



Die richtige Lösung wählen

Schritt für Schritt zur passenden Software

Die Evaluation einer Business-Software stellt hohe Anforderungen an das Projektteam.

Das nachfolgende Phasenkonzept beschreibt die wichtigsten Schritte. Von Roman Mühleisen

Heutige Business-Software betrifft nahezu alle Prozesse und Bereiche eines Unternehmens. Oft bestehen aber je nach Bereich unterschiedliche Vorstellungen und Erwartungen an die zukünftige Lösung. Vor der eigentlichen Evaluation sollte deshalb eine Analyse durchgeführt werden. Am effizientesten werden dabei Interviews mit allen betroffenen Unternehmensbereichen durchgeführt und dabei die vorhandenen Problemstellungen sowie die Zielsetzungen an das Projekt und die zukünftige Lösung aufgenommen.

Basierend auf dieser Aufnahme, können die Zielsetzungen konsolidiert und die bereichsübergreifenden Rahmenbedingungen an das Projekt definiert werden. Genauso wichtig sind dabei auch die Abgrenzung des Projekts und die Koordination mit anderen, den Hauptprozess beeinflussenden oder strategischen Projekten.

Im Pflichtenheft werden die funktionalen Anforderungen an die zukünftige Software beschrieben. Dabei ist ein hoher Detaillierungsgrad wichtig, schliesslich sollte das Pflichten-

heft immer als Vertragsbestandteil definiert werden. Andererseits kann ein Pflichtenheft auch überladen werden mit «Nice-to-have»-Anforderungen. Die Kriterien sollten deshalb schon bei der Definition nach ihrer Wichtigkeit kategorisiert werden, um diese bei der späteren Auswertung unterschiedlich zu gewichten. Module, deren Einführung noch sehr offen ist, können im Pflichtenheft zudem explizit als separat anzubietende Option angefordert werden. Auf diese Weise lassen sich diese beim Angebotsvergleich abgegrenzt und separat betrachten.

Lizenzwahl

Um vergleichbare Angebote zu erhalten, ist es zudem wichtig, die Anzahl der zukünftigen Benutzer pro Modul vorzugeben. Da die Software-Lösungen unterschiedliche Lizenzmodelle aufweisen, sollten die zukünftig benötigten Lizenzen immer als Named und als Concurrent User angegeben werden. Beim Named-User-Lizenzmodell werden mehr Lizenzen



«Entscheidend ist, dass ein Workshop durch das vorgesehene Projektteam des Anbieters durchgeführt wird»

Roman Mühleisen

für den Betrieb benötigt. Ebenfalls eine entscheidende Angabe ist, ob die zukünftige Software on Premise oder als Cloud-Modell betrieben werden soll.

Grob-Evaluation

Sind die Anforderungen in einem Pflichtenheft definiert, beginnt die eigentliche Evaluation. Dabei stellt sich die Frage, welchen Anbietern auf dem breiten Markt von Business-Software dieses zugestellt werden soll. Hierbei können Evaluations-Datenbanken hilfreich sein, mit denen der Anbieterkreis anhand von Standardkriterien mit wenig Aufwand auf eine Shortlist von fünf bis sieben möglichen Lösungen eingegrenzt werden kann.

Eine weitere Möglichkeit zur ersten Eingrenzung infrage kommender Software-Lösungen und Anbieter ist der Versand von Requests for Information (RFI). Dabei wird ein Fragebogen mit wenigen, aber entscheidenden Kernanforderungen zusammengestellt. Dieser wird acht bis zwölf möglichen Business-Software-Anbietern zugestellt und die Antworten ausgewertet. Neben Kernfunktionalitäten können dabei auch Kriterien wie die Technologie der Software, die Grösse des Anbieters oder Referenzen angefragt und beurteilt werden.

Angebotsvergleich

Nach Erhalt der Angebote und den beantworteten Fragen gilt es, diese detailliert zu vergleichen und den Anbieterkreis weiter einzugrenzen. Hauptfokus des Angebotsvergleichs ist folglich die transparente Gegenüberstellung der Funktionalität und der Kosten. Nicht zu vergessen ist dabei auch die Auswertung der laufenden Kosten über die kommenden Jahre, da hier oft grössere Unterschiede bestehen.

Dabei sollten Kriterien einerseits nach ihrer definierten Gewichtung und andererseits nach der Art der Kriterienerfüllung beurteilt werden. So sollte beispielsweise ein im Standard erfülltes Kriterium eine höhere Punktzahl erhalten als eine per Anpassung realisierbare Anforderung.

Demos

Die Durchführung von Demos mit den aus dem Angebotsvergleich resultierenden drei bis vier Favoriten ist ein entscheidender Punkt für den Systemvorteil. Hierbei kann erstmals die Art der Umsetzung der im Pflichtenheft gestellten Anforderungen beurteilt werden. Dies ist wichtig, da neben der Funktionalität auch die Usability der Software genauso entscheidend ist für den Projekterfolg.

Um vergleichbare Demos zu gewährleisten, sollte vorbereitend ein Drehbuch mit einem Zeitplan und den pro Themenblock zu zeigenden Funktionen erstellt werden. Die Produktdemos dauern jeweils einen Tag und sollten immer innerhalb des Unternehmens durchgeführt werden. So können neben dem Projektteam auch weitere Mitarbeitende punktuell dazugezogen und die Software anhand eines Bewertungsbogens beurteilt werden. Dadurch lässt sich eine breite Abstützung des Systemscheids in der Unternehmung erreichen, was für eine erfolgreiche Einführung unabdingbar ist.

Workshop

Der Workshop dient der Verifizierung der favorisierten Lösung aus der Demophase und soll die nötige Sicherheit für den Investitionsentscheid liefern. Im Rahmen des zwei- bis dreitägigen Workshops sollen die Kernprozesse anhand von effektiven Geschäftsfällen und mit Stammdaten des Unternehmens abgewickelt werden. Wichtig ist der Workshop auch zur Definition der effektiv zu beschaffenden Software-Module und der Beschreibung allfälliger Software-Anpassungen für die anschliessende Überarbeitung des Angebots.

Entscheidend ist dabei, dass der Workshop durch das vorgesehene Projektteam des Anbieters durchgeführt wird, da neben der Funktionalität und der Prozessabdeckung auch die «Chemie» zwischen Kunde und Anbieter wichtig ist.

In dieser Phase sollten Referenzabklärungen zur Verifizierung der Software und des Anbieters durchgeführt werden. Wichtig ist, dass bei den Referenzen das gleiche Projektteam des Anbieters im Einsatz war, wie beim eigenen Projekt vorgesehen.

Vertrag

Im Vertrag werden die Konditionen und Bedingungen für die nachfolgende Einführung definiert. Hierbei gilt es, im Zweifelsfall lieber etwas mehr zu definieren, denn oftmals bestehen zwischen Kunde und Anbieter unterschiedliche Vorstellungen zu scheinbar selbstverständlichen Punkten. Differenzen sollten somit vor Vertragsabschluss geklärt werden, mit dem Ziel, die Basis für eine gute Zusammenarbeit über die nächsten 10 bis 15 Jahre zu schaffen. ■

Roman Mühleisen
ist Berater für Business-Software bei Isycon:
www.isycon.ch