

Effizienter Bestellprozess durch einheitlichen Software-Katalog

Einführung eines Softwarekatalogs zur Unterstützung des Bestellprozesses für Lizenzen

Projektbeschreibung

Durchlaufzeiten einer Lizenzbestellung optimieren und Kosten senken

Die Prozesse für die Bestellung und Beschaffung von Lizenzen sind in unserem Klienten-Unternehmen über die Jahre gemäß der Unternehmenssituation und Marktanforderungen gewachsen. Heute ist eine interne Einheit des Klienten die zentrale Instanz für Lizenzbeschaffungen. Unterstützt von einer IT-Plattform ist es für weltweite Einheiten möglich, Lizenzen über eine Freitexteingabe in einem etablierten System zu bestellen.

Aufgrund fehlenden Wissens in den Einheiten hat sich die Durchlaufzeit des Bestellprozess stark verlängert. Die Freitexteingabe führte dazu, dass mehrfach Rückfragen zur Identifizierung der richtigen Lizenz entstanden sind. Das Volumen für Anfragen von Lizenzbestellungen über die Freitexteingabe resultierte in erheblichen Prozessverzögerungen und ungeplanten Kosten für unser Klienten-Unternehmen.

Zielsetzung

Standardisierung in Lizenzbestellungen und Verkürzung der Prozess-Durchlaufzeiten

Das gestiegene Bestellvolumen und die langwierigen Durchlaufzeiten erforderten zunächst eine Standardisierung des Bestellprozesses. Die Angaben für die zu bestellenden Lizenzen sollten in einer strukturierten Form erfolgen. Eine Freitexteingabe birgt zu viel Interpretationsspielraum und resultiert in zusätzlichem Klärungsbedarf.

Aus diesem Grund setzte sich unser Klienten-Unternehmen das Ziel, einen einheitlichen Software-Katalog für die Bestellung von Lizenzen einzuführen. Somit sollten Interpretationsspielräume beseitigt und der Bestellprozess beschleunigt werden. Darüber hinaus sind folgende Ziele mit der Einführung des Software-Katalogs verfolgt worden:

- (1) Reduzierung von Kosten für den Bestellprozess
- (2) Optimierung der Prozessdurchlaufzeiten
- (3) Reduzierung von Fehl-Bestellungen
- (4) Definition einheitlicher Rollen und Verantwortlichkeiten in dem Bestellprozess
- (5) Teilweise Steuerung des Software-Portfolios über den Software-Katalog

Durchführung

Gemeinsame Erarbeitung von System- und Rollenanforderungen

Die gemeinsam vom Klienten und LICETUS entwickelte Vorgehensweise beinhaltet zunächst die Formulierung von Systemanforderungen und Leistungsbeschreibungen auf Basis des bestehenden Bestellprozesses. Anschließend wurde ein Auswahlverfahren anhand der Klienten-Anforderungen durchgeführt, um das System und den dazugehörigen Software-Katalog zu definieren. Ein Software-Katalog beinhaltet alle wesentlichen Informationen einer Lizenzartikels. Dazu gehören u.a. die Version und Edition sowie die Sprache und Plattform. Darüber hinaus ermöglicht ein Software-Katalog die teilweise Steuerung des Software-Portfolios, da nur die dort aufgelisteten Software-Artikel für die Organisationseinheiten bestellbar sind.

Als Folgeschritt ist ein methodisches Vorgehen zur Einführung des Systems und des Software-Katalogs entwickelt worden. Im Rahmen dieser Einführung sind Rollen beschrieben worden, die die Überwachung und Pflege des Software-Katalogs sicherstellen.

Gemäß der Zielsetzung unseres Klienten-Unternehmens wurde durch die Einführung des Software-Katalogs die Lizenzbestellung über die Freitexteingabe ersetzt. Die Bestellung erfolgt nun durch Auswahl eines konkreten Lizenzartikels, der eindeutig ist und von der zentral etablierten internen Einheit des Klienten ohne zusätzlichen Klärungsbedarf bestellt werden kann. Die Verantwortung für die Auswahl des Lizenzartikels liegt somit bei der bestellenden Person. Die externe Beschaffung wird zentral durchgeführt und überwacht.

Ergebnis

Standardisierter Bestellprozess senkt Prozessdurchlaufzeiten und Kosten

Das Projektteam hat eine klare Vorgehensweise zur Einführung des Software-Katalogs entwickelt. Darüber hinaus sind Test- und Qualitätssicherungsinstanzen definiert worden, die die Zielerreichung gemäß den Klienten-Anforderungen überwacht haben.

Die Durchlaufzeiten des Bestellprozesses haben sich um mehr als die Hälfte reduziert. Die vorher aufgebrauchte Zeit für Rückfragen wird nun effizient in die Abwicklung von Bestellungen investiert. Die Anzahl von Fehl-Bestellungen ist kontinuierlich zurückgegangen.

Software, die in dem Unternehmen nicht bestellt werden soll, steht in dem Software-Katalog nicht zur Verfügung. Somit hat das Unternehmen eine Möglichkeit das Software-Portfolio in Anfängen zu steuern.