

# Stolperfallen bei der Business-Software-Evaluation

Die Evaluation von ERP-Systemen oder Business-Software ist für den Grossteil der Unternehmen ein Projekt, das nicht zum Daily Business gehört. Umso wichtiger ist es darum, Stolperfallen bei der Evaluation zu verhindern, um eine erfolgreiche Softwareeinführung zu ermöglichen. Einige Beispiele werden im Folgenden aufgeführt.



## Soll-Prozesse versus Funktionen

«Wir suchen eine Software, die unsere Prozesse optimal abbildet.» Mit diesem Leitsatz starten viele Evaluationen von Business-Software. Die Soll-Prozesse werden dann detailliert visualisiert und als Anforderungsdokumentation für die Ausschreibung verwendet. Die Problematik bei diesem Vorgehen ist, dass die Prozesse eines Unternehmens meist stark auf der Funktionalität der bisherigen Software aufgebaut sind, die technologisch oft schon mehrere Generationen alt ist. In der Folge fallen Systeme mit anderen, aber nicht weniger interessanten Lösungsansätzen bei der Evaluation oftmals frühzeitig aus dem Rennen. Anstelle fixer Soll-Prozesse sollten deshalb die Anforderungen als funktionale Kriterien im Pflichtenheft definiert werden. Hierbei kann ein externer Berater hilfreich sein, der die Lösungswege unterschiedlicher Business-Software kennt.

## Evaluationstools

Am Markt bestehen mehrere auf Datenbanken basierende Tools zur Evaluation von Business-Software. Diese sind ein wertvolles Mittel im Evaluationsprozess, allerdings nur wenn sie unter dem richtigen Aspekt eingesetzt werden. So eignen sich Evaluationstools für die Shortlist, also eine erste Eingrenzung der am Markt verfügbaren Produkte auf die für die Ausschreibung interessanten Produkte, nicht aber für einen finalen Systementscheid.

## Workshop

Die Durchführung eines Workshops mit dem Anbieter der favorisierten Software ist bei ERP-Systemen zwingend. Entscheidend ist dabei, dass dieser durch das vorgesehene Projektteam des Anbieters durchgeführt wird, da neben der Funktionalität und der Prozessabdeckung auch die «Chemie» zwischen Kunde und Anbieter wichtig ist.

## Referenzen

Die reinen Auflistungen von Referenzen der Softwareanbieter werden oft überschätzt. Denn auf den ersten Blick ähnliche Unternehmen, etwa aus der gleichen Branche, können völlig andere Anforderungen an eine Business-Software haben. Effektive Referenzabklärungen, telefonisch oder vor Ort, sind hingegen ein wesentlicher Punkt,

um den finalen Systementscheid der Evaluation zu verifizieren. Wichtig ist dabei, dass Referenzen angefragt werden, bei denen das gleiche Projektteam tätig war. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass die von Referenzen benannten Probleme mit hoher Wahrscheinlichkeit auch bei der eigenen Einführung zu Herausforderungen werden.

## Verträge

Am Ende der Evaluation besteht beim Kunden meist eine Phase der Euphorie, hat man doch in einem Ausscheidungsverfahren schliesslich die optimale Software gefunden. Dabei wird die Definition der Bedingungen für die nachfolgende Einführung oft vernachlässigt. Doch einseitig ausgelegte Verträge können Problemfälle verschärfen und bis zum Projektabbruch führen, was letztlich für alle Parteien ein Desaster ist. Anbieter gehen etwa vermehrt dazu über, in den AGBs eine Wartungspflicht auch bei On-Premise-Software aufzunehmen. Kündigt ein Kunde irgendwann den Wartungsvertrag, erlischt in dem Falle trotz vollständig erworbener Lizenzen die Nutzungsberechtigung.

Eine weitere Stolperfalle hinsichtlich der Verträge ist die unklare Definition der Kosten. So werden etwa vermehrt Leistungspauschalen angeboten. Was auf den ersten Blick interessant erscheint, stellt aber ein Risiko dar, denn oft bestehen unterschiedliche Vorstellungen zwischen Kunde und Anbieter, was in diesen enthalten ist. Je klarer die Verträge definiert sind, umso einfacher können Konflikte geklärt und der Fokus wieder auf die operativen Aspekte der Einführung konzentriert werden.



Die reinen Auflistungen von Referenzen der Softwareanbieter werden oft überschätzt.