



Der BRAICONN Kommentar: Anbieterbewertung in schwierigen Zeiten

Die vergangenen Monate sind an fast keinem IT-Dienstleister und Softwareanbieter spurlos vorüber gegangen: Eingebrochene Umsätze, Verluste, Reorganisation, Stellenabbau, Verkauf oder Schließung von Geschäftsbereichen usw. Fast jeder kann davon ein Lied singen. Aber warum scheint niemand aus diesen Erfahrungen zu lernen? Diese Frage müssen sich die Anwender und auch die Anbieter gefallen lassen.

Die Anwender müssen lernen vorzuschauen und intensiv zu beobachten und zu bewerten was wirklich am Markt und mit den Anbietern passiert. Dabei gilt natürlich ein besonderes Augenmerk den Anbietern, die sie bereits ausgewählt haben oder die in der engeren Auswahl sind.

Nicht selten gibt es jedoch bei Projekten Laufzeiten von mehr als 12 Monaten von der ersten Konzeption bis zum Rollout. In dieser Zeit kann sich bei den ausgewählten Anbietern vieles verändern. Die wenigsten Anwender haben aber den Mut, einen bereits ausgewählten Anbieter im laufenden Projekt wieder auszutauschen. Auch wenn bei genauem Hinschauen bereits klare Warnsignale sichtbar wären, wird dann lieber weggeschaut.

Noch immer werden die Anbieter nach altem bewährtem Muster anhand von Anforderungs-Checklisten, Produktfeatures, Technologien, Vertriebspräsentationen oder Referenzen bewertet. Das alleine genügt heute jedoch nicht um ein objektives Bild zu bekommen. Viele Softwarehersteller haben sich in den letzten 12-18 Monaten durch Reorganisation und Stellenabbau stark verändert. So ist es wenig aussagekräftig, die erfolgreichen Projekte und Produkte aus vergangenen Tagen als Maßstab für die Beurteilung der Leistungsfähigkeit heute zu nehmen. Auch die Quartalsberichte und Umsatzzahlen sagen alleine nicht immer die ganze Wahrheit. In vielen Fällen sind wichtige Führungskräfte und Know-How Träger aus vergangenen Tagen längst nicht mehr im Unternehmen und Umsätze werden nur noch mit bestehenden Verträgen generiert. Entscheidend

ist es, die zukünftige Leistungsfähigkeit und die Überlebensfähigkeit des Softwareherstellers und des Produktes richtig einzuschätzen.

Die Anbieter sollten die Bedürfnisse und Ängste der Kunden ernst nehmen und proaktiv entsprechende vertrauensbildende Maßnahmen schaffen. Leider kommt das immer wieder zu kurz, weil viele Softwarehersteller lieber ihre technologische Kompetenz und die Features ihrer Produkte in den Mittelpunkt stellen, anstatt auch deutlich zu machen, dass sie auch noch in zwei Jahren ein zuverlässiger und kompetenter Partner sind. Insbesondere kleinere Softwareanbieter müssen in unruhigen Zeiten Investitionssicherheit schaffen, die eigene Überlebensfähigkeit und die ihrer Produkte transparent machen und so die verunsicherten Entscheider zu Investitionen ermutigen.

Gerade in schwierigen Zeiten ist die partnerschaftliche Kommunikation zum Kunden überlebenswichtig. In einem offenen Verhältnis sollte auch über interne Veränderungen und Reorganisationen informiert werden. Stattdessen werden nicht selten interne Rundschreiben mit dem Tenor „der Kunde darf aber nichts davon merken“ verschickt. Wenn ein Kunde Veränderungen von einem Dritten oder gar aus der Presse erfahren muss, ist in der Regel die Glaubwürdigkeit dahin. Werden im Rahmen einer Ausschreibung oder einer Softwareauswahl detaillierte interne Angaben zur Organisation oder dem wirtschaftlichen Zustand des Unternehmen angefragt, sollten diese von der Gewichtung nicht unterschätzt werden. Häufig werden solche Fragen pauschal mit „keine Angabe“ beantwortet. Aber gerade die Beantwortung solcher Fragen kann dem potentiellen neuen Kunden das in schwierigen Zeiten so wichtige Vertrauen geben.

Sie haben Fragen oder suchen einen kompetenten Ansprechpartner?

BRAICONN Deutschland
COMPETENCE NETWORK

Stadttor 1, D-40219 Düsseldorf

Phone +49 (0)211 3003-470
Fax +49 (0)211 3003-200
Mail info@braiconn.de

www.braiconn.de



Unternehmenskurzprofil der BRAICONN Deutschland

Die BRAICONN Deutschland ist das Top-Management- und Expertennetzwerk für Planung und Umsetzung in den Themenbereichen

- **Strategie**
- **Marketing & Vertrieb**
- **Prozesse & Organisation**
- **Information Management**

Darüber hinaus stellen wir unseren Kunden projekt- und aufgabenbezogenen **Kompetenzen auf Zeit** (Projektmitarbeiter) zur Verfügung.

Unsere Excellence in Branchen

Unsere Beratungsleistungen sind branchenneutral. Eine besonders ausgeprägte Excellence und Insider-Wissen liegen aufgrund langjähriger Management- und Projekterfahrung insbesondere für die Branchen

- des **Information Management**,
- der **Mobilität (Automobil, Mineralöl)** und für
- die **Versicherung** vor.

Competence Network

Das Competence Network der BRAICONN Deutschland besteht aus hochgradig markt- und projekterfahrenen Managementberatern und Technologieanalysten. Ihre langjährige originäre Erfahrung im Top-Management führender internationaler Konzerne und großer Unternehmen macht sie zu gefragten, praxiserfahrenen Insidern ihrer Branche.