anbieter "vortanzen" lassen
8. Anbieter bewerten und vergleichen
9. Mitarbeiter einbinden
10. Entscheidung treffen

# 10 TIPPS ZUR AUSWAHL EINES SOFTWAREANBIETERS

- ERSTER EINDRUCK VERSTÄNDLICH (WEBSITE, VERTRIEB)?
- FACH-/KUNDENSPRACHE DES ANBIETERS (UNTERLAGEN, PRÄSENTATION)?
- SICHERHEIT BEIM ANBIETER (WIRD ES IHN NOCH EINE WEILE GEBEN?)
- KERNKOMPETENZ SOFTWAREANGEBOT (NUR CRM/SMS ODER EHER „BEIFANG“ – BIETET VIELE UNTERSCHIEDLICHE PRODUKTE AN)
- GRÖSSE DES ANBIETERS UND NÄHE ZU IHNEN(MITTELSTAND/GROSSUNTERNEHMEN)
- SCHWERPUNKT UND ERFAHRUNG IM BEREICH CRM/SMS (VERTRIEB, MARKETING UND SERVICE?) □ERFAHRUNG MIT DEN BRANCHENBESONDERHEITEN?
- PERSÖNLICHE PRÄSENTATION UND VORFÜHRUNG, WIE WIRKT "SICHER" IST DER VERTRIEBLER?
- PRÄSENTATION ANHAND VON KONKRETEN BEISPIELEN (USE CASES), DIE IHRER BRANCHE ÄHNLICH SIND?
- EINDRUCK DES PROJEKTLEITERS, DER SPÄTER AUCH DIE EINFÜHRUNG DER SOFTWARE ÜBERNIMMT (NICHT ALLEIN AUF DEN VERTRIEBLER VERLASSEN)?
- BAUCHFAKTOR (FÜHLE ICH MICH WOHL UND MÖCHTE ICH MIT DENEN 6-8 MONATE ZUSAMMENARBEITEN?)

[WWW.MARILLABAX.DE](http://WWW.MARILLABAX.DE)

# 10 TIPPS ZUR AUSWAHL DER SOFTWARE

- FUNKTIONSUMFANG UND EINDRUCK BENUTZEROBERFLÄCHE/ BEDIENKOMFORT, WIE VIELE KLICKS BRAUCHT ES BIS ZUM ZIEL UND WIE ÜBERSICHTLICH IST DIE OBERFLÄCHE?
- KOMPLEXITÄT DER SOFTWARE (DECKT SIE ALLE KUNDENRELEVANTEN PROZESSE AN DEN GEFORDERTEN KUNDENKONTAKTPUNKTEN AB?)
- FLEXIBILITÄT DER MOBILEN ANBINDUNG (ON-/OFFLINE, APP/BROWSER)
- ANPASSUNG UND VERÄNDERUNG - KÖNNEN DIALOGE UND MASKEN MIT WENIGEN HANDGRIFFEN ANGEPASST WERDEN ODER BRAUCHT ES PROGRAMMIERER DAZU?
- WIE SIND DIE ENTWICKLUNGSZYKLEN DER SOFTWARE (HÄUFIG UND UNREGELMÄSSIG ODER EHER KONSTANT JÄHRLICH)?
- WELCHE SCHNITTSTELLENERFAHRUNG HAT DER ANBIETER, PASST DAS ZU IHREN STANDARDPROGRAMMEN (TELEFONANLAGE, E-MAIL, ERP-SYSTEM, ARCHIV-SYSTEM, USW.)
- WIE OFFEN IST DIE SOFTWARE FÜR DIE ANBINDUNG VON "FREMDEN" APPS, LÄSST SIE SICH GUT UND EINFACH ERWEITERN?
- GIBT ES EINE MOBILE APP FÜR IHRE TECHNIKER, IHRE KUNDEN?
- WIE SIEHT DIE LÖSUNG FÜR IHREN KUNDEN AUS, WAS ERMÖGLICHT DER SELFSERVICE?
- TECHNOLOGIE - CLOUDBASIERT, SERVERBASIERT, WINDOWS-CLIENTS - PASST ES IN IHRE IT-STRATEGIE?

[WWW.MARILLABAX.DE](http://WWW.MARILLABAX.DE)

SUCHEN SIE EINEN  
ANBIETER, DER ES AUF  
ANHIEB VERSTEHT, SIE IN  
IHREM ARBEITSALLTAG  
ABZUHOLEN.

DIE SOFTWARE WIRD  
DANN EHER IHREN  
PROZESSEN FOLGEN, ALS  
IHRE PROZESSE DER  
SOFTWARE!

FRAGEN?

-> [WWW.MARILLABAX.DE](http://WWW.MARILLABAX.DE)