

# Software-Auswahl ist kein Autokauf

**EVALUATION** Eine gute Organisation im Unternehmen hängt nicht mit der eingesetzten Business Software zusammen. Es ist nicht nach der besten Software zu suchen, sondern nach dem idealen Partner.

ERIC SCHERER

Es gibt wohl kaum ein Thema, über das mehr Fachartikel publiziert worden sind, als über das Thema «Softwareauswahl». Dabei scheint die Frage «Welches ist die richtige Software für mein Unternehmen?» zunehmend an Bedeutung zu verlieren. Die meisten heute am Markt vertretenen Anbieter wurden bereits in den 80er Jahren gegründet, der Marktführer SAP sogar schon 1972. Das Ergebnis der langjährigen Marktpräsenz sind ERP-Systeme mit einem umfassenden Funktionalitätsspektrum, die beinahe einem vollgepfropften Supermarkt gleichen. Und nicht nur ein Supermarkt – viele Supermärkte und ganze Supermarktketten – stehen dem ERP-Investor aktuell zur Verfügung. Das Problem, das sich dem Anwenderunternehmen bei der Softwareauswahl stellt, ist daher immer weniger, sich für das richtige Software-System zu entscheiden – hier mag es Vorlieben und Abneigungen geben –, viel eher gilt es – um bei der Supermarktanalogie zu bleiben –, den eigenen Einkaufszettel richtig zusammenzustellen und nicht all das zu kaufen, woran man gerade Appetit hat, sondern immer daran zu denken, dass man aus dem überladenen Einkaufswagen später auch ein passendes Menü kochen muss.

## Paarlauf, keine Soloshow

So einfach die Supermarkt-Analogie auch ist, so abweichend sind die Vorstellungen vieler Unternehmen bei der Auswahl neuer Software. Pflichtenhefte gleichen noch immer weit ausufernden Wunschlisten und scheinen sich mehr auf die Delikatessen und das Dessert zu konzentrieren, als auf den eigentlichen Hauptgang. Ärgerlich nur, wenn man nachher vergessen hat, Butter in ausreichender Menge zu kaufen ... In vielen Unternehmen

*Pflichtenhefte gleichen ausufernden Wunschlisten.*

spielt sich Softwareauswahl irgendwo zwischen Autokauf – gerade hier spielen in Form von Zu- und Abneigungen die Emotionen eine grosse Rolle – und einem Eiskunstlaufwettbewerb ab.

Der Auswahlprozess wird wie ein Wettbewerb betrieben, mit dem Kunden als Preisrichter, aber man vergisst, dass es sich bei der Auswahl einer neuen Software um einen Paarwettbewerb handelt – Anwender/Kunde und Anbieter/System stellen sich gemeinsam dem Ringen um Erfolg. Und Erfolg bei einer Softwareauswahl heisst immer erst dann Erfolg, wenn ein System auch erfolgreich eingeführt und betrieben wird.

## Viele Wege machen glücklich

Die amerikanische Hackett-Group hat den Buchhaltungsbereich von 150 Unternehmen untersucht. Dabei zeigte sich, dass bei den bestbewerteten 15 Unternehmen sechs verschiedene Buchhaltungssysteme im Einsatz waren. Die Beobachtung, dass eine gute Organisation nicht unmittelbar mit einem ERP-System zusammenhängt, konnte auch im Rahmen einer umfassenden Untersuchung der Anwenderzufriedenheit im Bereich Business Software/ERP-Systeme nachgewiesen werden, die die Zürcher i2s consulting im Jahr 2003 in der Schweiz durchgeführt hat. Während klassisch auf dem gewählten System basierende Zufriedenheitsaspekte wie «System allgemein»,

«Performance» oder «Funktionalität» durchwegs hoch bewertet wurden (gut oder besser), wurden Aspekte wie «Einhaltung Projektkosten», «Personalaufwand» oder «Mitarberschulung» schlechter bewertet.

Was nun sollte man als Anwenderunternehmen bei der Softwareauswahl beachten? Einige wenige Tipps können hier vielleicht weiterhelfen:

1. Betrachten Sie Softwareauswahl als einen Lernprozess. Es geht nicht nur darum, die beste Software zu finden, sondern auch mit dem Anbieter zusammen als möglichem zukünftigem Partner ein paar Pirouetten zu drehen und zu schauen, ob die Chemie stimmt.
2. Werden Sie sich bewusst, wo die Probleme einer Einführung später liegen werden. Die Erfahrung zeigt, dass die echten Probleme meist schon früh erkannt werden könnten – man muss nur einen nüchternen Blick haben.
3. An einer Softwareauswahl sind viele Unternehmensbereiche beteiligt. Häufig sucht man nicht den Ausgleich zwischen all den verschiedenen Interessen und Wünschen, sondern versucht, allen gerecht zu werden. So entstehen überzogene Wunschlisten statt sachlich nüchterne Pflichtenhefte.
4. Wenn Sie Software auswählen, sind Sie nicht allein. Nutzen Sie das am Markt verfügbare Wissen. An erster Stelle stehen hier andere Anwenderunternehmen, die ihre eigenen Erfahrungen schon gemacht haben. Für den Erfahrungsaustausch muss man in aller Regel nur zum Telefonhörer greifen.
5. Ist ein Anbieter überlebensfähig? Ist die Systemtechnologie modern genug? Wie hoch sind die effektiven Kosten? Seien Sie bei der Beantwortung dieser Fragen genauso emotionslos und gründlich, wie bei der Bewertung von Funktionalitäten. Vieles lässt sich einfacher rechnen, als man denkt, und eine saubere Rechnung ist noch immer eine gute Entscheidungsbasis.

Wenn Sie eine Software auswählen, überlegen Sie sich stets, was Ihr Beitrag zum Erfolg sein kann. Diese Frage ist einfacher gestellt als beantwortet, schliesslich überschattet das Tagesgeschäft alle Projektaktivitäten. Gerade für KMU ist es notwendig, eine Projektorganisation zu finden, die mit dem Tagesgeschäft vereinbar ist, und sich nur so viel vorzunehmen, wie man auch umsetzen kann.

Dr. Eric Scherer, Geschäftsführer der i2s consulting, Zürich.