KYBERNA

KY2HELP · ARBEITSVORLAGE

ITSM-Anforderungskatalog

Helpdesk, Betrieb und Einführung strukturiert vergleichen

36 Prüfkriterien · Prioritäten · Bewertungsraster · Demofall · Version 1.0 · 29. Oktober 2026

> Diese Vorlage unterstützt Ihr Unternehmen dabei, Anforderungen an ein Ticketsystem oder eine IT-Service-Management-Lösung zu sammeln. Sie ist eine von KYBERNA herausgegebene Arbeitshilfe und keine unabhängige Bewertung von Anbietern. Die Kriterien sind Anforderungen, keine Zusage, dass ky2help oder ein anderes Produkt jede Funktion im gewünschten Umfang abdeckt.
>
> Die Vorlage lässt sich ohne Demo-Buchung verwenden. Für eine Bewertung genügen zunächst die für Ihr Vorhaben relevanten Kriterien. Sammeln Sie belastbare Nachweise und klären Sie offene Punkte später anhand eines konkreten Beispiels mit den Anbietern.

1 · Ausgangslage in zehn Minuten festhalten

Frage	Ihre Notiz
Was soll sich gegenüber heute verbessern?	
Welches Ticketsystem oder welche E-Mail-/Tabellenlösung wird ersetzt?	
Welche drei Prozesse müssen zuerst funktionieren?	
Wie viele Bearbeiter, Anfragende, Bereiche und Standorte sind beteiligt?	
Wer entscheidet fachlich, technisch und kaufmännisch?	
Gibt es einen gewünschten Projekttermin oder eine Vertragsverlängerung?	

Notieren Sie je Ziel einen messbaren Ausgangswert, soweit bekannt: etwa Anteil unklar zugeordneter Anfragen, manueller Übertragungen, nachträglicher Rückfragen oder wiederholter Bearbeitungsschritte. Eine Verbesserung wird erst nach Einführung mit denselben Definitionen bewertet; keine pauschale Einsparquote voraussetzen.

2 · Prioritäten und Nachweise bestimmen

Muss: Ohne diese Anforderung ist ein Angebot ungeeignet. Die Anforderung ist mit einem nachvollziehbaren Nachweis zu bestätigen. Ein hoher Gesamtscore darf ein nicht erfülltes Muss nicht verdecken.

Soll: Wichtig für Nutzen und Betrieb, aber durch eine vertretbare Alternative oder einen späteren Ausbauschritt lösbar.

Kann: Nützlicher Zusatz, der den Kernentscheid nicht dominieren soll.

Für Soll-/Kann-Kriterien können Sie Gewichte von 1 bis 3 vergeben. Bewerten Sie die nachgewiesene Eignung mit 0 bis 3: 0 = nicht erfüllt, 1 = nur mit wesentlichem Zusatzaufwand, 2 = grundsätzlich passend mit geklärten Einschränkungen, 3 = im vereinbarten Szenario nachgewiesen. **Unbekannt = offen**, nicht automatisch null oder erfüllt. Erfassen Sie Aufwand und Kosten eines Zusatzmoduls separat.

3 · Die 36 Prüfkriterien

A · Tickets und Service Desk

Nr.	Prüffrage	Ihr Nachweis / Priorität
A1	Können Anfragen aus den tatsächlich benötigten Eingangskanälen strukturiert erfasst werden?	
A2	Lassen sich Zuständigkeit, Status, Priorität und Vertretung nachvollziehbar steuern?	
A3	Werden Ihre SLA-Zeiten, Geschäftszeiten und Eskalationen fachlich korrekt abgebildet?	
A4	Können Anfragende den Bearbeitungsstand mit passenden Zugriffsrechten nachvollziehen?	
A5	Sind Kommunikation und Bearbeitungshistorie für berechtigte Beteiligte nachvollziehbar?	
A6	Können wiederkehrende Anfragen und Lösungswissen sinnvoll wiederverwendet werden?	

B · Prozesse und bereichsübergreifende Services

Nr.	Prüffrage	Ihr Nachweis / Priorität
B1	Lässt sich ein eigener Freigabeprozess mit den benötigten Entscheidungsschritten abbilden?	
B2	Können Fachverantwortliche Formulare und Abläufe mit vertretbarem Schulungsaufwand anpassen?	
B3	Werden Incident-, Problem- und Change-Prozesse in Ihrem benötigten Umfang unterstützt?	
B4	Können Aufgaben zwischen IT und weiteren Bereichen geregelt übergeben werden?	
B5	Sind Prozessänderungen testbar, freigebbar und im Betrieb nachvollziehbar?	
B6	Welche Automationen sind tatsächlich verfügbar und welche Eingriffe bleiben manuell?	

C · Betriebsmodell, Sicherheit und Daten

Nr.	Prüffrage	Ihr Nachweis / Priorität
C1	Welche SaaS-/On-Premises-Varianten sind verfügbar und wer übernimmt welche Betriebsaufgaben?	
C2	Wo werden Ihre konkreten Datenarten verarbeitet und welche Dienstleister sind beteiligt?	
C3	Passen Rollen, Berechtigungen und Authentifizierung zu Ihrer Organisation?	
C4	Sind Sicherung, Wiederherstellung und vereinbarte Wiederanlaufziele nachvollziehbar beschrieben?	
C5	Wie werden Updates, Sicherheitsmeldungen, Wartung und Störungen bearbeitet?	
C6	Passen Protokollierung, Aufbewahrung, Löschung und Export zu Ihren tatsächlichen Anforderungen?	

Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen mit den zuständigen Fachpersonen festlegen. Ein bestimmter Serverstandort allein belegt nicht sämtliche Anforderungen. Zertifikate nach Gültigkeit, Geltungsbereich und passender Gesellschaft prüfen.

D · Integration, Assets und Reporting

Nr.	Prüffrage	Ihr Nachweis / Priorität
D1	Welche Verzeichnis-, SSO- und E-Mail-Anbindungen sind in Ihrer Umgebung benötigt und nachgewiesen?	
D2	Sind die erforderlichen ERP-, CRM-, Monitoring- oder Kollaborationsanbindungen verfügbar?	
D3	Welche Daten können per API, Standardkonnektor oder individuellem Projekt ausgetauscht werden?	
D4	Werden Assets, Konfigurationen und deren Beziehungen in Ihrem benötigten Umfang unterstützt?	
D5	Lassen sich Ihre Kennzahlen mit klaren Definitionen und benötigten Zugriffsrechten auswerten?	
D6	Können Sie benötigte Daten exportieren und außerhalb des Systems weiterverwenden?	

E · Einführung, Migration und Unterstützung

Nr.	Prüffrage	Ihr Nachweis / Priorität
E1	Sind Projektumfang, Rollen, Mitwirkung und Abnahmekriterien konkret beschrieben?	
E2	Welche Altbestände werden migriert, bereinigt oder bewusst archiviert?	
E3	Wie werden Pilotbetrieb, Schulung und Übergang in den Alltag organisiert?	
E4	Wer betreut Ihr Projekt und wie erreichen Sie Produkt-, Support- und Eskalationsverantwortliche?	
E5	Passen Sprache, Erreichbarkeit und vereinbarte Servicezeiten zu Ihrem Geschäft?	
E6	Wie werden offene Punkte, Zusatzaufwand und spätere Änderungen vereinbart?	

F · Kosten, Ausbau und optionale KI

Nr.	Prüffrage	Ihr Nachweis / Priorität
F1	Sind Lizenzen, Module, Betrieb, Einführung, Migration und Betreuung vollständig erfasst?	
F2	Wie ändern sich die Kosten bei mehr Bearbeitern, Bereichen, Daten oder Nutzungsvolumen?	
F3	Sind Mindestlaufzeit, Anpassungen, Kündigung und Datenübergabe nachvollziehbar?	
F4	Welche Ausbauvorhaben sind im aktuellen Produkt verfügbar und welche nur geplant?	
F5	Welche optionalen KI-Funktionen lösen einen konkreten Bedarf und welche Daten werden dabei verarbeitet?	
F6	Wie prüfen Sie Qualität, Zuständigkeit und Kosten von KI-Ergebnissen im tatsächlichen Ablauf?	

KI ist kein Pflichtkriterium für jedes Vorhaben. Bewertet werden ein klarer Nutzen, verfügbare Funktionen, Datenbedingungen und überprüfbare Ergebnisse. Eine Roadmap ist kein Nachweis gegenwärtiger Verfügbarkeit.

4 · Anbieter vergleichbar bewerten

Verwenden Sie dasselbe Szenario, dieselben Kriterien und denselben Zeitraum bei jedem Anbieter. Ergänzen Sie die Tabelle um weitere Zeilen und Anbieter, ohne aus einer fehlenden Information eine negative Behauptung zu machen.

Kriterium	Muss/Soll/Kann	Gewicht	Anbieter A	Anbieter B	Anbieter C	Nachweis / offene Frage
Beispiel: Freigabeprozess	Soll	3	offen	offen	offen	Im Produkt mit unserem Fall zeigen

Ein gewichteter Punktestand ist eine Entscheidungshilfe. Prüfen Sie nicht erfüllte Muss-Kriterien, offene Nachweise und Projektkosten zuerst. Kein Gesamtscore ersetzt die fachliche Bewertung oder einen vertraglich geklärten Leistungsumfang.

5 · Einen konkreten Demofall vorbereiten

Beispiel: Eine Mitarbeiterin benötigt einen neuen Arbeitsplatz. Die Anfrage wird erfasst, von der zuständigen Person freigegeben, an IT und weitere Bereiche übergeben, bearbeitet und abgeschlossen. Wählen Sie einen vergleichbaren eigenen Fall.

Beschreiben Sie Eingang, Beteiligte, Entscheidungsschritte, Ausnahmefälle und Abschluss. Verwenden Sie Demo- oder anonymisierte Daten. Dokumentieren Sie nach der Vorführung: Was wurde im aktuellen Produkt gezeigt? Was erfordert Konfiguration oder ein Modul? Was ist noch ungeklärt? Welcher Aufwand und welche Kosten folgen daraus?

6 · Nächster Schritt – freiwillig

Wenn Sie ky2help anhand Ihrer Anforderungen prüfen möchten, bietet KYBERNA eine persönliche, kostenlose und unverbindliche Live-Demo an. Planen Sie ungefähr eine Stunde ein und nennen Sie Ihren gewünschten Schwerpunkt.

- Live-Demo anfragen: www.kyberna.at/ky2help/live-praesentation

KYBERNA AG · Hauptsitz Vaduz, Liechtenstein. Produktinformationen: ky2help. Unternehmensgeschichte: KYBERNA seit 1986. Keine Buchung ist Voraussetzung für die Nutzung dieser Vorlage.