



Warum Kunden Ihre Software (nicht) kaufen

Montag 22. September 2014

Agenda

- Vorstellung der Anwender-Befragung (Urs Prantl und Dr. Marcel Siegenthaler)
- Podiumsdiskussion (Julius Thomann und Gäste)
- Ab 19.00 Apéro riche

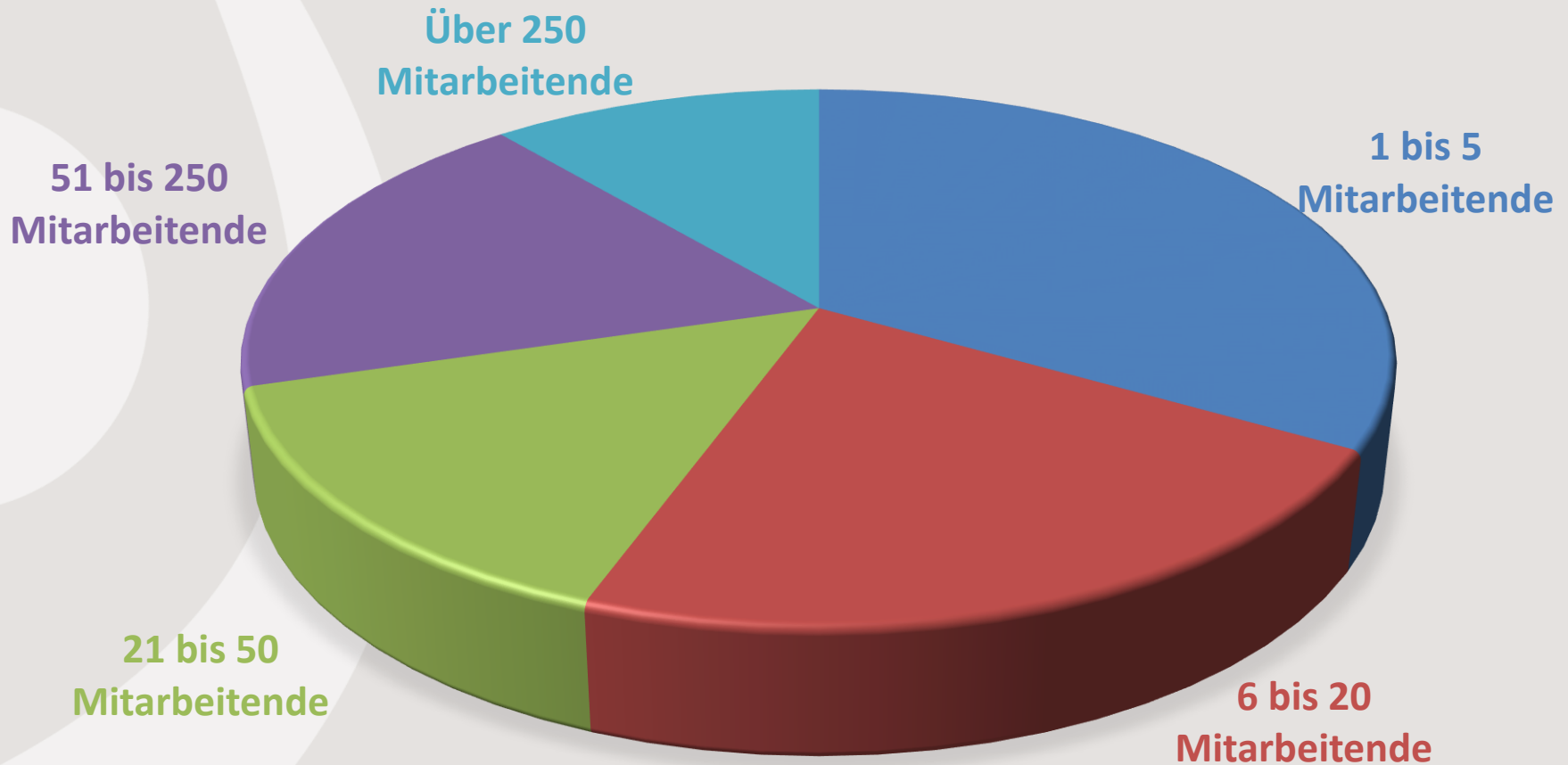
Befragung – worum ging es?

- Es geht NICHT um «Zufriedenheit»
 - «Zufriedenheit» ist retrospektiv
 - «Zufriedenheit» lässt wenig Rückschlüsse auf Position im Wettbewerb zu
 - «Zufriedenheit» wirkt nur indirekt auf Software-Auswahl
- Wie «tickt» ein Anwender bei Software-Wahl?
- Was glaubt Anbieter, wie ein Anwender «tickt»?
- Welches sind die kaufentscheidenden Kriterien bei der Software-Auswahl?
- Lerneffekt für Anbieter: Was können wir tun, um bei der Software-Auswahl bessere Chancen zu haben?

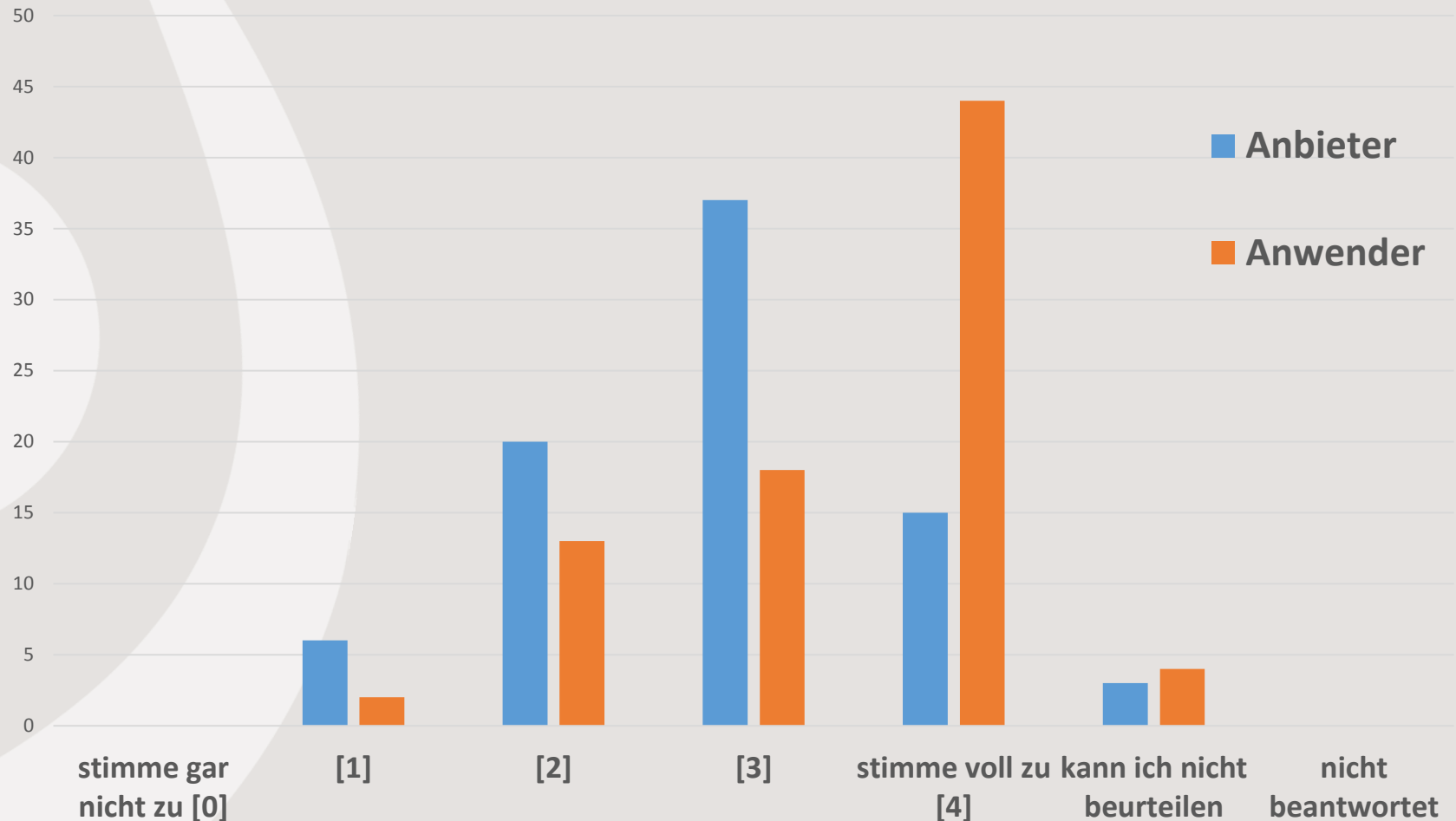
Eckdaten der Umfrage

- Laufzeit von Anfang Mai bis Mitte Juli 2014
- Total 293 Fragebögen, davon 164 vollkommen ausgefüllt
- Anwender: 81 Antworten
- Anbieter: 83 Antworten → 81 ausgewertet
- Abwicklung über Plattform «SoSci Survey» (spezialisiert auf wissenschaftliche Befragungen)

Firmengrösse der Anwender



Fokus auf Meinungsunterschiede



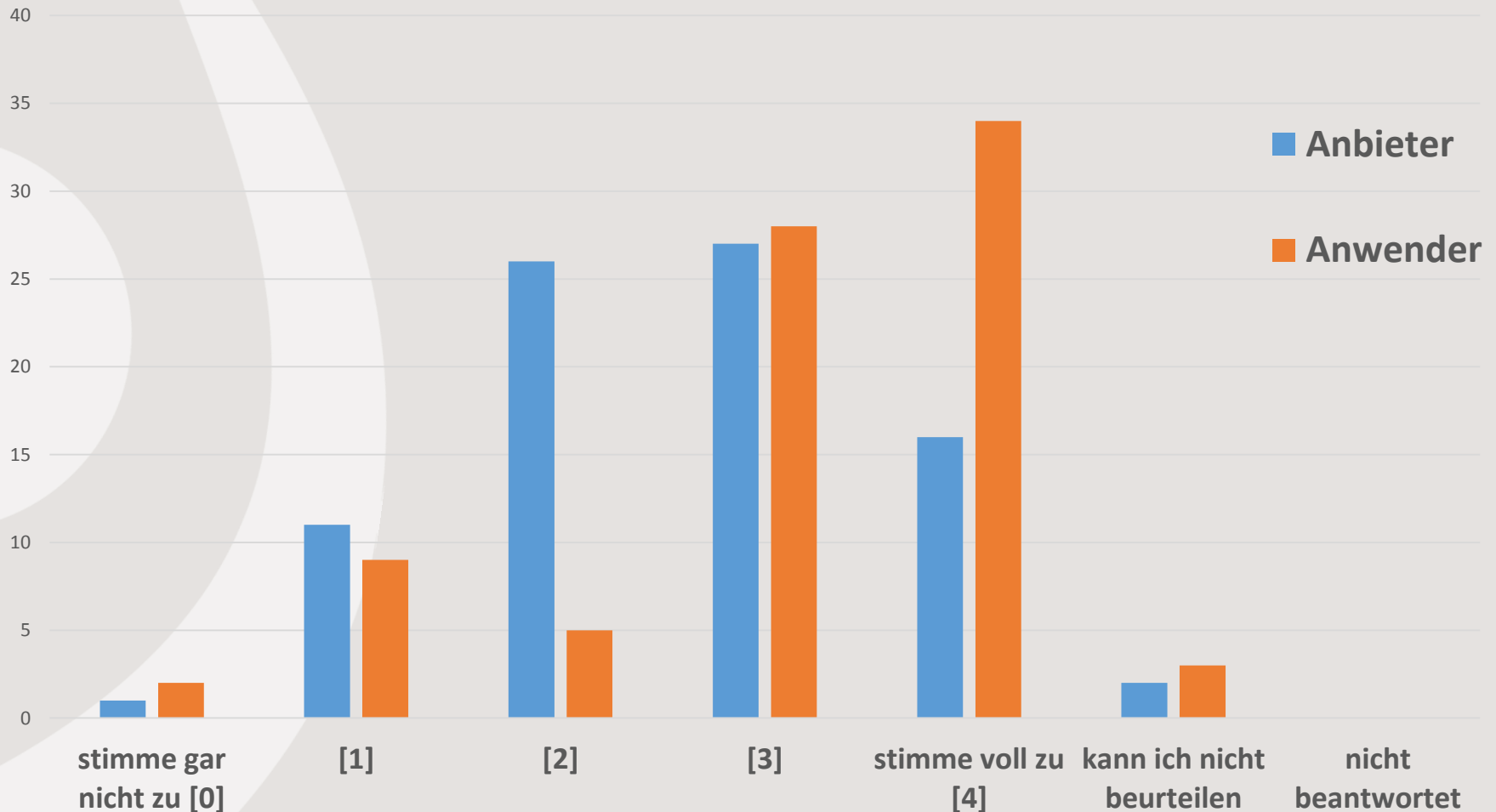
Struktur der Befragung

1. «Anonymes» Auswahlverfahren: Vom Gesamtmarkt zu brauchbaren Lösungen.
2. Suchkriterien im Auswahlverfahren und während der ganzen Evaluation.
3. Auswahlprozess: Von den passenden Lösungen zu den Top 3.
4. Schlussentscheidung: «Erklären» des Gewinners.

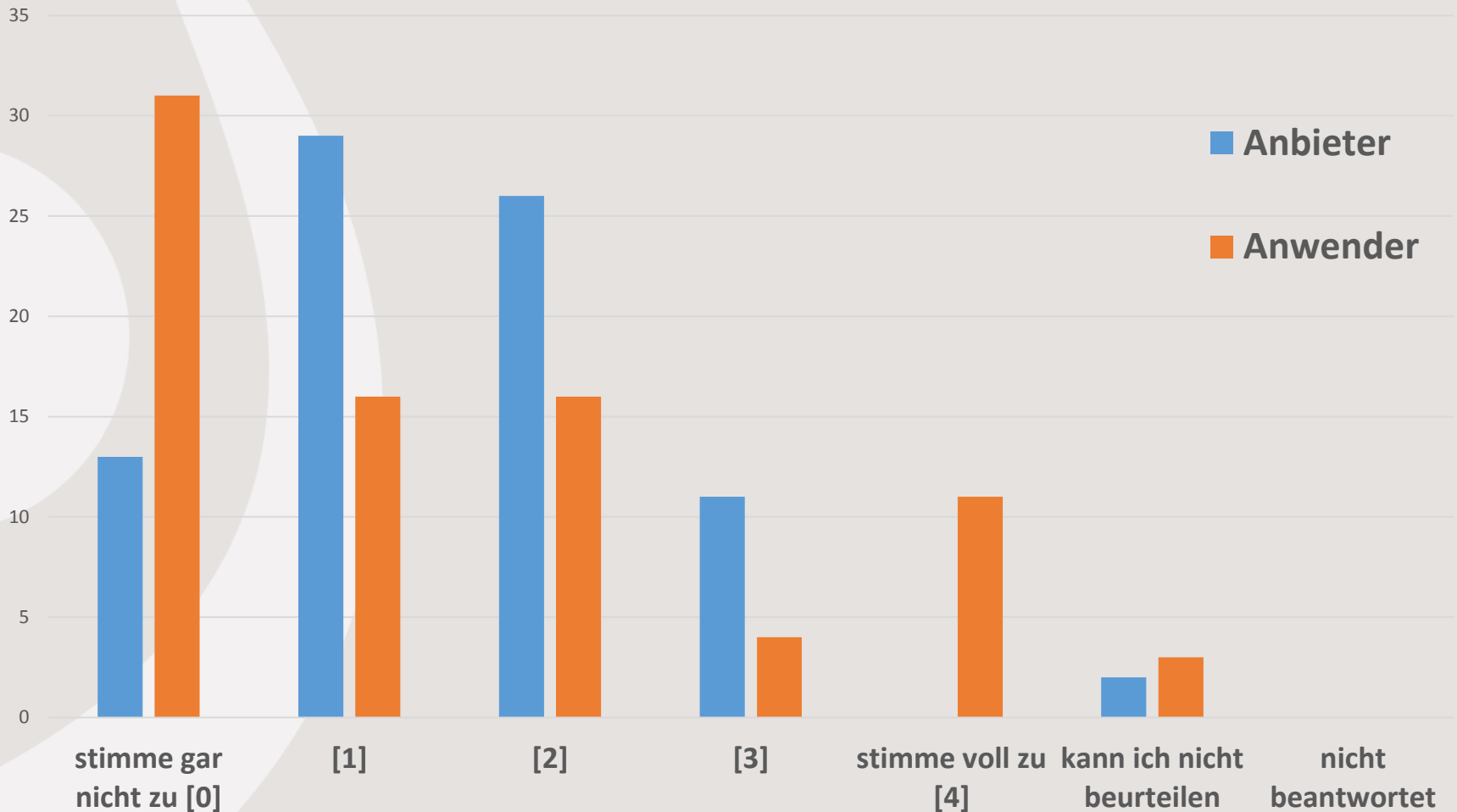
Struktur der Befragung

1. «Anonymes» Auswahlverfahren: Vom Gesamtmarkt zu brauchbaren Lösungen.
2. Suchkriterien im Auswahlverfahren und während der ganzen Evaluation.
3. Auswahlprozess: Von den passenden Lösungen zu den Top 3.
4. Schlussentscheidung: «Erklären» des Gewinners.

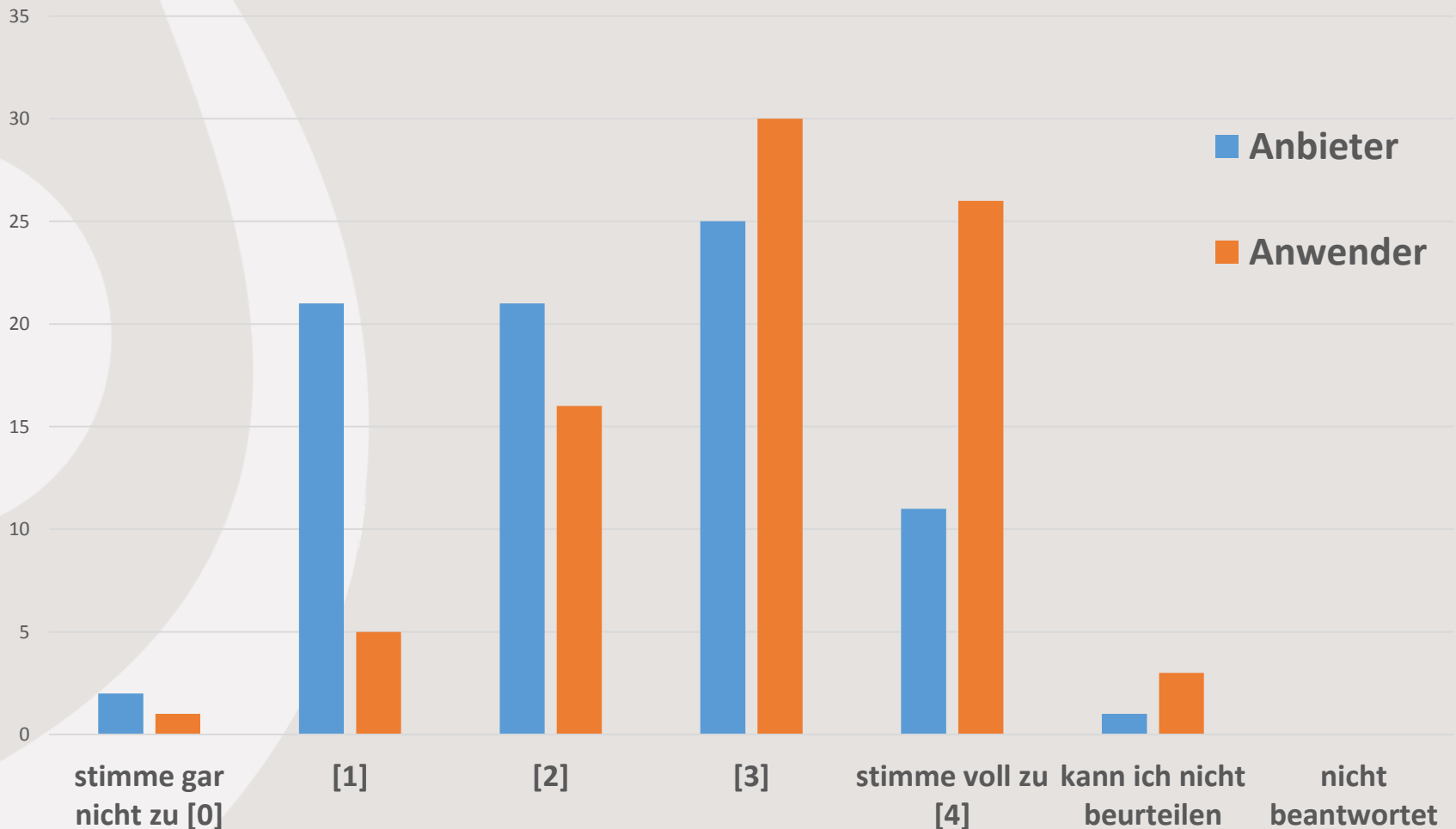
Wir gehen systematisch vor



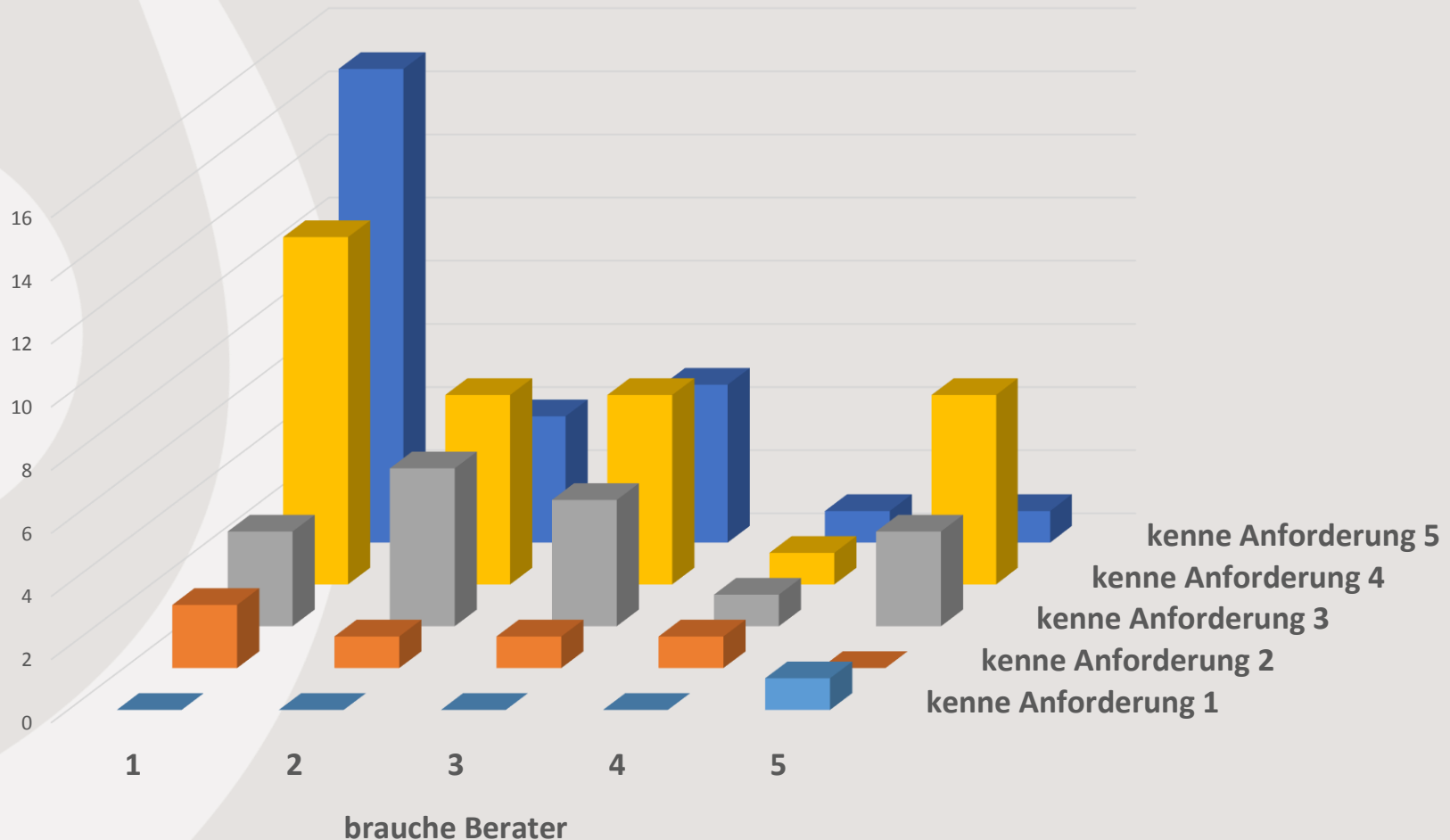
Wir ziehen einen Berater bei



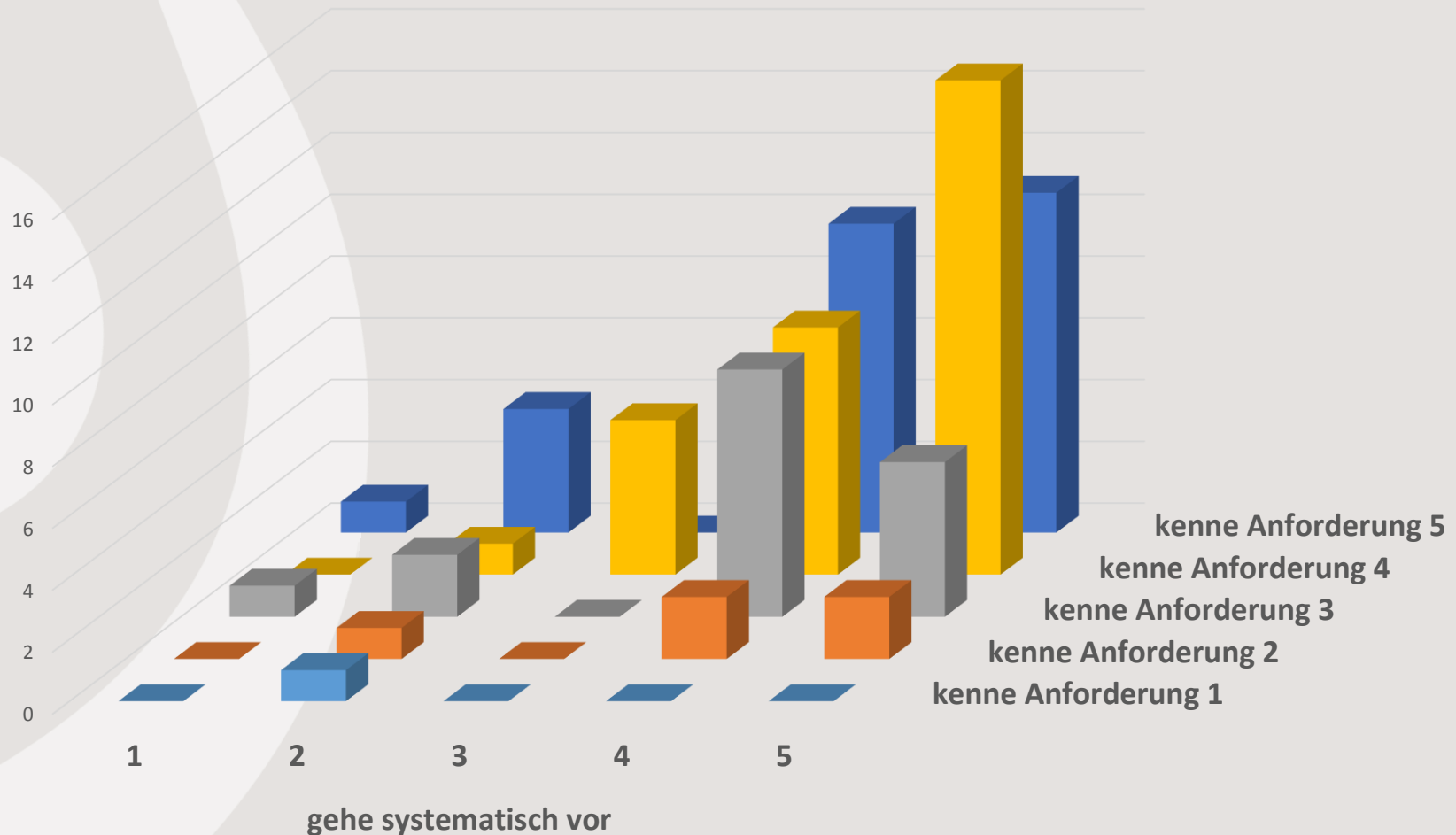
Wir kennen unsere Anforderungen



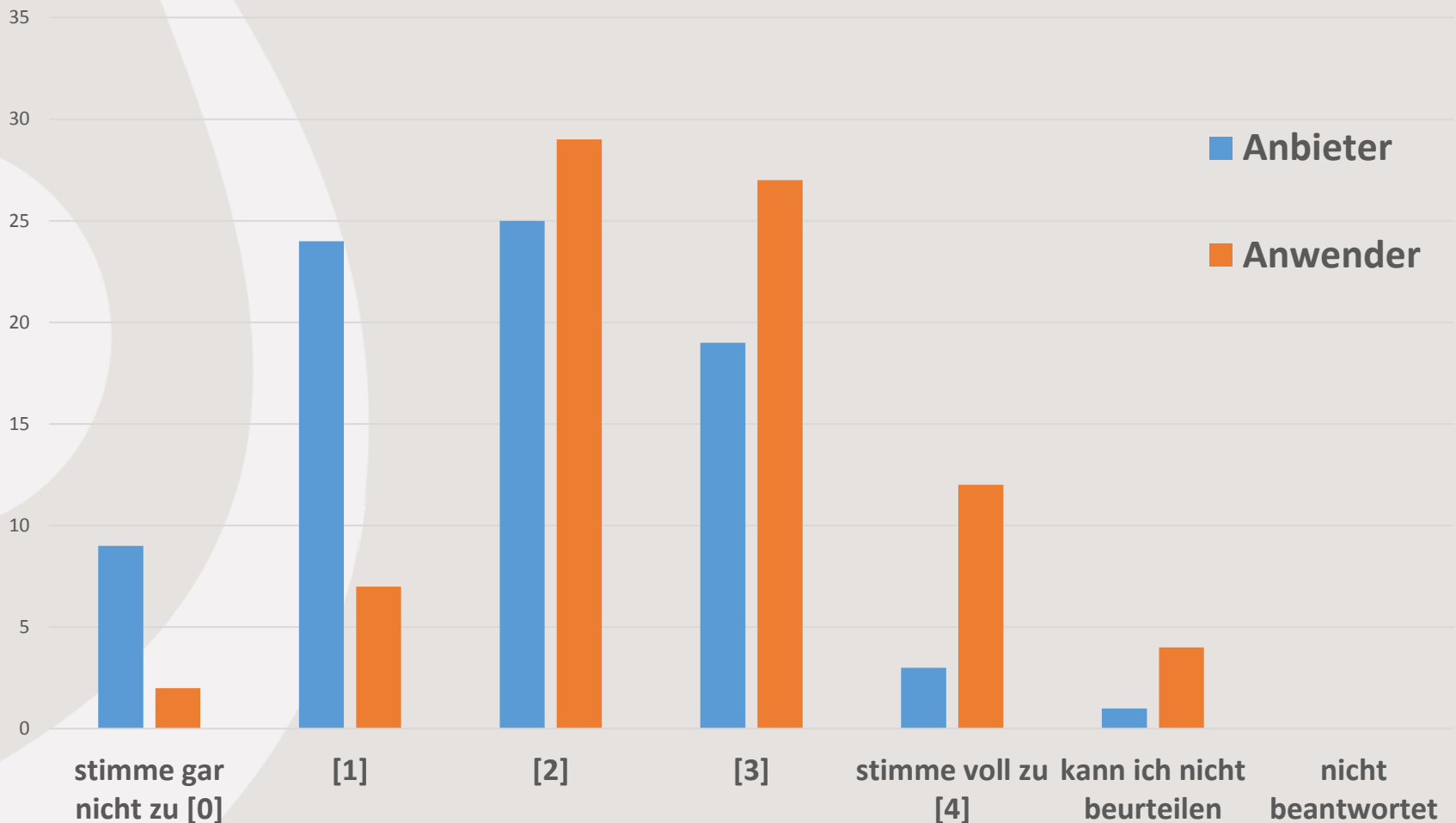
Selbstsicher oder selbstkritisch?



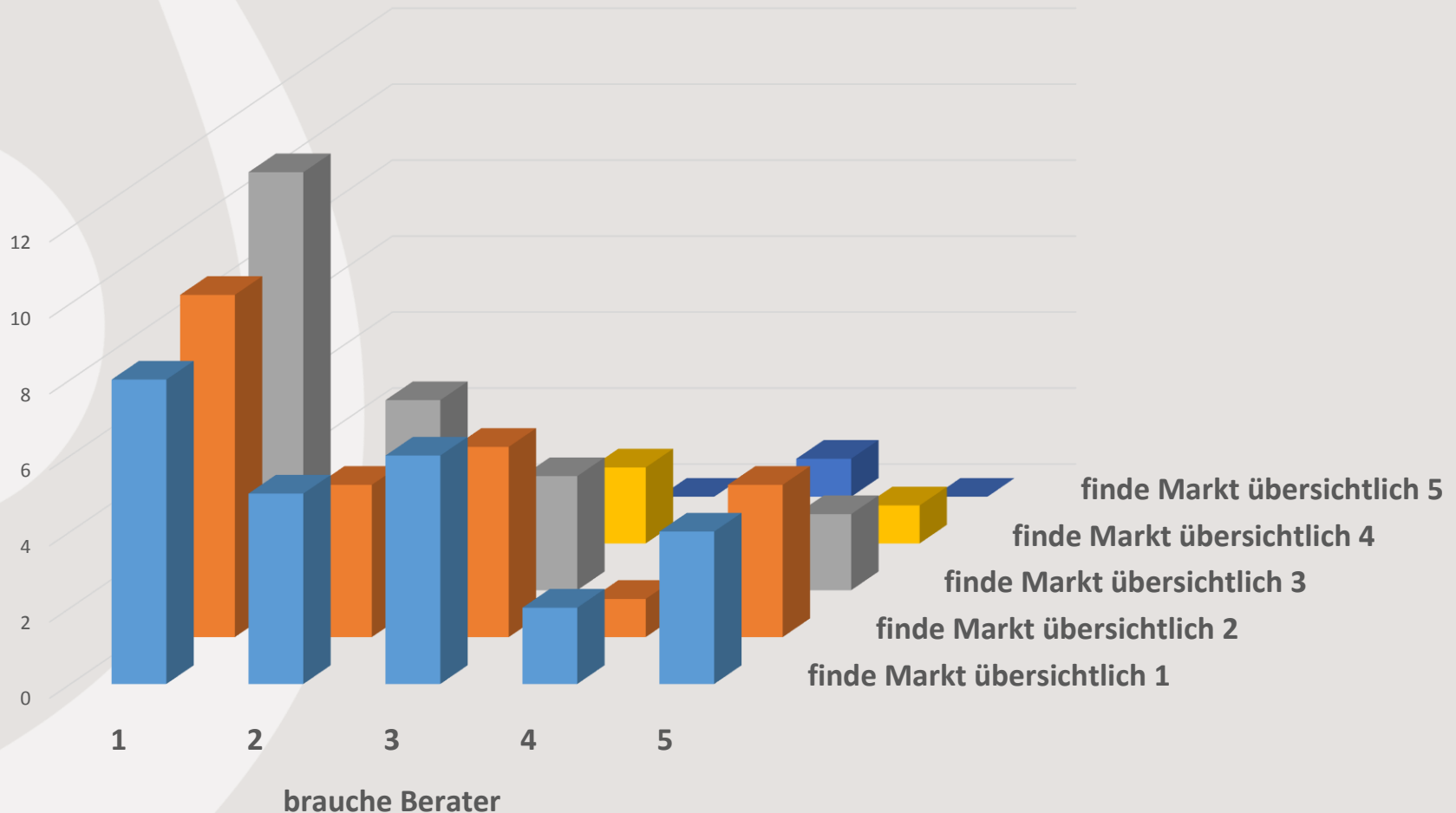
Die Selbstsicheren...



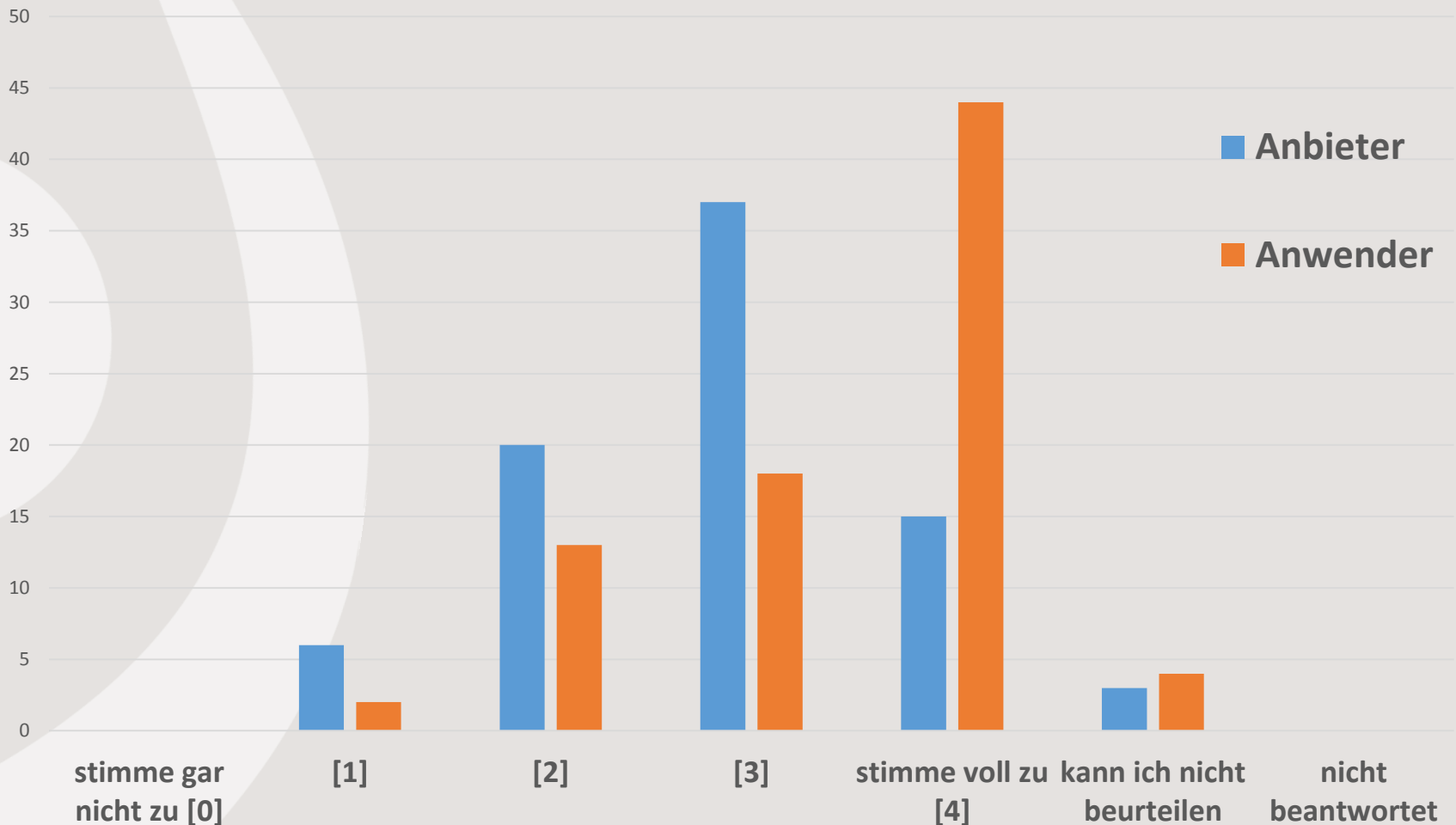
Vollständiges Bild aller Anbieter



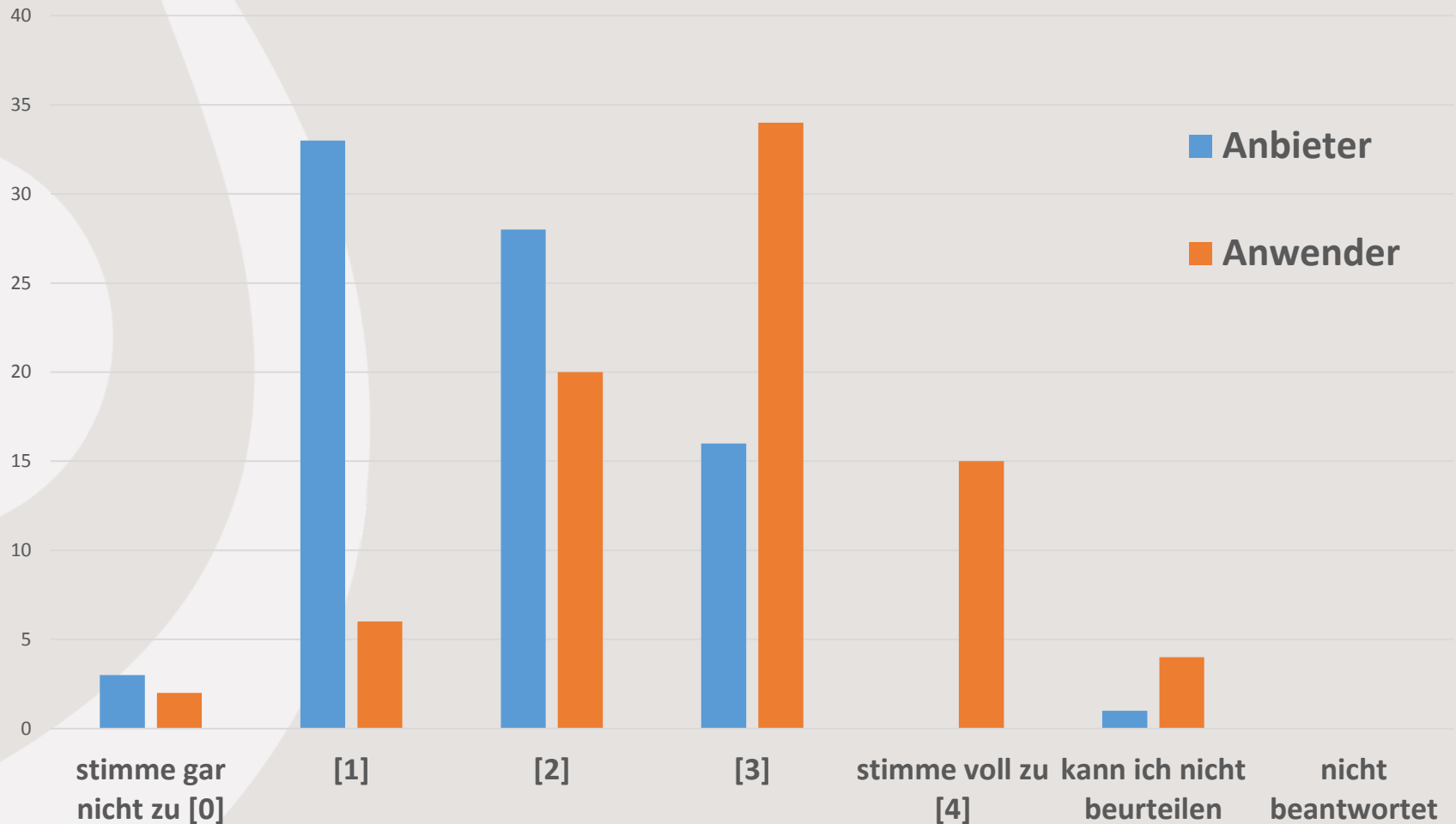
Berater nicht für Marktkenntnisse



Wir informieren uns ausführlich



ERP technisch gut beurteilbar



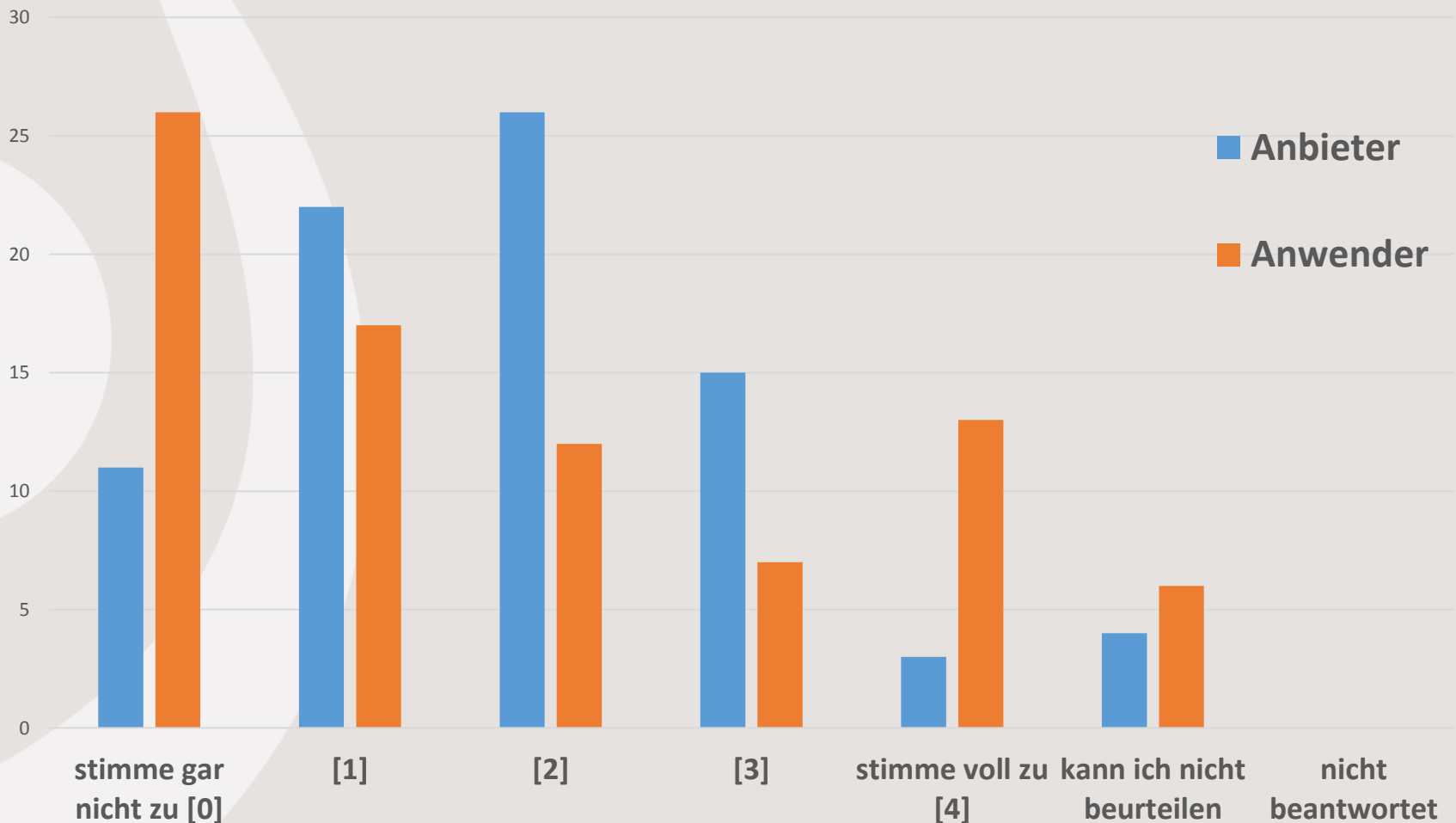
Struktur der Befragung

1. «Anonymes» Auswahlverfahren: Vom Gesamtmarkt zu brauchbaren Lösungen.
2. Suchkriterien im Auswahlverfahren und während der ganzen Evaluation.
3. Auswahlprozess: Von den passenden Lösungen zu den Top 3.
4. Schlussentscheidung: «Erklären» des Gewinners.

Oft eine grosse Übereinstimmung

- «Schöne» Software nach neustem Stand
- Swiss Made nicht so wichtig, aber CH-Partner
- Schaffung von Wettbewerbsvorteil erwartet
- Viele Funktionen gewünscht
- Bewährte Software erwartet
- Einfach und ohne viel Schulung einsetzbar

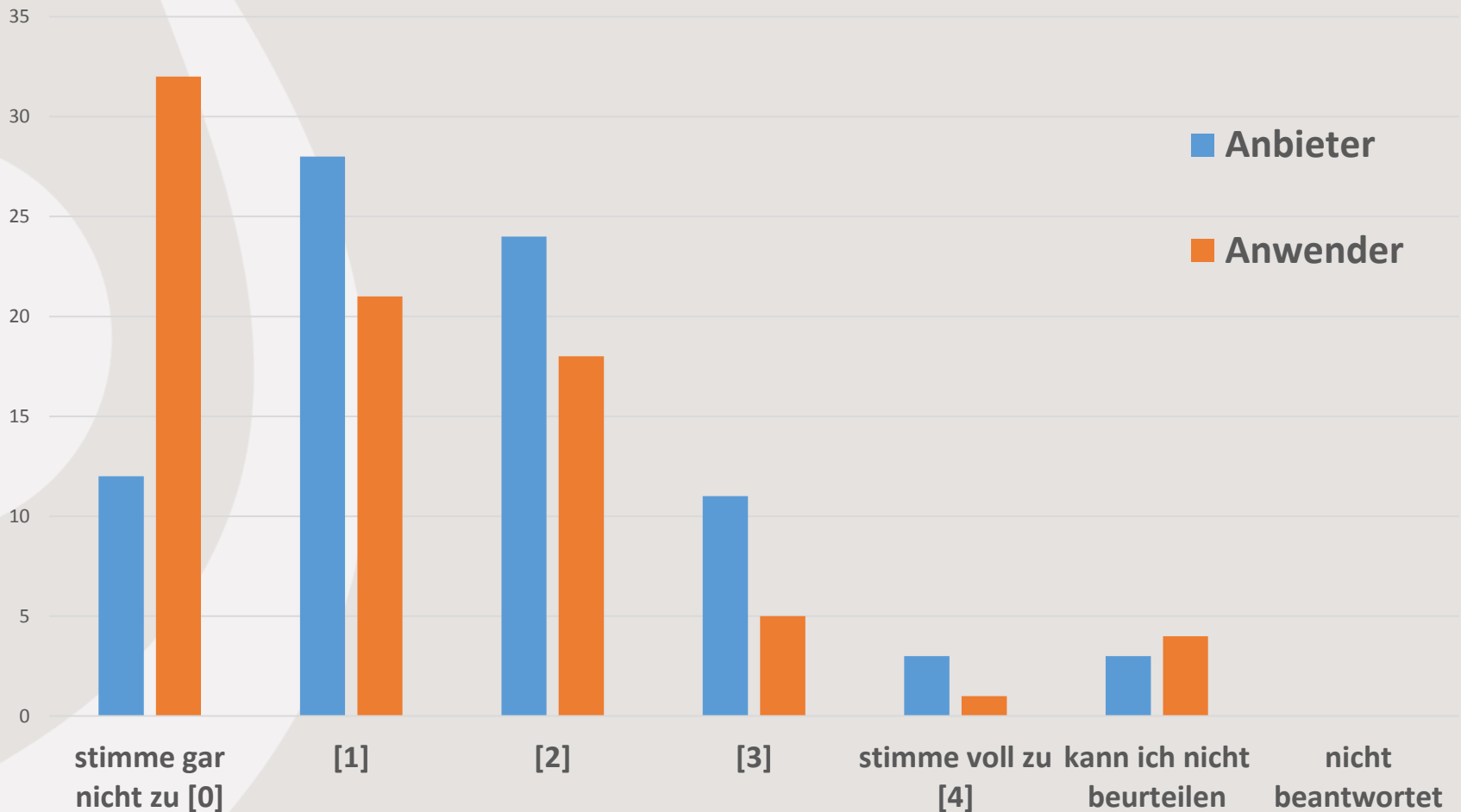
Cloud Software wichtig?



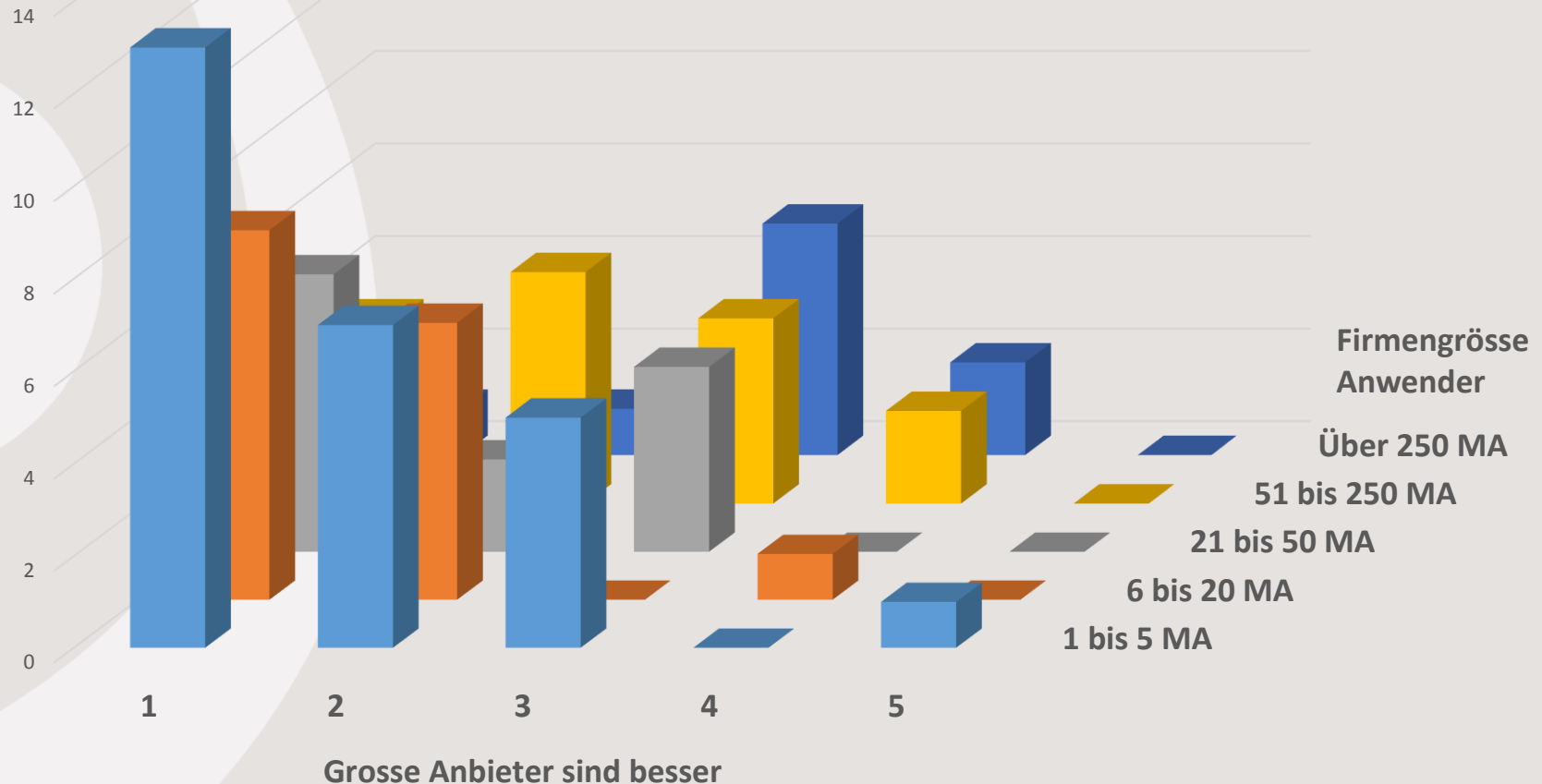
Oft eine grosse Übereinstimmung

- Anbieter, nicht Produkt steht im Vordergrund
- Branchenwissen / -erfahrung ist sehr wichtig
- Referenzen sind wichtig
- Gross \neq beautiful

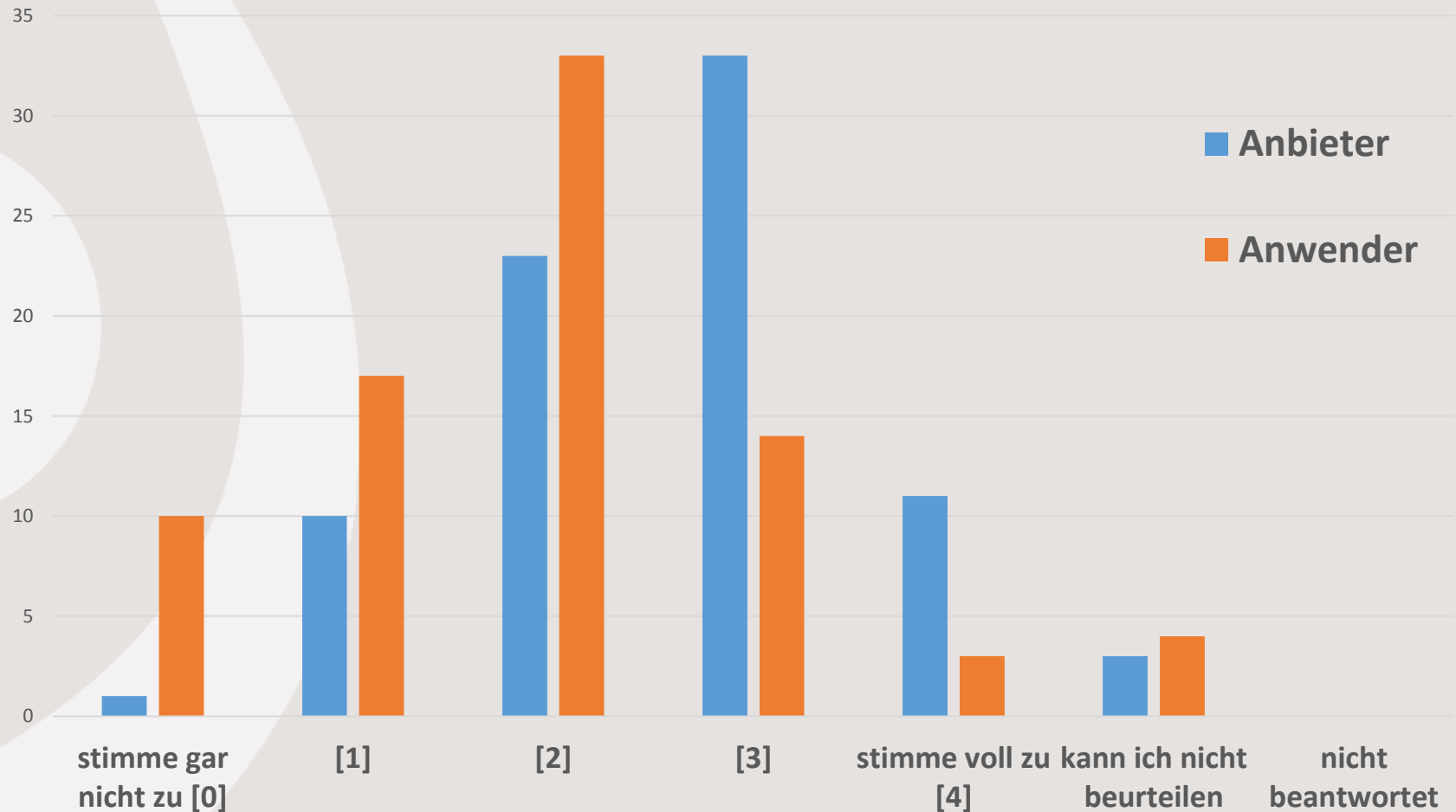
Gross ≠ beautiful



Vor allem kleine Firmen sind von grossen Anbietern nicht so begeistert



Ist das Renommee wichtig?



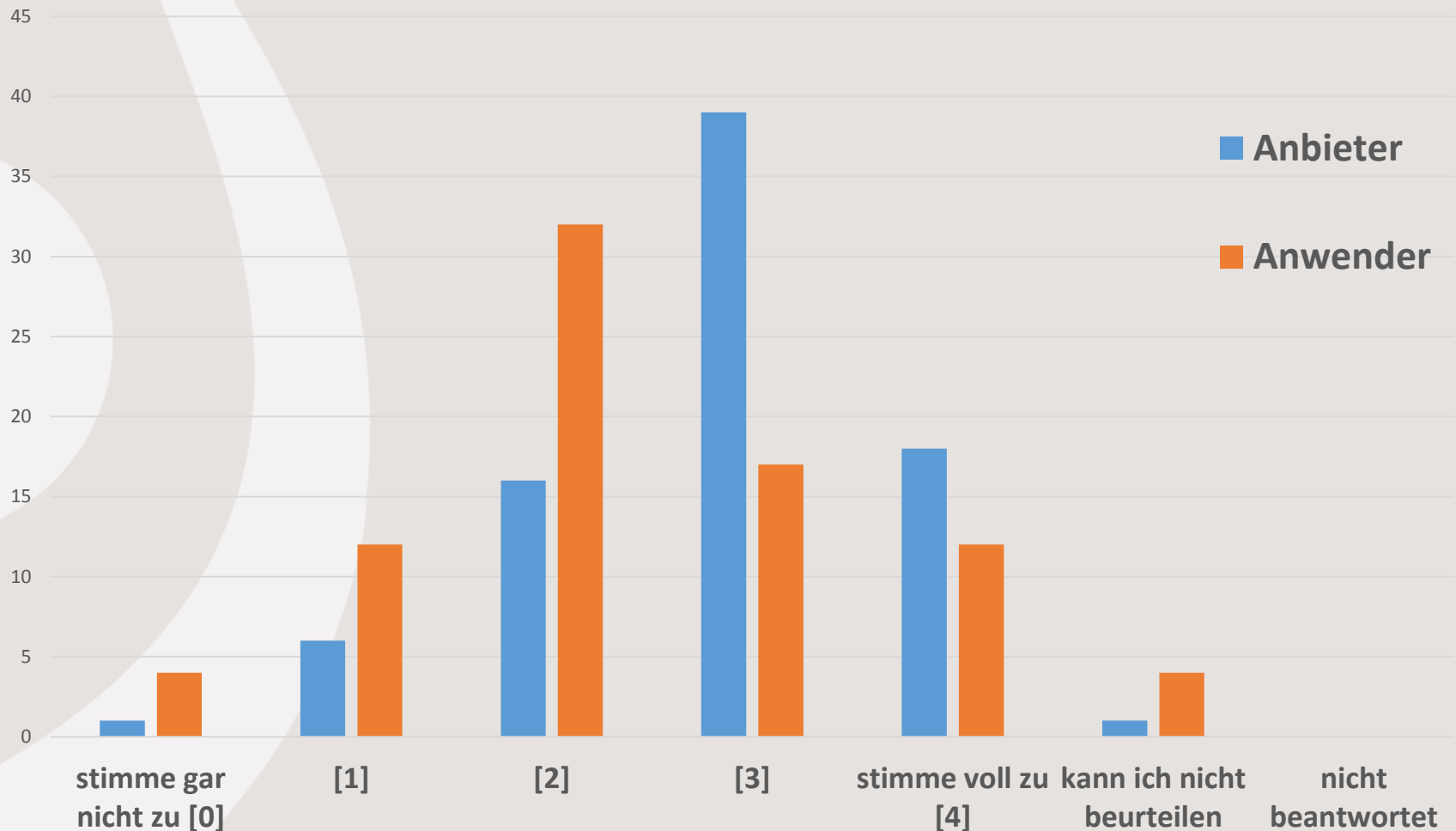
Struktur der Befragung

1. «Anonymes» Auswahlverfahren: Vom Gesamtmarkt zu brauchbaren Lösungen.
2. Suchkriterien im Auswahlverfahren und während der ganzen Evaluation.
3. Auswahlprozess: Von den passenden Lösungen zu den Top 3.
4. Schlussentscheidung: «Erklären» des Gewinners.

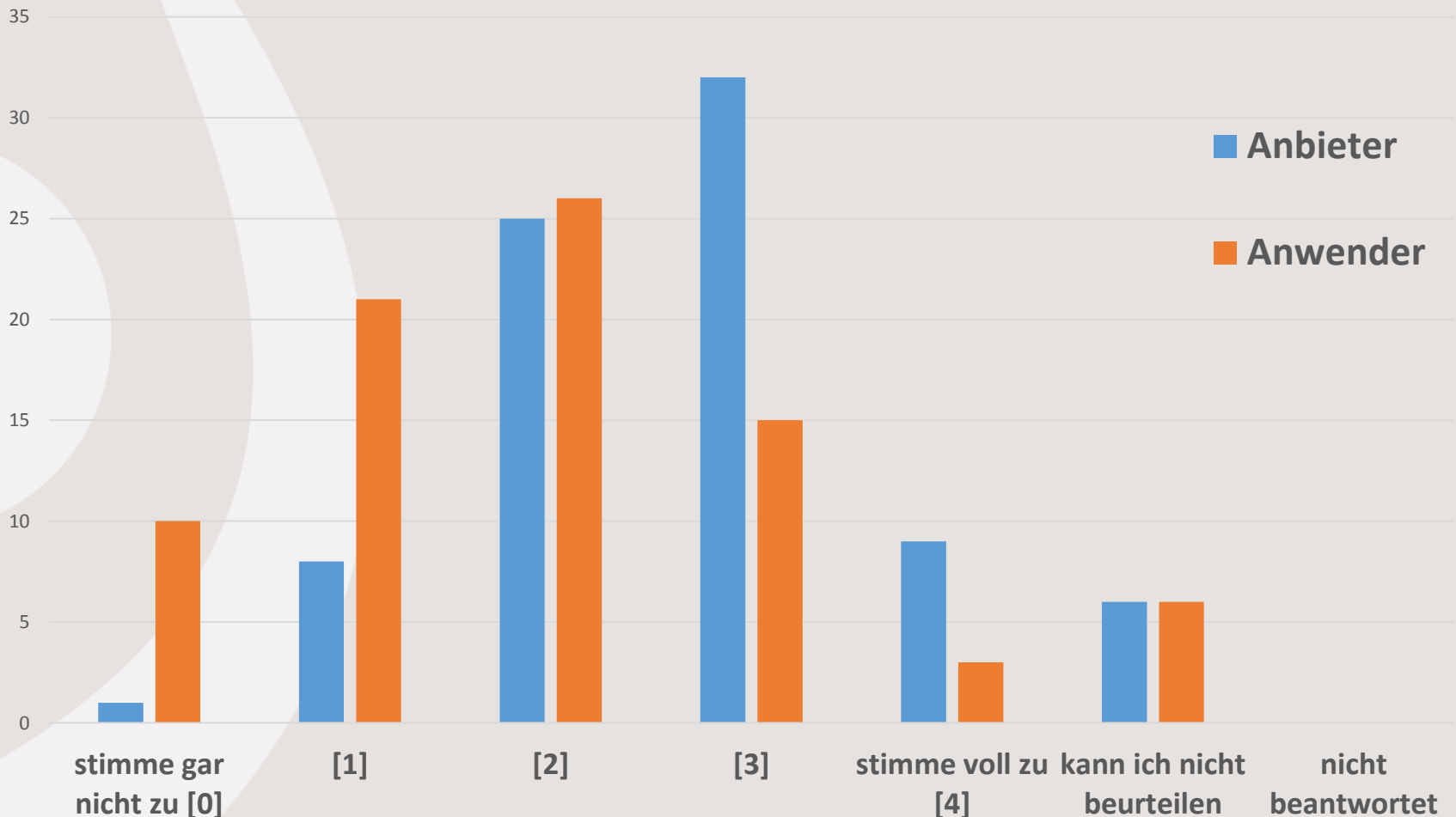
Oft eine grosse Übereinstimmung

- Anbieter soll auf Wünsche eingehen
- Prozesse können ein bisschen an die Software angepasst werden
- kostenlose Beratung bis Vertragsabschluss wird erwartet

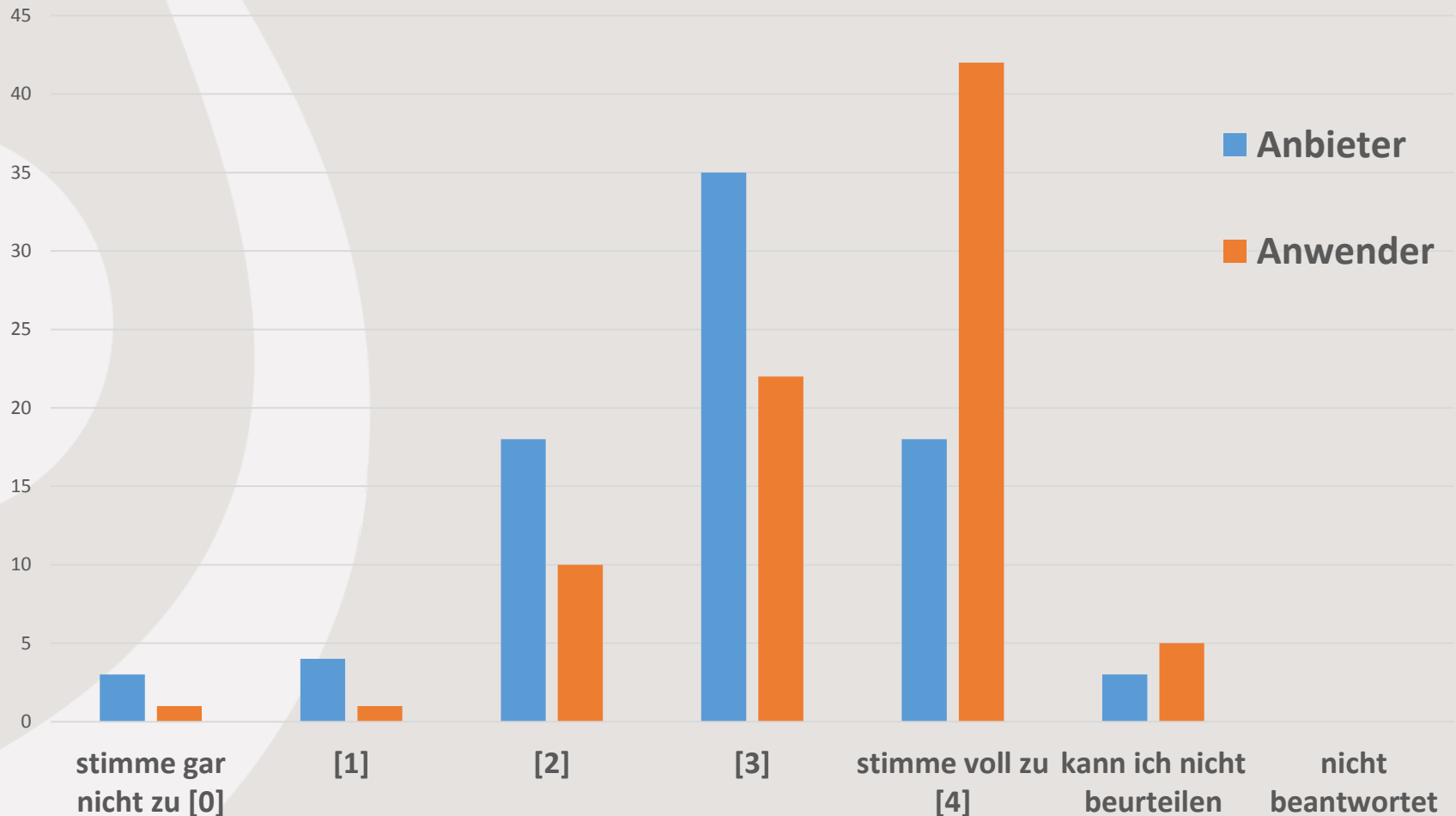
Bekannte Referenzen = gute Chance?



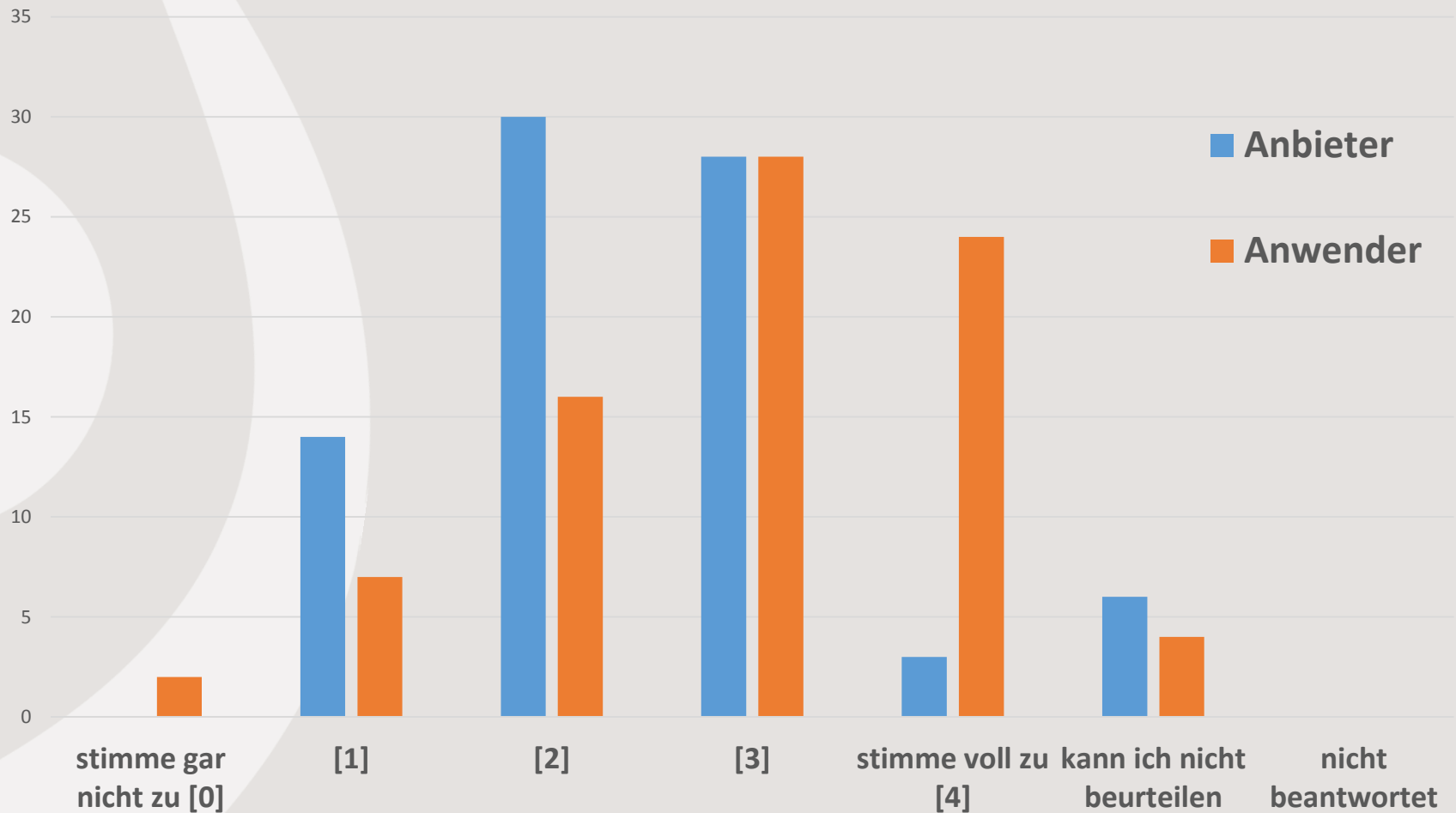
Sich gut verkaufen = gute Chance?



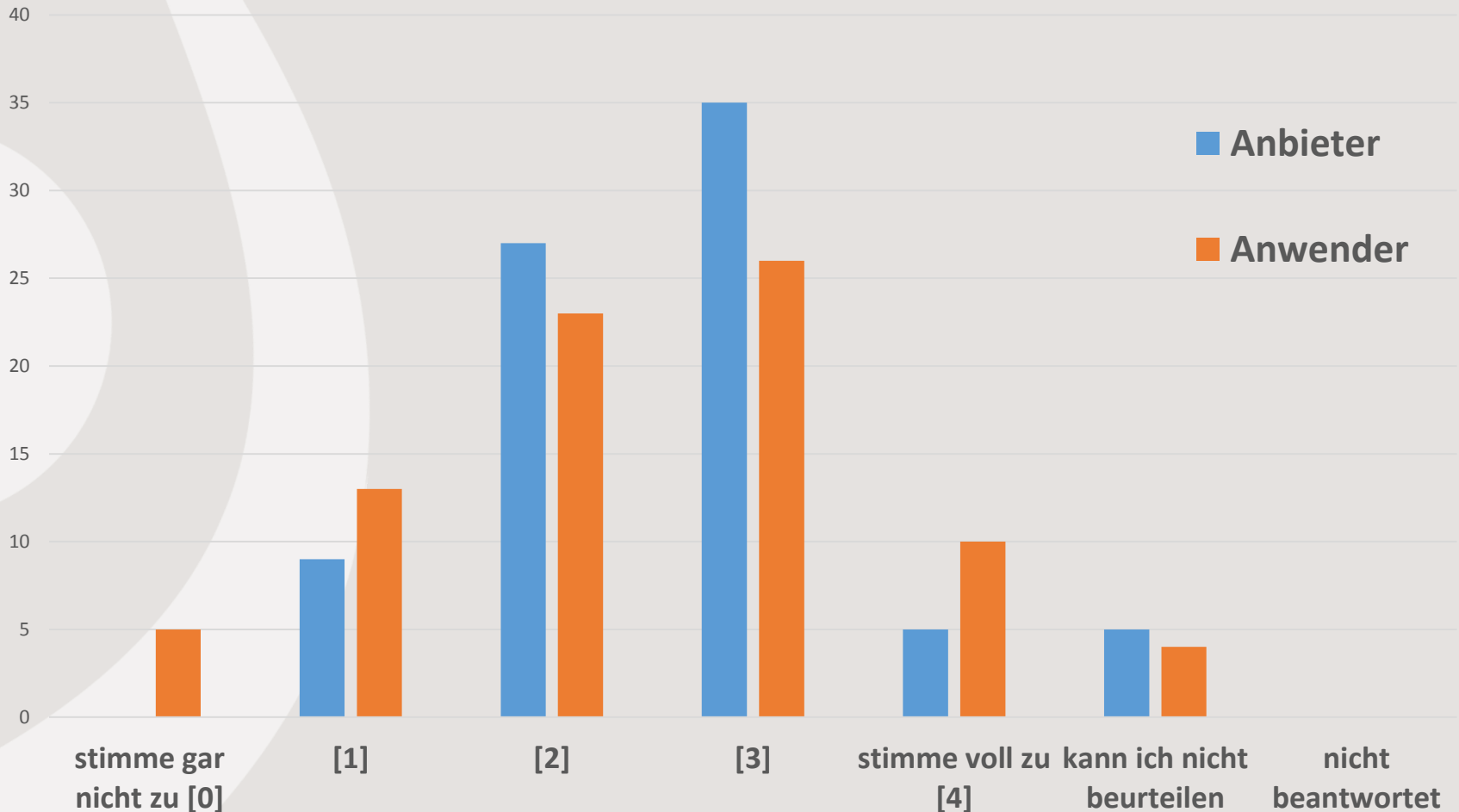
Lieber Projektleiter als Verkäufer!



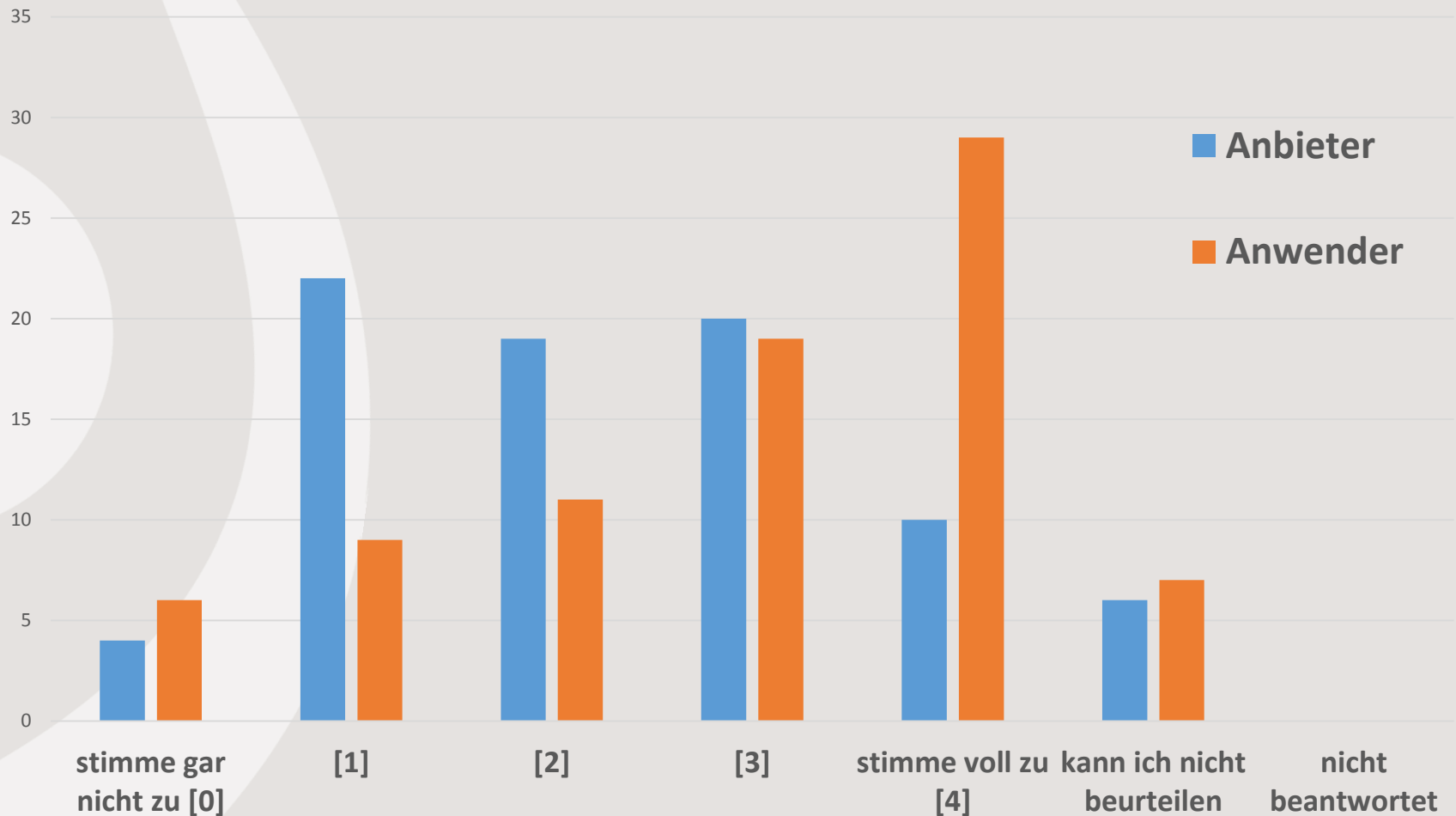
Die Sache mit der Sachlichkeit



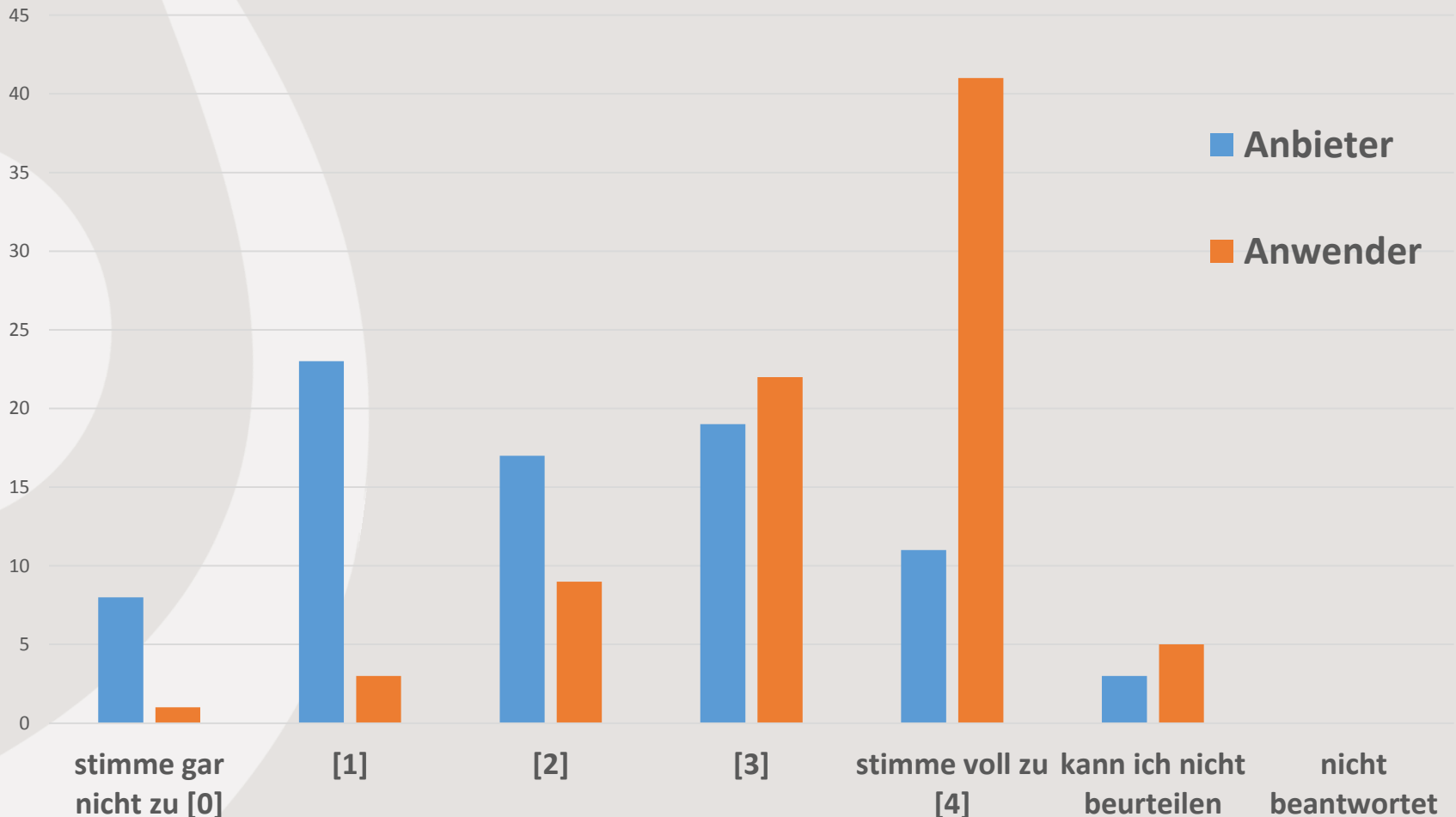
Ist Reduktion preisabhängig?



Referenzbesuch vor Entscheidung



Wer fliegt hört Begründung dafür

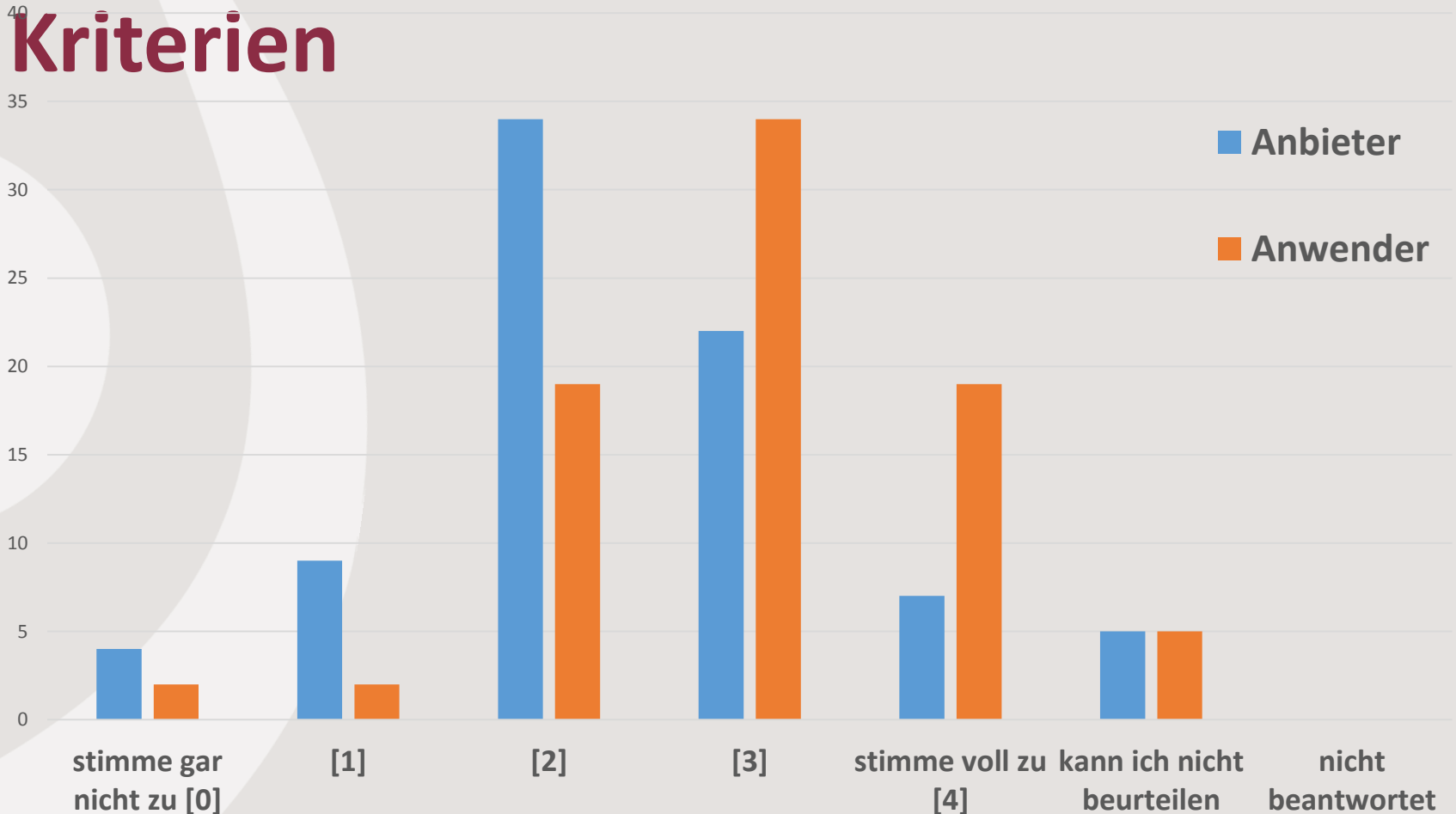


Struktur der Befragung

1. «Anonymes» Auswahlverfahren: Vom Gesamtmarkt zu brauchbaren Lösungen.
2. Suchkriterien im Auswahlverfahren und während der ganzen Evaluation.
3. Auswahlprozess: Von den passenden Lösungen zu den Top 3.
4. Schlussentscheidung: «Erklären» des Gewinners.

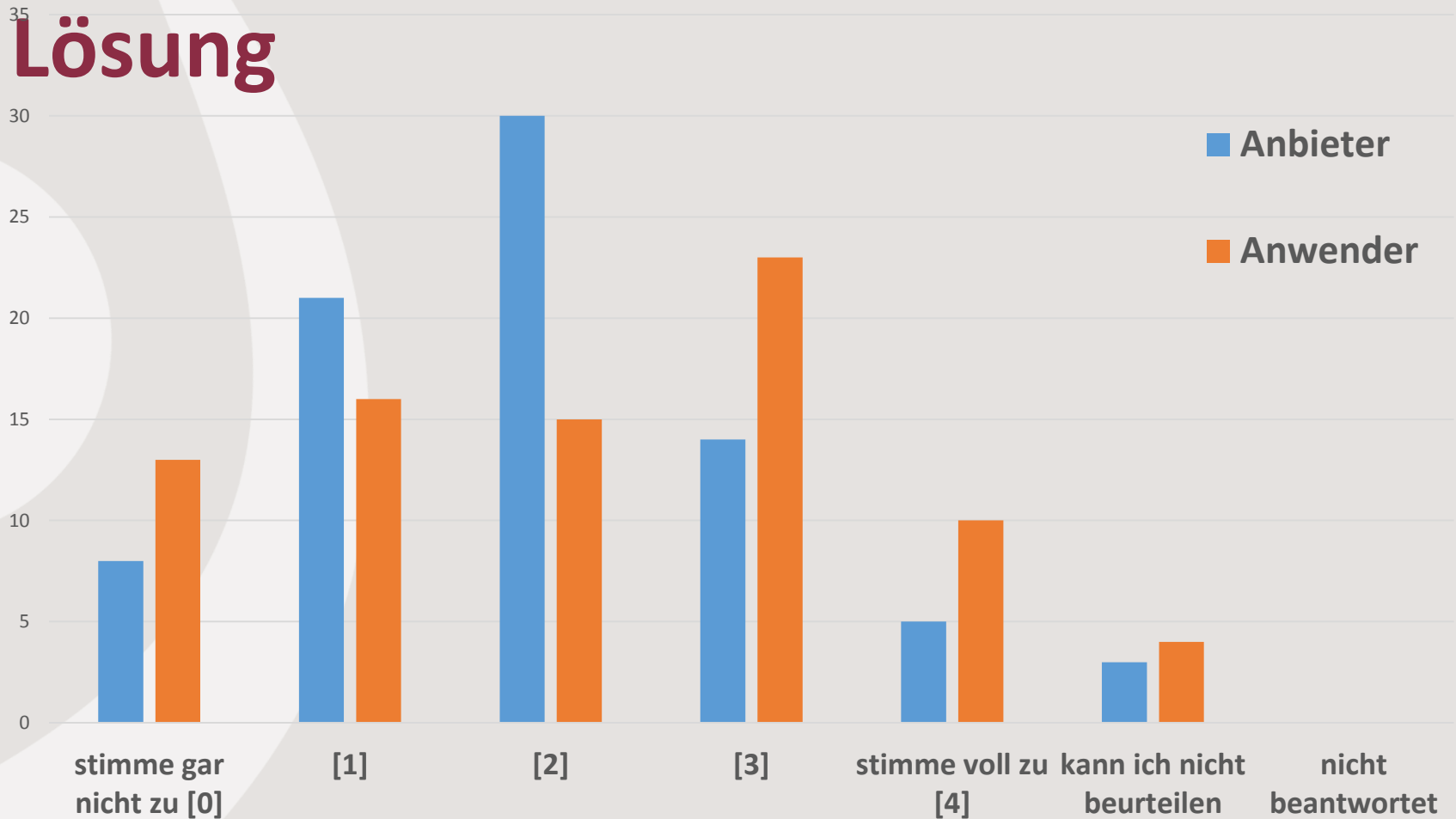
Entscheidung aufgrund sachlicher

Kriterien

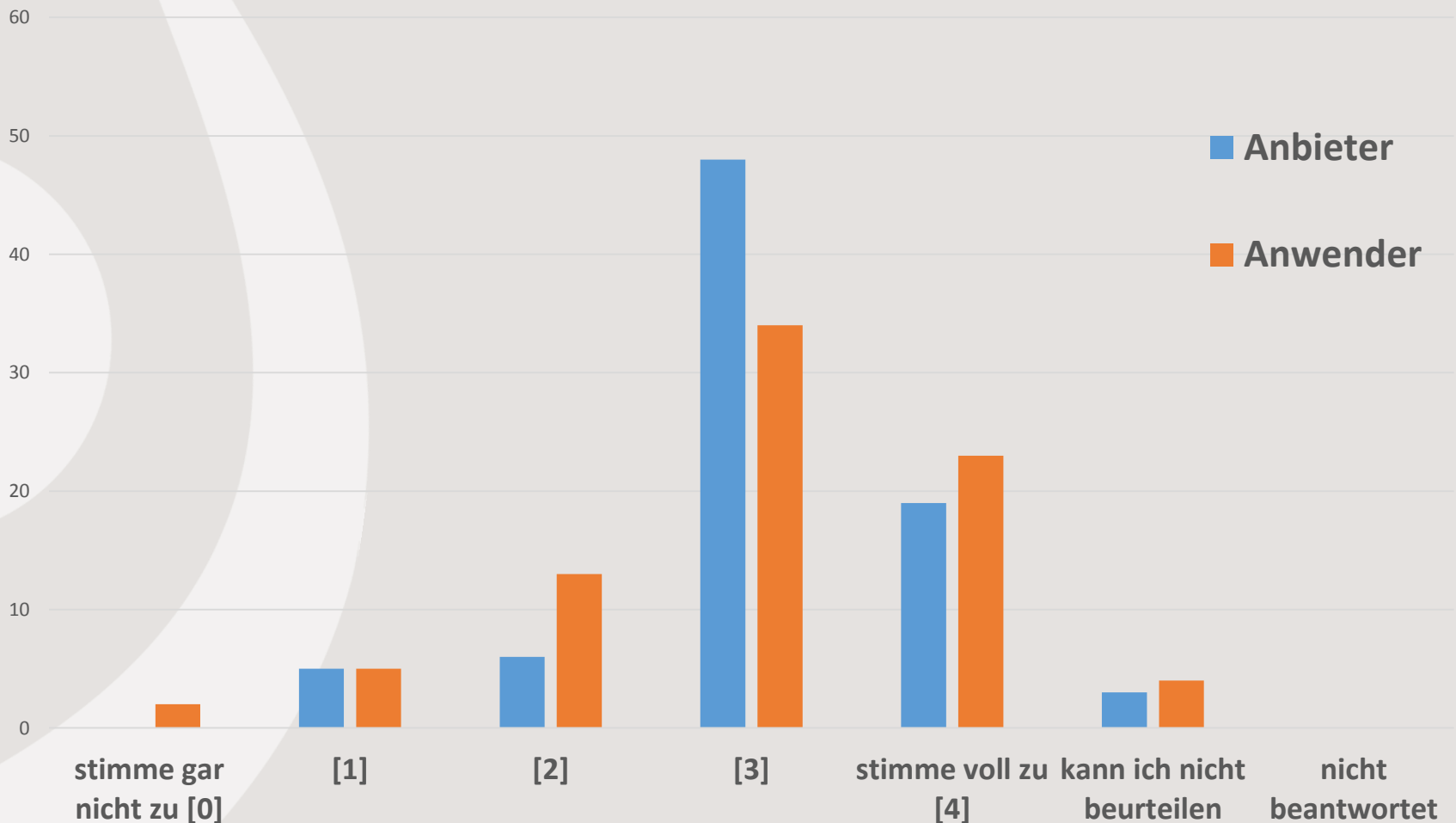


Wir entscheiden uns für die günstigste

Lösung



Wie wichtig ist die Sympathie?



Podiumsdiskussion

- Moderator: *Julius Thomann*
- Anwender:
 - *Daniel Fassbind*, VR Präsident Desinfecta AG Dällikon
 - *Walter Dönni*, Leiter Logistik Oscar Fäh AG Oberbüren
 - *Martin Zimmerli*, CEO EAO Schweiz AG Olten
- Anbieter:
 - *Isabelle Geissmann*, Managing Director Marketing & Sales terna Switzerland AG, MS Dynamics AX / CRM
 - *Peter Herger*, Geschäftsführer PROFFIX Software AG, Eigenprodukt PROFFIX