



Vom Sinn oder Unsinn anonymer Softwareausschreibungen oder – „Herr Doktor, mein Kunde hat da mal ein Problem“

von Christoph Groß

Braucht ein Unternehmen eine **neue Softwarelösung**, liegt es nahe, einen **Berater einzuschalten, der sich in diesem Umfeld auskennt** und bereits viele Projekte betreut hat. Im Rahmen eines Auswahlprojektes **schlagen einige der Berater vor**, die Abwicklung für den Kunden **komplett durchzuführen**, und dies, zumindest bis **zur Vorauswahl und ersten Angebotsanalyse, ohne Nennung des Kunden, also anonym. Ist das wirklich sinnvoll?** Der folgende Beitrag soll Ihnen helfen, sich darüber eine Meinung zu bilden.

Stellen Sie sich hierfür folgendes Szenario vor

„Guten Morgen Herr Doktor, mein Name ist Ulrich, Unternehmensberater. Ich habe da einen Kunden, von der Firma Unbekannt, der einige Her-

ausforderungen und Probleme hat. Ich, und die Firma Unbekannt, deren richtigen Namen ich Ihnen aus diversen Gründen nicht nennen darf, haben die Symptome bereits analysiert. Anbei unsere Anamnese und auch schon ein Diagnosevorschlag. Machen Sie mir doch bitte einen (Therapie-)Behandlungsplan inkl. der dafür benötigten Softwarepillen und Pflegedienstleistungen. Die Firma Unbekannt hat ca. 250 Mitarbeiter in 2 Werken und ist ein Maschinenbauunternehmen, das seine Anlagen international vertreibt. Wenn möglich brauchen wir das Rezept inkl. Kostenplan innerhalb von 2 Wochen. Bei Fragen wenden Sie sich vertrauensvoll nur an mich. Ich entscheide, ob diese relevant sind oder nicht und werde Ihnen die Antworten dann ggf. zukommen lassen.“

Frage an den Arzt (Software-Anbieter): Wenn Sie der Arzt wären, würden Sie sich bei der Re-

zeptausstellung wohl fühlen? Würden Sie die Verantwortung für Rezept und Behandlungsvorschlag übernehmen, ohne den Patienten je persönlich kennengelernt zu haben? Wohl eher nicht.

Frage an den Patienten (Endanwender): Wenn Sie einen Behandlungs- und Kostenplan von einem Arzt erhalten, dem Ihr „Berater“ gemäß Wasserträgerprinzip mitgeteilt hat, was Ihnen fehlt, und der nie mit Ihnen persönlich gesprochen hat, wären Sie da sicher, dass Sie überhaupt mit dem richtigen Arzt sprechen, und können Sie sich sicher sein, dass Ihre Softwarepille richtig dosiert sein wird? Wohl kaum!

Aber mal Ironie beiseitegelegt. Wie erkennen Sie wirklich, ob es sinnvoll oder unsinnig ist, Ihre Anfrage anonym zu versenden?

Geschätzte 10 % aller von Beratern betreuten Auswahlprojekte werden anonym abgewickelt.

Ob anonym oder nicht, stellen Sie vor dem Versand der Anfrage erst einmal Folgendes sicher:

- Der **Berater arbeitet wirklich** (nachweislich) **neutral** (möglichst vertraglich garantiert) und wird später das Implementierungsprojekt nicht durchführen (sonst sucht er die Software aus, bei der dieser selbst Erfahrung hat).
- Das **Lastenheft** ist ausführlich, **deckt möglichst viele Bereiche mit geschlossenen Fragen ab** und kann später in den Vertrag eingebunden werden.
- Der **Markt wurde gründlich nach Kandidaten gescannt** und die Anfrage an alle relevanten Anbieter verschickt. Nicht nur an solche, die der Berater oder der Kunde schon kennen.
- Das **Projekt ist mit konkreten Zielen, Anforderungen und Verantwortlichkeiten** sowie einem Projektplan **versehen**, der das Auswahlverfahren genau beschreibt. Diese Information wird dem Anbieter auch zur Verfügung gestellt.

Pros und Contras für Ihre Entscheidung

Um eine Entscheidung über die Art des Versandes an die Anbieter treffen zu können, ist es ratsam, sich die Pros und Contras genauer vor Augen zu führen. In jedem Projekt weichen diese natürlich etwas voneinander ab. Um die

wichtigsten Themen zu verdeutlichen, sind diese in einer Vergleichstabelle gegenübergestellt.

Pro anonyme Ausschreibung +

- Der **Kunde spart Zeit**, da er sich nicht schon im Vorfeld mit den z. T. nervigen Anrufen von Softwareanbietern auseinandersetzen muss.
- Der **Kunde kann sich ums Tagesgeschäft kümmern**, der Berater regelt alle Fragen.
- Keine eigene Terminüberwachung notwendig.
- Der Kunde erhält die engere Auswahl der in Frage kommenden Softwarehersteller (Shortlist), eventuell schon das fertige Ergebnis.
- Die **Expertise des Beraters hilft, die lange Liste** (Longlist) der Softwarehersteller von Beginn an **einzuschränken** auf für das Unternehmen in Frage kommende Anbieter.

Contra anonyme Ausschreibung –

- **Bei Nennung des Firmennamens** ist eine ausführlichere und bessere Beschreibung vom Unternehmen und dessen Anforderungen möglich, dadurch erhält man **genauere Angebote** – ist **aber auch viel Aufwand**.
- Es kann **kein erster persönlicher Eindruck** der Kompetenz des Anbieters z. B. durch Nachfragen zu Themen der Ausschreibung gewonnen werden – etwas nachlässigere Bearbeitung der Anfrage, da das Unternehmen und dessen Mehrwert auf der Referenzliste des Anbieters anonym so nicht „ver-

kauft“ werden kann – nicht anonyme Anfragen haben Vorrang.

- **Anbieterspezifische Funktionen, die nicht angefragt** wurden, haben **keine Chance, erkannt zu werden**, da der Anbieter nicht nachfragen darf, ob diese ggf. einen Mehrwert liefern könnten – Berater wiegeln meist mit Verweis auf das durchdachte Lastenheft ab.
- Man kann sich **nicht wirklich sicher** sein, **dass der Anbieter alle relevanten Bereiche erkannt** hat.
- Relevante Referenzen werden ggf. nicht genannt, da der Anbieter auf Basis der Unterlagen gar nicht erkennen kann, dass diese noch in Frage kommen könnten
- **Der Berater filtert Anfragen** und deren **Weiterleitung** nach eigenem Ermessen, wobei ggf. wertvolle Erkenntnisse verloren gehen, ggf. nicht ganz neutral sind.
- Als Kunde ist man **der „Erfahrung“ des Beraters ausgeliefert**.
- Die Entscheidung über die **Endauswahl** wird auf **ggf. falscher Basis**, mit fehlerhaften Annahmen und Informationen gemacht.
- Der für den Kunden **beste Anbieter sagt möglicherweise ab**, da er **keine anonymen Ausschreibungen beantwortet**.

Laut den angeführten Argumenten überwiegt die Contra-Seite. Meine Erfahrung hat gezeigt, dass die Analyse vor dem Versand einer anonymen Ausschreibung von enormer Wichtigkeit ist. Nur so können Sie ggf. die Konsequenzen erkennen und dem entgegenwirken.

Das Gesamtfazit

Der Versand anonymer Ausschreibungen ist aus meiner Sicht unsinnig. Die Nachteile überwiegen gegenüber den Vorteilen. Überlegen Sie es sich also genau, bevor Sie sich auf einen solchen Vorschlag eines Beraters einlassen.

Autor



■ Christoph Groß

ist seit 2005 als Unternehmensberater im Bereich der Potenzialanalyse, Bedarfsermittlung, Auswahl und Einführung von Software-Lösungen in Industrie, Handel und Logistik tätig. Er berät seine Kunden neutral und sichert dies mit einer „Geldzurück-Garantie“ ab. Bisher betreute er ca. 39 Projekte mit einem Ausschreibungsvolumen von > 10 Mio. € in Software und Dienstleistungen.

www.scc-center.de