

# Warum Kunden Ihre Software (nicht) kaufen

Wie beurteilen Unternehmen ihr Vorgehen bei der Evaluation von Business Software? Worauf achten sie? Was ist ihnen wichtig? Die aktuelle Studie von focus on future und schmid + siegenthaler consulting «Warum Kunden Ihre Software (nicht) kaufen», zeigt teilweise unterschiedliche Auffassungen von Anwendern und Anbietern. Dass die letzteren ein grosses Interesse haben, die Kaufentscheidenden Gründe potentieller Kunden kennen zu lernen, liegt auf der Hand. Doch auch für Anwender ist es interessant zu erfahren, wie die «andere Seite tickt.»

>> Christian Bühlmann | schmid + siegenthaler consulting gmbh

Das gediegene Ambiente der Badener Industrienvilla Boveri bei der Präsentation der aktuellen Anwender-/Anbieterbefragung erinnerte an längst vergangene Zeiten. Vielleicht eine kleine Anspielung, dass sich auch im Business Software Markt die Zeiten geändert haben. Hatten vor geraumer Zeit die Anbieter noch die Wissenshoheit, haben die Anwender inzwischen in vielen Bereichen nachgezogen. Die Kunden sind erwachsener geworden und reden beim Entscheid für eine neue Softwarelösung inzwischen kräftig mit. Da stellt sich automatisch die Frage, was Anwender bei der Wahl einer geeigneten Lösung als wichtig erachten, und wie sie ihr eigenes Vorgehen bei der Evaluation beurteilen. Eine solche Selbsteinschätzung widerspiegelt jedoch nur eine Seite der Medaille. Richtig aussagekräftig wird es erst dann, wenn das Gegenüber, in diesem Fall die Software-Anbieter, ihre Perspektive ebenfalls einbringen. Die Antworten aus beiden Lagern wurden von Urs Prantl (Focus on Future) und Dr. Marcel Siegenthaler (topsoft) ausgewertet und in einer aktuellen Studie zusammengefasst. Fazit: Nicht immer meint man dasselbe, auch wenn man vom Gleichen spricht.

## Grosses Interesse der Software-Anbieter

Es war praktisch ein Who-is-who der Schweizer Software-Anbieter, die sich zur Präsentation der Umfrage-Ergebnisse einfanden. Auf die Frage nach dem Grund für seine Teilnahme, meinte ein anonymes Anbieter schelmisch: «Wie alle hier interessiert es mich, warum unsere Lösungen gekauft werden – und diejenigen der Mitbewerber nicht.» Fakt ist natürlich, dass alle um die Gunst der Kunden buhlen. Deren Erwartungen und Verhalten besser entsprechen zu können, kann über den Erfolg im Verkaufsprozess entscheidend sein. Urs Prantl betonte jedoch, dass die Studie keine Verkaufsanleitung sei, sondern Denkanstösse vermitteln will. «Mit der vorliegenden Studie erhoffen wir uns, sowohl bei Anbietern als auch Anwendern einen gewissen Lerneffekt

zu bewirken. Anders als die vielen Zufriedenheitsstudien, die derzeit überall auftauchen und sich an der Vergangenheit orientieren, lassen sich aus unserer Umfrage Erkenntnisse für die Zukunft ableiten.»

## Anbieter und Anwender verstehen sich (nicht immer)

Dass die Studie auch für Anwender interessante Aussagen liefert, zeigt beispielsweise die Aussage «Wir gehen bei der Auswahl von Business Software systematisch vor». Die meisten der befragten Anwender bejahen dies. Die Anbieter hingegen beurteilen das Vorgehen ihrer potentiellen Kunden häufig als nicht sehr systematisch. Unterschiedlich auch die Beraterfrage: Viele Anbieter sind der Ansicht, dass Anwender in der Regel einen Berater beiziehen. In Wahrheit nutzen nur wenige Anwender diese Möglichkeit. Die Reihe solcher Verständigungsprobleme lässt sich noch an vielen weiteren Beispielen zeigen. Auch in der Podiumsdiskussion im Anschluss an die Präsentation der Studie wurden unter der Leitung von Julius Thomann (Thomann Consulting) verschiedene Aussagen heftig diskutiert. Daniel Fassbind, VR-Präsident Desinfecta, Walter Dönni, Leiter Logistik Oscar Fäh, und Martin Zimmerli, CEO EAO Schweiz, vertraten dabei die Anwender. Die Anbieter waren durch Isabelle Geissmann, Managing Director Marketing & Sales, Terna Switzerland, und Peter Herger, Geschäftsführer Prefix Software, vertreten.

## Fazit: Es herrscht Gesprächs- und Klärungsbedarf

Die Studie zeigt deutlich, dass sich Anwender in verschiedenen, wichtigen Punkten anders sehen, als sie von den Anbietern wahrgenommen werden. Beim systematischen Vorgehen, der Marktübersicht, den Systemanforderungen und der technischen Beurteilung von ERP-Lösungen zeichnen Anwender von sich ein optimistisches Bild. Vielleicht könnte hier ein bisschen Skepsis der Anbieter nicht scha-

den. Andererseits überschätzen Anbieter die Bedeutung von bekannten Kundenreferenzen und die Wichtigkeit von Renommee und Verkaufstalent. Doch es gibt durchaus auch Punkte, wo sich Anbieter und Anwender einig sind: Branchenwissen und -erfahrung sind sehr wichtig, Software sollte bewährt sein, über viele Funktionen verfügen und Wettbewerbsvorteile schaffen. Auf welcher Seite – Anbieter oder Anwender – man sich auch befindet, es lohnt sich, die Umfrage im Detail zu studieren, denn das Resultat hält, was sich Urs Prantl erhofft hat: Die Studie vermittelt Denkanstösse beim Kauf bzw. Verkauf von Business Software. <<

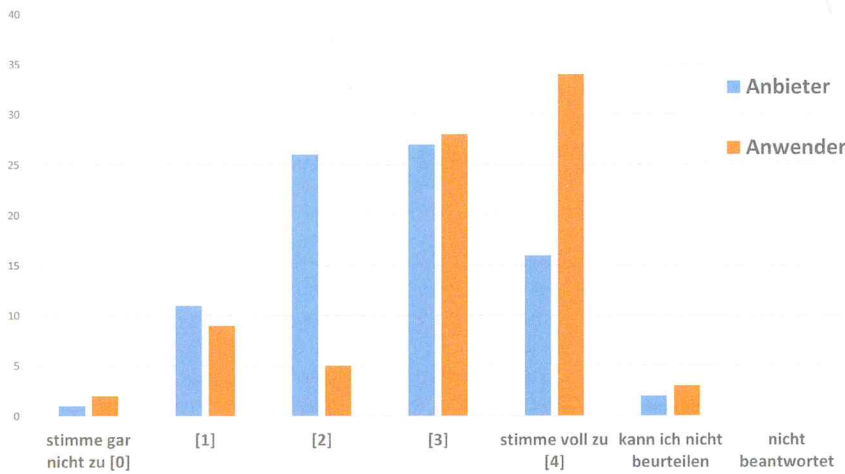
focus  
ON  
future 

focus on future ist eine Initiative der drei Firmeninhaber Urs Prantl (KMU Mentor GmbH), Damian Suter (Captiva GmbH) und Julius Thomann (Thomann Consulting GmbH). focus on future führt hochwertige Business-Events durch, die sich direkt an Unternehmer und Führungskräfte von IT-Unternehmen richten. Die Themen der Events geniessen stets hohe Aktualität und Relevanz für die eingeladenen Gäste.

schmid  
siegenthaler  
consulting  
gmbh

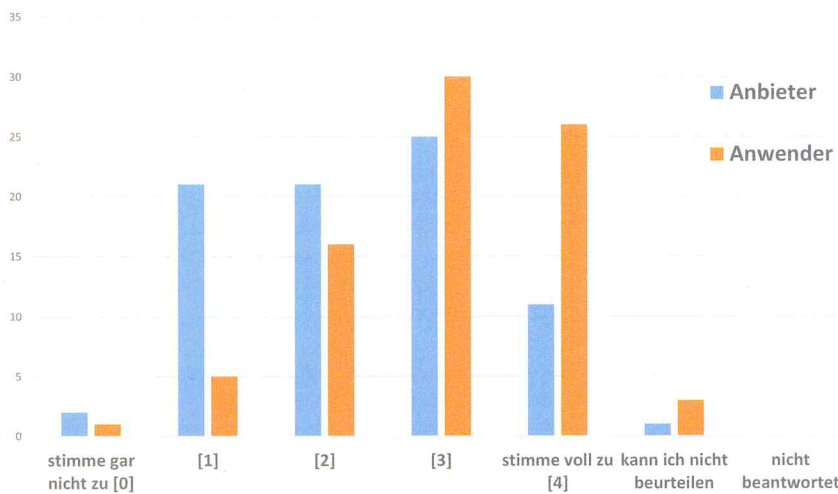
schmid + siegenthaler consulting unterstützt Unternehmen bei der Prozess- und Organisationsgestaltung und der anbieterneutralen Software-Evaluation und ist Veranstalter der Fachmessen topsoft und ONE und Herausgeberin des topsoft Fachmagazins.

**Wir gehen systematisch vor**



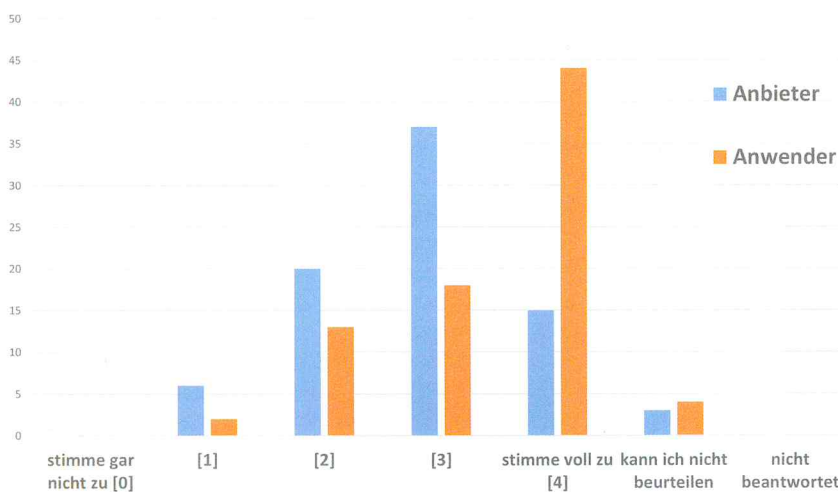
*Aussage: Bei der Suche nach einer Business Software gehen wir systematisch vor (z.B. mit Pflichtenheft, Kriterienkatalog, Anbieterauswahl, etc.).*

**Wir kennen unsere Anforderungen**



*Aussage: Wir kennen unsere Anforderungen an eine Business Software genau.*

**Wir informieren uns ausführlich**



*Aussage: Vor dem Kontakt mit einem möglichen Anbieter von Business Software informieren wir uns ausführlich (z.B. über seine Homepage).*

Hier finden Sie alle Details und Dokumente zum Download:  
[www.focus-on-future.ch](http://www.focus-on-future.ch)

