

# Warum Kunden Business-Software (nicht) kaufen

Die Befragung von Business-Software-Kunden durch «focus on future» und die Topsoft zeitigt interessante Ergebnisse und beantwortet unter anderem die Frage aller Fragen: Warum kaufen meine Kunden eigentlich nicht meine, sondern eine andere (oder keine?) Business-Software. Am 22. September 2014 findet in Baden zu diesem Thema die nächste «focus on future»-Business-Veranstaltung statt.

Der Auswahlprozess für eine neue Business-Software dauert oftmals Wochen, Monate oder gar Jahre und läuft für die involvierten Anbieter nicht selten intransparent und frustrierend ab. Dennoch engagieren sie sich in der Presales-Phase intensiv durch die Erstellung von Richtangeboten, Lösungskonzepten und die ausführliche Beantwortung von Lastenheften. Daher haben sie ein vitales Interesse an einem tieferen Verständnis der zugrunde liegenden kaufentscheidenden Kriterien bei der Auswahl ihrer Software.

## Reges Interesse von Anwendern und Anbietern

Um die Hintergründe bei der Evaluation von Business-Software besser verstehen zu können, haben «focus on future» und die Topsoft im Frühsommer dieses Jahres eine Umfrage zu den kaufentscheidenden Gründen für neue Software bei Anwendern durchgeführt. Begleitend wurden auch Anbieter zur Beantwortung der Fragen eingeladen, um deren Sicht auf die Entscheidungsfindung der Sicht ihrer Kunden gegenüberstellen zu können und um Unterschiede im gegenseitigen Verständnis offenzulegen.

Die Umfrage zielte nicht auf die Zufriedenheit mit Produkten oder Firmen ab. Einzig die Gründe und Motivatoren für die eine oder andere Entscheidung in Richtung Kauf oder Nichtkauf waren relevant. Zu diesem Zweck wurden Fragen hinsichtlich des Vorgehens bei der Suche und des Marktüberblicks im Bereich Business-Software gestellt, Fragen zu den Auswahlkriterien sowohl für das Produkt als auch für den Lösungsanbieter, Fragen zur

Schlussentscheidung zugunsten des Gewinners und Fragen, wie im Zweifelsfall – wenn man sich zwischen zwei oder mehreren gleichwertigen Lösungen nicht entscheiden kann – in den Unternehmen vorgegangen wird. Im Grossen und Ganzen decken sich die Antworten beider Parteien, wenn auch in einzelnen, teilweise zentralen Fragen mehr oder weniger grosse Diskrepanzen offengelegt wurden. Diese werden am 22. September in Baden mit Sicherheit für einigen Gesprächsstoff sorgen.

Zur grossen Freude der Organisatoren wurde der Fragebogen je zur Hälfte von Anwendern und von Anbietern beantwortet, was einen präzisen Vergleich der beiden Sichtweisen erlaubt. Besonders da, wo Diskrepanzen aufgedeckt wurden, ist dieser Umstand für die Interpretation und die darauf aufbauende Diskussion von grosser Hilfe und stärkt das Vertrauen in die Ergebnisse.

## Hochkarätige Podiumsdiskussion

Die Resultate werden am Abendevent in Baden vorgestellt und diskutiert. Marcel Siegenthaler von der Topsoft und Urs Prantl von der KMU Mentor eröffnen die Veranstaltung mit einer knappen Vorstellung der Ergebnisse. Sie werden selbstverständlich erste Schlussfolgerungen ziehen und sich zu der einen oder anderen provokanten Aussage hinreissen lassen. Damit bereiten sie den Boden für die hochkarätige Podiumsdiskussion. Julius Thomann, der «geistige Vater» von TQMi für IT-Unternehmen in der Schweiz, wird das Gespräch zwischen Entscheidungsträgern in Anwenderunternehmen und Anbietern moderieren. Die Runde wird versuchen, den «wahren Gründen» bei der Auswahl von Business-Software auf den Grund zu gehen und darauf aufbauend das Verbesserungspotenzial auf Anbieterseite herauszuarbeiten.

Die Veranstaltung «focus on future» bietet den Besucherinnen und Besuchern einen exklusiven Einblick in die erfolgreich durchgeführte Befragung von Business-Software-Kunden und sammelt Meinungen und Impulse bezie-



«focus on future»: dieses Mal zum Thema Kaufkriterien für Business-Software. Bild: Shutterstock

ungsweise gibt Hinweise und Antworten auf die vitale Frage vieler Softwareanbieter: «Warum kaufen Kunden meine Software (nicht)?» Wie bei den Events von «focus on future» bereits üblich, können die Besucher wertvolle Impulse für ihr Business und Erfahrungen aus erster Hand mit nach Hause nehmen. Natürlich kommen auch dieses Mal das Networking und der Erfahrungsaustausch mit Unternehmerkollegen und Fach- und Führungskräften aus dem IT-Business nicht zu kurz.

## «WARUM KUNDEN IHRE SOFTWARE (NICHT) KAUFEN»

Abendveranstaltung von «focus on future» in Zusammenarbeit mit Topsoft

- Datum: 22. September 2014
- Zeit: 17.00 – ca. 21.00 Uhr
- Ort: Baden (AG)
- Kosten: Teilnahmegebühr 80 Franken zzgl. MwSt.
- Kontakt: [info@focus-on-future.ch](mailto:info@focus-on-future.ch)
- Veranstalter: «focus on future»
- Anmeldung: [www.focus-on-future.ch/events/nexthevents/](http://www.focus-on-future.ch/events/nexthevents/)

### DER AUTOR

Urs Prantl, Partner von «focus on future» sowie Gründer und Inhaber der KMU Mentor GmbH

