

Die häufigsten Fehler bei der Softwareauswahl. Oder, was Sie vielleicht schon immer bei Auswahlprojekten falsch gemacht haben!

Es scheint ein einfacher Prozess zu sein. Man definiert seine Anforderungen, lädt einige Softwareanbieter zu Präsentationen ein, natürlich mit den eigenen Daten, macht Referenzbesuche und entscheidet sich dann für den günstigsten Anbieter der die meiste Erfahrung in der eigenen Branche hat. Richtig ausgewählt oder nur Glück gehabt?

Christoph Gross, Unternehmensberater spezialisiert auf die Bedarfsermittlung und Auswahl von Softwarelösungen zeigt Ihnen anhand eines Fallbeispiels im Tagebuchformat was so alles bei einem Auswahlprojekt schief gehen kann und hilft Ihnen damit diese Fehler zukünftig zu vermeiden.

Tagebuch eines Software-Auswahlprojektes

Endlich, man hat sich entschieden in eine neue Softwarelösung zu investieren. Der Zeitdruck ist groß ⁽¹⁾ und die potentiellen Anbieter kennen wir ohnehin schon ⁽²⁾. Ein Schwesterunternehmen mit der gleichen Produktionsstruktur hat letztes Jahr einen Anbieter ausgewählt der sicherlich auch für unser Unternehmen passen sollte, also warum nicht mit in die Auswahl aufnehmen. ⁽³⁾

Herr Müller, unser IT-Leiter wurde mit dem Auswahlprojekt ⁽⁴⁾ beauftragt, die Projektleitung ⁽⁵⁾ bei der Einführung soll er ebenfalls übernehmen, dafür ist er ja in unserem Hause tätig.

Jeder Abteilungsleiter wurde gebeten die eigenen Ist-Prozesse ⁽⁶⁾ aufzuzeichnen damit diese von den Anbietern präsentiert werden können. Ferner wurden Anforderungen von den Abteilungsleitern ⁽⁷⁾ in Form einer Frageliste definiert, welche ausführlich textuell ⁽⁸⁾ bei der Anfrage durch die Anbieter beantwortet werden sollen. Herr Müller ⁽⁹⁾ hat diese in einem Lastenheft für die Anbieter zusammengefasst.

Natürlich vertraut die Geschäftsleitung voll in die Vorauswahl von Herrn Müller ⁽¹⁰⁾, er wird ihnen nach einigen ersten Präsentationen eine Auswahl von 5 Anbietern ⁽¹¹⁾ vorstellen.

Um auf Nummer sicher zu gehen schreiben wir ca. 50 Anbieter ⁽¹²⁾ an, wobei der Anbieter unbedingt den MS-SQL-Server® unterstützen soll ⁽¹³⁾. Dies wird uns eine ausreichende Vergleichsgrundlage geben.

Da wir mit unseren Anforderungen in Zeitverzug geraten waren geben wir den Anbietern 2 Wochen ⁽¹⁴⁾ Zeit um die Anfrage zu beantworten. Eigentlich Zeit genug, denn schließlich brauchen die Anbieter unseren Umsatz und als Kunde sind wir doch der König.

Zeitlich passt dies ohnehin gut, da wir in diesem Zeitraum unseren Betriebsurlaub ⁽¹⁵⁾ haben und erst einmal etwas Erholung nach der anstrengenden Anforderungsdefinitionsphase gebrauchen können. Leider mussten wir feststellen dass die per E-Mail ⁽¹⁶⁾ verschickte Anfrage nicht bei allen Anbietern angekommen war. Wir haben deswegen die Frist nochmals um 1 Woche verlängern müssen.

Die Auswertung der Angebote haben wir uns etwas leichter vorgestellt. Wir haben deswegen einen unserer Praktikanten damit beauftragt eine Vergleichsauswertung ⁽¹⁷⁾ zu erstellen.

In einer ersten Präsentation sollen nun 10 Anbieter ⁽¹⁸⁾ jeweils 2 Stunden Ihre Lösung kurz vorstellen. Danach werden wir, in Kombination mit den erhaltenen Unterlagen die Entscheidung der 5 Anbieter vornehmen mit denen wir in die Workshops gehen.

Für die Workshops wollen wir uns richtig Zeit nehmen. Dabei haben wir pro Anbieter 2 Tage ⁽¹⁹⁾ veranschlagt.

Zur Prüfung der Lösungen im Workshop haben wir 46 Beispielprozesse erstellt, welche von den Anbietern mit unseren Daten präsentiert werden sollen. Dabei haben wir alle Bereiche von den Stammdaten bis zur Anlagenbuchhaltung abgedeckt. ⁽²⁰⁾

Aus unserem Lastenheft haben wir 136 Einzelpunkte definiert welche bei diesen Prozessen mit demonstriert werden müssen. ⁽²¹⁾

Einige Anbieter haben nach Vortermenen bei uns gefragt. Für 5 Anbieter haben wir aktuell keine Zeit, schließlich ist das Projekt ja hervorragend dokumentiert und die Anbieter glänzen mit deren Branchenkenntnissen. Diesen Termin sparen wir uns. ⁽²²⁾

Die Geschäftsführung hat sich entschieden dass es besser ist, dass jeder Anwender nur beim allgemeinen Einführungsteil und zu den, für ihn relevanten Bereich anwesend sein soll. ⁽²³⁾ Schließlich gibt es ja auch noch Tagesgeschäft zu erledigen.

Ferner wird die Geschäftsführung nur zum Abschlussgespräch anwesend sein ⁽²⁴⁾, aktuell sind andere, wichtigere Themen zu bearbeiten.

Wir haben die Workshops überstanden. Leider mussten wir diese wegen Terminproblemen im Lauf von insgesamt 4 Wochen durchführen. ⁽²⁵⁾

2 der 5 Anbieter hätten wir uns eigentlich sparen können. Die Funktionalitäten aus dem Lastenheft weichen doch sehr von der gezeigten Lösung ab und unsere Vorgaben wurden nur mangelhaft eingehalten. Diese Lösungen sind deswegen für uns nicht einsetzbar. Einige Kollegen sind wegen der Zeitverschwendung sehr sauer geworden.

Wir haben uns entschieden einen Referenzbesuch bei Kunden der verbleibenden 3 Anbieter zu machen und eine Delegation von 6 Kollegen ⁽²⁶⁾ dafür zusammengestellt.

Wir sind schon sehr gespannt was uns dort erwartet ⁽²⁷⁾

Unser Favorit konnte auch beim Referenzbesuch hervorragend glänzen. Wir haben uns deswegen entschieden. Auf geht's zur Vertragsverhandlung, am besten gleich parallel mit 2 Anbietern. ⁽²⁸⁾

Die Vertragsprüfung- und Verhandlung werden wir selbständig vornehmen. ⁽²⁹⁾ Unser Einkäufer ist schließlich darauf spezialisiert.

Die Geschäftsführung hat sich entschieden die Verträge nun doch durch unseren Hausanwalt prüfen zu lassen, da dieser unser Unternehmen schon seit vielen Jahren kennt und wir mit ihm einen sehr günstigen Stundensatz haben ⁽³⁰⁾.

Die Verträge haben wir nun erhalten. Leider hat sich herausgestellt dass unser Wunschkandidat furchtbare Verträge hat. ⁽³¹⁾ Das wird eine schwierige Verhandlung werden, wobei unser Inhaber dafür plädiert einfach zu unterschreiben, ⁽³²⁾ weil ein ihm bekanntes Großunternehmen dies ja auch bereits getan hat und die ja wohl wissen was Sie tun.

Wir haben hervorragend verhandelt. 35% auf die Software und einen Tagessatz inkl. aller Nebenkosten und Hotel. ⁽³³⁾ Der Anbieter scheint unseren Auftrag ja nötig zu haben.

Hurra! Der Vertrag ist unterschrieben. Mal sehen was das Kickoff-Meeting bringt. Jetzt ist der Anbieter an der Reihe das Heft in die Hand zu nehmen. ⁽³⁴⁾ Wir sind schon gespannt!

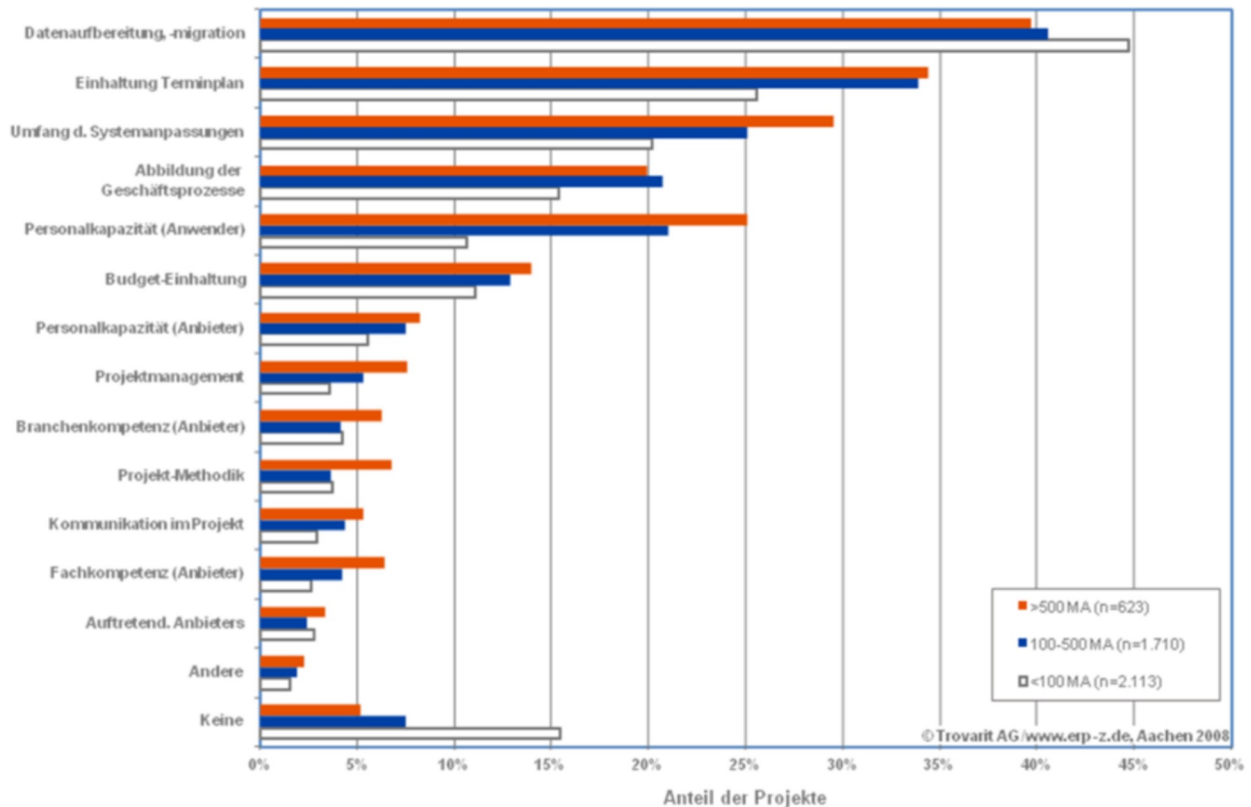
Viel Glück! Dieses Anwenderunternehmen kann es nämlich dringend gebrauchen!

Und.. kommt Ihnen hier Einiges aus vergangenen Projekten bekannt vor? Wenn Sie es genau wissen wollen was bei unserem Fallbeispiel alles falsch gelaufen ist, welche Auswirkungen dies hat und wie es besser geht dann holen Sie sich die Lösungen einfach kostenlos per Download an. Hier finden Sie einen Tipp zu jedem der aufgeführten Punkte aus dem Artikel. P.S. unsere Geschichte stellt leider nur den Eisberg dar. Es gibt noch wesentlich mehr potentielle Fehlerquellen, also aufgepasst!

Haben Sie mitgerechnet? Der interne Aufwand in unserem Beispiel von der Lastenhefterstellung bis Kickoff Meeting beträgt ca. 200 Tage. Es geht aber auch mit mindestens 50% weniger! Wie? Einfach nachfragen.

Probleme bei Softwareprojekte – Beispiel ERP

Fazit: – wer besser auswählt kann diese vermeiden



Quelle: Trovarit AG – 2008

Einige Tipps für Ihr Auswahlprojekt

- Markt breit scannen und sich danach auf wenige, relevante Anbieter beschränken
- Vordefinierte Lastenhefte nutzen und individualisieren
- Geschlossene Fragen stellen und automatisiert auswerten und dokumentieren
- Workshops vorher definieren und Ausgang gut dokumentieren
- Referenzbesuche vorbereiten
- Bei der Vertragsprüfung und Verhandlung auf einen echten Fachmann zurückgreifen
- Ein externer, wirklich neutraler Berater mit den richtigen Werkzeugen kann durchaus Mehrwert und Effizienz in den Auswahlprozess bringen

Über den Autor:

Christoph Gross ist seit 24 Jahren in der IT tätig, dabei 20 Jahre in Entwicklung, Beratung und Vertrieb von IT-Lösungen und seit 4 Jahren als Berater bei der Softwarebedarfsermittlung und Auswahl. Das hierbei entwickelte Knowhow ermöglicht seinen Kunden Auswahlprojekte besonders effizient abzuwickeln. Mehr Informationen und Referenzen auch unter www.scc-center.de