



24. September 2002, 02:14, Neue Zürcher Zeitung

## Eine langfristige Beziehung

### **Business-Software: Leben mit der Unübersichtlichkeit**

**Wie wählt man die richtige Business-Software aus? Diese Frage stellen sich nach verschiedenen Schätzungen in der Schweiz Jahr für Jahr gut 4000 Unternehmen. Die Marketingabteilungen der Anbieter erfinden immer wieder neue Begriffe, um Altbewährtes zu verkaufen. Systemanbieter erschweren die Suche nach der richtigen Lösung darüber hinaus mit undurchsichtigen Preismodellen.**

Von Eric Scherer\*

Fehlritte bei der Softwarebeschaffung können gerade für kleine und mittlere Unternehmen das Ende bedeuten. Entweder verschlingt das System durch laufende Anpassungen und Nachbesserungen Unsummen, oder die ursprünglich angestrebten Einsparungen werden durch Mehraufwendungen und Fehlerkosten in der Betriebsphase aufgefressen, etwa weil die Datenpflege erheblich mehr Personal bindet als erwartet oder weil während Monaten keine Ware ausgeliefert oder keine richtige Faktura gedruckt werden kann. Die Liste der Firmen, die durch eine falsch ausgewählte Softwarelösung an der Rand des Ruins kamen, ist lang.

#### **Unübersichtliche Märkte**

Wie wählt man für das eigene Unternehmen die richtige Business-Software aus? Diese Frage stellen sich nach verschiedenen Schätzungen in der Schweiz Jahr für Jahr gut 4000 Unternehmen. Einen wichtigen Beitrag leisten dabei sicher Fachmessen - in der Schweiz ist neben der eng fokussierten Topsoft an der Fachhochschule Aargau die Orbit noch immer eine wichtige Orientierungshilfe.

Die Suche nach einer geeigneten Business-Software stellt Entscheidungsträger vor mehrere Aufgaben. Erstens geht es darum, einen Überblick über das Angebot zu gewinnen, zweitens müssen die eigenen Anforderungen unmissverständlich definiert werden, und drittens gilt es, vergleichbare Angebote zu überprüfen. Ein stufenweises, zielorientiertes Vorgehen bei der Auswahl von Business-Software ist jedoch schwierig; das Angebot ist gross und unübersichtlich. Zurzeit sind in der Schweiz gemäss einer Untersuchung der Beratungsfirma Intelligent Systems Solutions (I2S) allein auf dem ERP-Systemmarkt mehr als 100 verschiedene Systeme erhältlich, gut 40 stammen aus der Schweiz, der Rest kommt hauptsächlich aus Deutschland, daneben gibt es Angebote auch aus den USA oder aus Skandinavien.

Wo von Business-Software die Rede ist, herrscht in Fachzeitschriften, in Broschüren, auf Messen und Tagungen eine Sprachverwirrung. Die Marketingabteilungen der Anbieter erfinden immer wieder neue Begriffe, um Altbewährtes zu verkaufen. Systemanbieter erschweren die Suche nach der richtigen Lösung darüber hinaus mit undurchsichtigen Preismodellen, die mit schwer überprüfbareren Versprechungen

gekoppelt sind. So ist bei einigen Anbietern ein Grossteil der Projektkosten bereits durch die Lizenzgebühren abgedeckt. Andere wiederum verrechnen die Lizenzen vergleichsweise günstig, wobei ein entsprechend hoher Anteil der Projektkosten auf Dienstleistungen entfällt. Dem Anwender fehlt dadurch in der Orientierungsphase seines Auswahlprozesses die notwendige Kostentransparenz als wichtige Informationsgrundlage.

### **Ein Bild, viele Perspektiven**

Bei der Systemauswahl geht es nicht nur um die Erfüllung betriebswirtschaftlicher Funktionen, auch Fragen nach der IT-Technologie, nach der Anpassbarkeit des Systems, nach der Kompetenz des Einführungspartners und nach den Kosten in der Betriebsphase sind von Bedeutung. Es ist daher notwendig, das Objekt der Begierde aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten und diese in Relation zu bringen.

Egal ob man an eine Fachmesse geht, einen Marktspiegel studiert, eine Systempräsentation im eigenen Hause erlebt oder Referenzkunden besucht, stets muss man die verschiedenen Wege zur Informationsbeschaffung bewusst den verschiedenen Perspektiven zuordnen. Wichtig ist hier eine gewisse Selbstdisziplin; bestimmte Perspektiven geben sinnvollerweise nur auf bestimmte Fragen eine Antwort. Man muss sich deshalb überlegen, welche Frage über welche Quelle sinnvollerweise beantwortet werden kann. Die immer gleichen Fragen nach dem Giesskannenprinzip immer wieder neuen Personen und Quellen zu stellen, ergibt hier wenig Sinn.

Ein grosses Problem bei der Informationsbeschaffung ist, dass sich einige Fragen umfassend und technisch genau beantworten lassen, während andere Fragen nur schwammige Antworten nach sich ziehen. So kann man sich in technischen Details vergraben und z. B. die Datenbankarchitektur eines Systems analysieren, die Ergonomie aber und damit die Effizienz in der Bedienung lässt sich nur schwer beurteilen. Es entstehen Anforderungskataloge, die technische Details mit 25 detaillierten Fragen erfassen, die Frage nach der Ergonomie zusammen mit einer ganzen Anzahl anderer Punkte in einem Kriterium «allgemeiner Eindruck» verpacken.

Die Verfügbarkeit und vordergründige Genauigkeit von Information verführt dazu, wichtige Fragen nur ungenau oder gar nicht zu beantworten - die Verhältnismässigkeit geht verloren.

Ein weiteres Problem bei der Auswahl einer neuen Business-Software ist, dass sich die Anbieter in ihrer Kommunikation auf die Informationsbedürfnisse von Journalisten und Börsenanalytikern ausgerichtet haben. Während sie sich bemühen, durch steigende Verkaufszahlen, Ankündigungen von neuen Produkten und neue Business-Opportunities die Investoren bei Laune zu halten, haben sie auf die Fragen von potenziellen Kunden oft keine Antwort parat.

Hier setzen internetbasierte Marktspiegel an, wie sie zurzeit sowohl im deutschsprachigen Raum wie in Nordamerika angeboten werden. Systeme wie etwa der deutschsprachige Marktspiegel IT Matchmaker erfassen ein ERP-System mit bis zu 1600 Kriterien und erlauben so, auch bei Detailfragen eine Antwort zu finden.

### **Softwareauswahl ist ein Flirt**

Softwareauswahl lässt sich mit einem Flirt vergleichen. Man sollte nicht gleich beim ersten Kennenlernen mit einer Vielzahl von Fragen

gleichsam mit der Tür ins Haus fallen. Softwareauswahl soll ja schliesslich mit dem endgültig erwählten Partner zu einer langfristigen und krisenfesten Beziehung führen. Dazu ist es notwendig, in Schritten vorzugehen und auch darauf zu achten, dass man Charme versprüht. Wer Informationen erhalten will, muss auch Informationen preisgeben.

Inwiefern kann eine Computermesse bei der Auswahl von Business-Software helfen? Eine Fachmesse hilft zuerst einmal, einen Marktüberblick zu gewinnen. Man erhält nicht nur eine Aufstellung möglicher Anbieter, sondern man sieht auch sofort, welcher Anbieter durch seine Messeteilnahme ein Interesse am Markt bekundet. Darüber hinaus ermöglicht die Messe ein persönliches Kennenlernen. Die Geschäftspartner verlieren an Anonymität. Drittens erlaubt die Messe, gemeinsam das weitere Vorgehen zu planen, indem man etwa einen Besuchstermin vereinbart.

Eine erste kurze Systempräsentation ist sicher nützlich - man lernt das System ein wenig kennen; viel mehr kann eine Messe nicht leisten. Systeme auf Basis einer Messepräsentation im Detail bewerten zu wollen, wäre verwegen. Mehrere Systeme in kurzer Folge oberflächlich zu begutachten, ist aber an einer Fachmesse einfach machbar und auch sinnvoll.

\* Eric Scherer (scherer@i2s-consulting.com) ist Geschäftsführer der Intelligent Systems Solutions (I2S) GmbH, Zürich. I2S begleitet Unternehmen als Berater bei der Systemauswahl.

.....  
**Diesen Artikel finden Sie auf NZZ Online unter:**

<http://www.nzz.ch/2002/09/24/ob/page-article8DZ9G.html>

.....

Copyright © Neue Zürcher Zeitung AG

.....