

# BUSINESS-KNIGGE: SO FINDEN SIE DIE RICHTIGE UNTERNEHMENSSOFTWARE

... UND FÜHREN SIE ERFOLGREICH EIN!

all4cloud GmbH & Co. KG  
Werner-Heisenberg-Str. 7  
68519 Viernheim

[erp@all4cloud.de](mailto:erp@all4cloud.de)  
Tel. +49 6204 91492-00

[www.all4cloud.de](http://www.all4cloud.de)

## SO IST DIESER KNIGGE AUFGEBAUT

<b>Unternehmenssoftware in Zeiten der Digitalisierung .....</b>	<b>4</b>
Die Auswirkungen der Digitalisierung in aller Kürze.....	4
Was soll eine neue Unternehmenssoftware leisten?.....	4
Spiegeln, Spiegeln an der Wand, wer ist der richtige Anbieter im Land?.....	4
<b>Vorbereiten und Bedarf ermitteln: 7 Aspekte .....</b>	<b>6</b>
1: Abteilungen mit ins Boot holen.....	6
Hindernisse ermitteln .....	6
Wünsche ermitteln .....	6
Zusammenfassen .....	6
2: Starttermin planen.....	7
3: Projektleiter bestimmen .....	7
4: Ziele formulieren.....	7
5: Strategische Bedeutung des Projektes betonen .....	8
Erfolgsfaktor 80/20-Regel: .....	8
6: Budget-Rahmen ermitteln.....	8
7: Anzahl Nutzer festlegen .....	9
<b>Mit der Auswahl beginnen .....</b>	<b>10</b>
Branchenlösung oder Standardlösung? .....	10
Long-List erstellen.....	10
Die vier wichtigsten Kriterien für eine Long-List sind:.....	10
Steht die Liste, wird's persönlich .....	10
Short-List erstellen .....	11
Pitch der Anbieter vorbereiten.....	11
Anbieter und Präsentation bewerten.....	11
<b>Entscheiden Sie .....</b>	<b>13</b>
Richtig verhandeln.....	13
Fazi .....	13
Ein paar Worte zu mir.....	14
<b>Anhang: Checkliste zur Auswahl eines IT-Dienstleisters .....</b>	<b>15</b>
Kompetenz und Erfahrung (allgemein) .....	15

Kompetenz und Erfahrung (in Bezug auf Ihr Anliegen) .....	15
Angebot, Leistungen & Kosten .....	15
Vertragsgestaltung.....	16
Last but not least ... ..	16

# UNTERNEHMENS SOFTWARE IN ZEITEN DER DIGITALISIERUNG

## DIE AUSWIRKUNGEN DER DIGITALISIERUNG IN ALLER KÜRZE

Digitalisierung is all around, könnte man sagen. Kann sich noch irgendjemand entziehen? Vermutlich nicht. Und mit der Digitalisierung steigen auch die Anforderungen an eine Unternehmenssoftware. Von ihr hängt der Erfolg von Unternehmen maßgeblich ab, bildet sie doch die Schaltzentrale für Geschäftsprozesse und Ressourcen.

Herzstück der Unternehmens-IT sind daher meistens Lösungen für das Enterprise Resource Planning (ERP). Laufen Sie nicht rund, gerät der Geschäftsbetrieb schnell ins Stocken. Daher ist es für Unternehmen enorm wichtig, dass diese funktionieren – und dass auf der Höhe der Zeit sind. Wenn alles um uns herum schneller, besser, innovativer wird ... Dann muss das die IT auch leisten. Kann sie das nicht, heißt es: sich auf die Suche nach einer passenden Lösung zu machen.

## WAS SOLL EINE NEUE UNTERNEHMENS SOFTWARE LEISTEN?

Eine neue Unternehmenssoftware – sei es eine Branchenlösung, sei sie aus der Cloud oder on-premise – sollte Ihr Unternehmen auf jeden Fall flexibler machen. Damit Sie in Zeiten der Digitalisierung schnell auf sich veränderte Märkte und Bedarfe reagieren können.

Darüber hinaus sollten Ihre Mitarbeiter und Geschäftseinheiten agiler werden, wofür ihre Informationen schnell, überall und zu jeder Zeit verfügbar sind. Und: zusätzliche Möglichkeiten zur Datenanalyse sind ratsam, denn die Vernetzung von Maschinen, Systemen, Endgeräten und Menschen im Rahmen von Industrie 4.0 wird für noch größere Datenmengen sorgen.

Ein weiterer wichtiger Faktor ist: Zeit. Für die Unternehmen wäre es klar von Vorteil, wenn sich die Einführung der neuen Software nicht über Gebühr hinzieht. Denn oftmals steht die Deadline als Erstes. „Bis Ende des Jahres brauchen wir eine neue ERP-Lösung“, heißt es dann zum Beispiel. Für Suche, Auswahl und Implementierung bleiben somit häufig nur einige wenige Monate Zeit. Der Zeitdruck ist vorprogrammiert.

## SPIEGLEIN, SPIEGLEIN AN DER WAND, WER IST DER RICHTIGE ANBIETER IM LAND?

Neben der Software sollte auch der Implementierungspartner zu Ihnen passen. Kriterien wie Kompetenz, Kundenorientierung, Erfahrung, Persönlichkeit und Zukunftsorientierung sind hier maßgebend. Auf Ihr Bauchgefühl zu achten, ist ebenfalls nicht verkehrt. Oftmals ist dieses ein wertvoller Hinweisgeber, ob die Chemie stimmt oder

nicht. Kurzum: Suchen Sie einen Anbieter, der Ihnen nicht nur eine Software verkaufen will, sondern ehrlich daran interessiert ist, Ihr Unternehmen effizienter und zukunftsfähig zu machen.

Welche Software – ob Branchen-, Standard- oder Cloud-ERP-Lösung – und welcher Anbieter für sie der richtige ist, müssen Sie entscheiden. Wir hoffen, dass die folgende Checkliste Ihnen bei der Entscheidungsfindung hilft. Um Ihnen die Orientierung zu erleichtern, haben wir unsere Software-Wissen gebündelt und gemeinsam mit unseren Kunden den folgenden Leitfaden für Sie erstellt.

- ▽ Die Auswahl einer Unternehmenssoftware gehört zu den mitunter schwierigsten Entscheidungen für Unternehmer. Der Rat an Sie kann daher nur lauten: Gehen Sie die Sache strategisch, also mit dem nötigen Weitblick an!

# VORBEREITEN UND BEDARF ERMITTELN: 7 ASPEKTE

Um sich auf die Einführung einer neuen ERP-Lösung richtig vorzubereiten, ist es unerlässlich sich mit den IST-Prozessen auseinanderzusetzen. Nehmen Sie sich Zeit dafür und moderieren Sie den Vorgang. Versuchen Sie, sinnvolle Forderungen von weniger sinnvollen Forderungen zu trennen. Zum Beispiel:

- ❗ Welche IST-Prozesse sind in ihrer Form weiterhin sinnvoll und müssen daher unbedingt durch die Software abgebildet werden? Welche IST-Prozesse sollten überarbeitet und ggf. an bestehende Best-Practice-Prozesse, die die Software mitbringt, angepasst werden?
- ❗ Welche Ergebnisse lassen sich mittels Software in realistischer Weise erzielen, welche nicht?

☞ Im Fokus sollte dabei immer stehen: die Zusammenarbeit von Mitarbeitern und Abteilungen Ihres Unternehmens sowie die mit Ihren Kunden und Lieferanten nachhaltig zu verbessern.

Mit diesen Beispielen ist die ganze Angelegenheit natürlich noch nicht erledigt. Nachfolgend finden Sie sieben wichtige Aspekte, die Ihnen bei der Vorbereitung und der Bedarfsermittlung weiterhelfen können:

## 1: ABTEILUNGEN MIT INS BOOT HOLEN

### HINDERNISSE ERMITTELN

Besprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern, welche Hindernisse den heutigen Unternehmensablauf stören oder verlangsamen. Das können (langwierige) Abstimmungsrunden zwischen einzelnen Abteilungen sein oder das manuelle Nacharbeiten von Geschäftsvorgängen.

### WÜNSCHE ERMITTELN

Werden Hindernisse angesprochen, kommen schnell auch Wünsche „auf den Tisch“. Behandeln Sie alle Wünsche, die keine dringlichen Anforderungen darstellen – bei der Softwarewahl – als Nice-to-have-Funktionen. Achten Sie darauf, dass sie dann nicht zum Show-Stopper werden. Für die Wünsche gilt das gleiche wie für die Hindernisse: Halten Sie sie strukturiert fest und bewerten Sie diese.

### ZUSAMMENFASSEN

Aus den Hindernissen und Wünschen leiten Sie nun entsprechende Anforderungen an das ERP-System ab. Strukturieren Sie genannte Anforderungen und listen diese anschließend – am Besten in Form einer Excel-Datei – auf.

- ▽ Wichtig ist: den erwarteten Nutzen (Bauchgefühl) und die Anforderungen zu priorisieren. Für etwaige Rückfragen sollten Sie darüber hinaus festhalten, welcher Mitarbeiter welche Themen identifiziert hat.

## 2: STARTTERMIN PLANEN

Eine Software lässt sich nicht über Nacht einführen. Sie bedarf einiger Ressourcen und Planung. Bedenken Sie daher, zu welchem Zeitpunkt Sie die neue Software einsetzen wollen. Beziehen Sie dabei saisonale Verläufe, (außergewöhnliche) Belastungen Ihrer Mitarbeiter, Krankenzeiten und Urlaube in Ihre Überlegungen ein.

## 3: PROJEKTLLEITER BESTIMMEN

ERP-Software bildet das Rückgrat von Unternehmen, umso stärker in der Ära der digitalen Transformation. Was Sie brauchen sind realistische Roadmaps für den Ablauf des Projektes – und eine geeignete Person, die dieses leitet. Stellen Sie sich folgende Fragen:

- Ist eine Person im Unternehmen in der Lage, die Verantwortung für ein solches Projekt zu übernehmen?
- Hat diese Person den nötigen Überblick über die Geschäftsabläufe mit Kunden, Lieferanten sowie in Sachen interne Leistungserbringung?
- Kann diese Person Kollegen führen? Kann sie Entscheidungen treffen, beispielsweise über Einzelprozess-Schritte oder letztere gar selbst durchführen?

Neben der Wahl des richtigen Projektleiters ist es ebenso wichtig, sich an den funktionalen Scope zu halten, den Sie im Vorfeld definiert haben. Falls sich neue Anforderungen auftun, optimieren Sie diese – sofern sie sich als nicht kritisch erweisen – in Phase 2 der Einführung.

- ▽ Merke: Die interne Projektleitung ist einer der kritischen Erfolgsfaktoren für ein Projekt!

## 4: ZIELE FORMULIEREN

Formulieren Sie klar und präzise:

- Warum Veränderungen anstehen?
- Was Sie mit der Einführung einer neuen ERP-Lösung erreichen wollen?
- Und warum für Ihre Mitarbeiter neben der täglichen Arbeit weitere Aufwände anfallen werden?

Aussagen diesbezüglich könnten lauten:

**„Durch integrierte, einheitliche Prozesse erhöhen wir die Bindung unserer Kunden und Mitarbeiter. Bei gleichem Leistungseinsatz wird dies auf lange Sicht zu einem stabilen Umfeld und zu einem höheren Umsatz führen.“**

oder

**„Wir müssen jetzt die Grundlagen legen, um bei gleicher „Mannschaftsstärke“ und ohne Mehrarbeit ein besseres Ergebnis zu erzielen.“**

oder

**„Nur wenn unsere kaufmännischen Parameter und unsere Gesamtsituation transparent sind, können wir die richtigen Entscheidungen treffen und zielsicher investieren – für eine erfolgreiche Zukunft.“**



Merke: Ohne Ziele – keine Orientierung!

## 5: STRATEGISCHE BEDEUTUNG DES PROJEKTES BETONEN

Machen Sie sich klar: Die Einführung eines ERP-Projektes ist ein strategisches Thema! Schließlich geht es hier um die wertschöpfenden Prozesse Ihres Unternehmens, die in einem neuen System abgebildet werden sollen.

Sorgen Sie also dafür, dass Ihre Mitarbeiter sich dessen bewusst sind. Erklären Sie, dass jeder Mitarbeiter mit Veränderungen in seinem täglichen Ablauf rechnen muss. Und: Machen Sie klar, wohin die Reise geht. Jeder Mitarbeiter muss wissen, welche Ziele „ausgerufen“ sind.



Darüber hinaus muss die Geschäftsführung in diesen Veränderungsprozess involviert sein. Im Optimalfall begleitet sie diesen Prozess nicht nur, sondern sie treibt ihn voran!

### ERFOLGSFAKTOR 80/20-REGEL:

Bei der Einführung einer ERP-Software sollten Sie darüber hinaus die 80/20-Regel beachten, die besagt, dass sich 80% der Unternehmensanforderungen in einer Standardsoftware abbilden lassen, während 20% entwickelt oder integriert werden müssen. Viele ERP-Anbieter bieten hierbei die Möglichkeit von Branchen- und Anforderungsspezifischen Erweiterungen (Add-ons). So erhalten Sie als Anwenderunternehmen die Lösung, die Sie brauchen, ohne zwingend eine spezielle Branchenlösung einführen zu müssen.

## 6: BUDGET-RAHMEN ERMITTELN

Sagen wir doch, wie es ist: Noch weniger als den Zeit- wollen Sie den Budgetplan überschreiten. Gut! Dann sollten Sie im Vorfeld nicht nur Ziele, Erwartungen und Projektschritte, sondern unbedingt Ihren Budgetrahmen festlegen.

Fragen Sie sich, welche Summen Sie bereit sind, zu investieren? Wenn Sie sich diese Frage beantwortet haben, sind Sie einen entscheidenden Schritt weiter und können sicher sein, dass sich das Projekt rechnet.

## **7: ANZAHL NUTZER FESTLEGEN**

Ermitteln Sie bereits im Vorfeld, wie viele Mitarbeiter mit dem System arbeiten sollen. Listen Sie auf, aus welchen Fachbereichen diese stammen und wie wichtig die Nutzung der Software für diese ist. Für einen Software-Anbieter ist dies bereits ein erster Hinweis darauf, wie komplex Ihr Geschäft ist oder ob Ihre Organisation beispielsweise prozess- oder eher funktionsorientiert aufgestellt ist.

# MIT DER AUSWAHL BEGINNEN

## BRANCHENLÖSUNG ODER STANDARDLÖSUNG?

Die Gretchenfrage. Oder wie Franz Beckenbauer es sagen würde: „We call it a Klassiker“. Stimmt. Diese Frage stellt sich seit Jahren und das wird vorerst auch so bleiben. Denn, um einschätzen zu können, was eine Softwarelösung zu leisten imstande ist, ist es ratsam, sich auch mit deren Alternative(n) zu beschäftigen. So sind Branchenlösungen natürlich auf einen bestimmten Industriezweig ausgerichtet, ihnen fehlen oftmals aber wichtige Anwendungen wie etwa die Finanzbuchhaltung. Darüber hinaus können sie nicht mit integrierten Prozessen aufwarten, was eine große Stärke von Standardlösungen ist – auch wenn diese die eine oder andere Funktion besitzen, die Sie vielleicht nicht brauchen.

## LONG-LIST ERSTELLEN

Um geeignete Anbieter und Lösungen zu finden, sollte Ihr Projektleiter zuerst via Internet recherchieren. Die Suchmaschine Google bietet sich hier an – Sie können hier direkt nach Lösungen, Herstellern und Beratungs- und Implementierungsdienstleistern suchen. Anschließend sollten Sie die infrage kommenden Anbieter und Lösungen in eine Long-List übertragen.

### DIE VIER WICHTIGSTEN KRITERIEN FÜR EINE LONG-LIST SIND:

- Typische Größe der Unternehmen, die mit den infrage kommenden Lösungen arbeiten
- Referenzen der Anbieter (sehr wichtig!)
- Regionale Aufstellung der Anbieter
- Ggf. technische Besonderheiten (Cloud, installierte Software, Outsourcing).

### STEHT DIE LISTE, WIRD'S PERSÖNLICH ...

Will heißen:

- Fragen Sie Freunde und Bekannte. Bestenfalls arbeiten diese sogar in einem der Unternehmen, die die infrage kommende Software einsetzen.
- Treten Sie mit den Unternehmen in Kontakt, die Ihnen empfohlen wurden oder die Ihnen am sympathischsten erscheinen.
- Schicken Sie den genannten Ansprechpartnern Ihre Soll-Anforderungen und bitten Sie sie, diese zu bewerten.
- Bei positiven Rückmeldungen erbitten Sie eine Web-Session samt Überblicks-Präsentation sowie einen Richtwert bezüglich der Kosten. Geben Sie hierzu die Anzahl der potenziellen Nutzer an.

- ▽ Berücksichtigen Sie, dass es sich in einem so frühen Stadium nur um Richtwerte handeln kann, die sich bei näheren Betrachtungen ändern können.

## SHORT-LIST ERSTELLEN

Wählen Sie drei bis vier Anbieter aus: Entweder, weil die Fakten für diese sprechen oder weil Sie bei diesen schlicht ein gutes Gefühl haben. Terminieren Sie eintägige Workshops. Diese sollten kostenfrei sein. Das unterstreicht, dass die Anbieter ernsthaft an Ihnen als Kunde interessiert sind. Stellen Sie den Anbietern auf Nachfrage ggf. weitere Informationen wie Stammdaten oder typische Prozessabläufe zur Verfügung.

- Bereiten Sie sich darauf vor, dass fast alle Anbieter versuchen werden, den letztmöglichen Termin zu bekommen, um den nachhaltigsten Eindruck zu hinterlassen.

## PITCH DER ANBIETER VORBEREITEN

Bereiten Sie ein Bewertungs-Schema für die Teilnehmer späterer Workshops vor. Wichtig sind hierbei auch emotionale Bewertungen und Einschätzungen von Team und Unternehmen. Warum? Sie werden mit dem Unternehmen Ihrer Wahl gemeinsam ein bedeutsames Veränderungsprojekt auf die Beine stellen. Wenn „die Chemie stimmt“ stellt das eine elementare Weiche für den Erfolg Ihres Projektes.

Briefen Sie die Teilnehmer des Workshops – besonders diejenigen Mitarbeiter, die Prozessverantwortung tragen und tief im Tagesgeschäft involviert sind. Führen Sie sich dabei immer wieder vor Augen:

- ▽ Es geht darum, das richtige Paket zu schnüren. Sprich, die richtige Lösung UND den richtigen Partner zu finden!

- Als Grundlage für Ihr individuelles Bewertungs-Schema kann Ihnen unsere beigefügte Checkliste dienen.

## ANBIETER UND PRÄSENTATION BEWERTEN

Achten Sie darauf, ...

- ob/inwieweit sich der Anbieter engagiert und auf Ihre Situation einstellt.
- wie gut der Anbieter vorbereitet ist und ob er beispielsweise Ihre Daten im System hinterlegt hat, um Prozesse schlüssig zu zeigen.
- wer präsentiert.
- welchen Stellenwert Ihr Unternehmen für den Anbieter hat.
- wer später das Projekt übernehmen soll.

- ob nur präsentiert wird oder die Prozesse auch hinterfragt werden.
- was Ihr Bauchgefühl sagt.

Danach: Bewerten Sie die Auftritte der Anbieter in Form von Schulnoten oder einem für Sie bewährten System. Notieren Sie, was Ihnen gefehlt hat. Bitten Sie die Anbieter, Ihnen auf Basis Ihrer Rahmenparameter zeitnah die zu erwartenden Kosten mitzuteilen. Falls noch Fragen offen sind, sollten diese zügig nachgereicht werden.

# ENTSCHEIDEN SIE

Holen Sie nach den Präsentationen fix ein allgemeines internes Feedback ein. Jeder Teilnehmer sollte seine Präferenzen schriftlich begründen. Lassen Sie die Impressionen ein paar Tage wirken. Nachdem alle fehlenden Informationen eingetroffen sind und Sie alle Angebote erhalten haben, setzen Sie eine zweite Besprechungsrunde an. Treffen Sie im Anschluss daran eine Vorauswahl und beginnen Sie mit den kaufmännischen Verhandlungen.

## RICHTIG VERHANDELN

Verhandeln Sie hart, aber nicht überzogen hart. Orientieren Sie sich an den marktüblichen Preisen. Und: Lassen Sie sich vertraglich zusichern, dass der externe Projektleiter, der Ihnen vom Anbieter in der Präsentation vorgestellt wurde, später auch tatsächlich für Ihr Projekt verantwortlich ist.

## FAZIT

Unsere Geschäftsabläufe werden immer komplexer. Keine Frage, das liegt hauptsächlich an unserer dynamischen, zunehmend digitalisierten Geschäftswelt. Von der Einbindung nützlicher Apps bis hin zu konkreten Industrie-4.0-Szenarien lässt sich sagen: Vielerorts müssen Unternehmen ihre Systeme neu justieren, um sich für die Zukunft zu rüsten.

Zugleich ändern sich immer wieder die Anforderungen, was insbesondere für mittelständische Unternehmen herausfordernd ist. Denn sie müssen ihre zentrale Unternehmenssoftware zum einen flexibel einsetzen können. Zum anderen muss diese leistungsstark und hoch verfügbar sein.

So können in den Augen vieler Beratungsunternehmen beispielsweise klassische Branchen- oder on-premise-Lösungen trotz ihrer nachgewiesenen Stärken nur noch schwerlich mit den Anforderungen rund um das Internet of Things und Industrie 4.0 mithalten. Die Gründe: zu unflexibel und nicht mobil genug. Auf der anderen Seite stehen Cloud-Lösungen, von denen sicherlich noch nicht alle 100-prozentig überzeugt sind, die aber als Basis-Technologie für die digitale Transformation gelten und die in Deutschland nach anfänglichem Zögern immer beliebter werden – insbesondere im Mittelstand wie der [KPMG-Cloud-Monitor 2017](#) bescheinigt. Und auch bei Anbietern gibt es (große) Unterschiede hinsichtlich Kompetenz, Erfahrung und Herangehensweisen.

**Für welche Software und für welchen Anbieter Sie sich auch immer entscheiden. Bedenken Sie: Die Auswahl einer Unternehmenssoftware ist eine strategische Entscheidung. In diesem Sinn: Entscheiden Sie richtig. Ich hoffe, ich konnte Ihnen mit unserer Checkliste diesbezüglich helfen und Ihnen eine Orientierung geben.**

## EIN PAAR WORTE ZU MIR

Mein Name ist Henrik Hausen, ich bin CEO bei all4cloud und bin zu 100% von der Cloud überzeugt. Von meinen nunmehr als 20 Jahren Erfahrung mit der Auswahl und Implementierung von ERP-Software möchte ich Ihnen gerne etwas abgeben. In vielen guten Gesprächen und Workshops konnte ich bereits zahlreichen Unternehmen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Das hat mich motiviert, diesen Leitfaden zu verfassen und meine Tipps so noch schneller und einfacher zugänglich zu machen.

**Ihnen zolle ich meinen Respekt. Die Tatsache, dass Sie diesen Knigge lesen, zeugt davon, dass Sie den Schritt zu einer neuen Strategie wagen und Ihr Unternehmen auf IT- und Prozessebene optimieren möchten. Das finde ich großartig.**

Haben Sie Interesse an einem persönlichen Gespräch mit mir? Ich freue mich auf Ihre Anfrage.

Mit wolkigen Grüßen,

Ihr Henrik Hausen



**Henrik Hausen**

- CEO -

Ihr Ansprechpartner für modernes Cloud-ERP in Deutschland

[henrik.hausen@all4cloud.de](mailto:henrik.hausen@all4cloud.de)

Vernetzen wir uns?



# ANHANG: CHECKLISTE ZUR AUSWAHL EINES IT-DIENSTLEISTERS

Der nachfolgende Fragenkatalog liefert Ihnen Orientierungspunkte für die Auswahl eines IT-Dienstleisters. Wir tun natürlich unser Bestes, erheben aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

## KOMPETENZ UND ERFAHRUNG (ALLGEMEIN)

- Soll Ihr Dienstleister regional, überregional oder sogar international tätig sein?
- Sind Dienstleistungsprofil und Serviceprozesse zukunftsfähig, sodass er auch in einigen Jahren noch wettbewerbsfähig aufgestellt sein wird?
- Welche Kunden-/Referenzen hat er? Wie viele ERP-Einführungen hat er bereits durchgeführt?
- Verfügt er über ein ausreichend großes Netzwerk, um ggf. weitere von Ihnen gewünschte Dienstleistungen abdecken zu können?
- Wie hoch sind seine Sicherheitsstandards? Ist er zertifiziert?

## KOMPETENZ UND ERFAHRUNG (IN BEZUG AUF IHR ANLIEGEN)

- Hat der Anbieter ausreichende Erfahrung mit Ihrem Projektschwerpunkt?
- Hat er Erfahrung mit Kunden Ihrer Unternehmensgröße?
- Falls nicht: Bietet er beispielsweise ein "proof of concept" an, mittels er die prinzipielle Durchführbarkeit Ihres Vorhabens belegt? Zum Beispiel, indem er die für Sie fünf wichtigsten Kernprozesse analysiert und technisch durchspielt
- Bietet er Ihnen Kontakt zu Referenzkunden an?
- Verfügt er über ein breites, zeitgemäßes Know-how?

## ANGEBOT, LEISTUNGEN & KOSTEN

- Passt die Vorgehensweise des Anbieters zu Ihrer Aufgabenstellung / zu Ihren Rahmenbedingungen?
- Können Sie Leistungen und Kosten eindeutig nachvollziehen? Welche Leistungen sind im Angebot enthalten? Welche nicht?
- Wie hoch sind die laufenden Kosten?
- Wann werden Zahlungen fällig?
- Wie hoch sind etwaige Folgekosten?
- Gibt es im Angebot versteckte Kosten, z.B. für den technischen Support?
- Sind alle Kostenpunkte gut erklärt?

- Welche zusätzlichen Kosten entstehen bei Änderungen/Erweiterungen?
- Ist das Angebot mit denen des Wettbewerbs vergleichbar?
- Sind sonstige Kosten wie Anfahrt und Reisekosten transparent aufgeführt?
- Gibt es Auskünfte zu Supportleistungen?
- Wie behandelt der Anbieter bspw. Notfälle?
- Wie schnell kann er ein Problem lösen?
- Wie schnell kann im Bedarfsfall jemand bei Ihnen vor Ort sein?
- Zu welchen Zeiten ist der Anbieter erreichbar (persönlich / telefonisch)?
- Wie ausführlich dokumentiert er seine Leistungen?
- Gibt er klare Auskünfte zum Thema „Datenmigration“?
- Wie behandelt der Anbieter Ihre Kundendaten (vertraulich, anonymisiert)? Welche Kosten entstehen?
- Ist das Thema „Projektdokumentation“ geklärt?
- Ist das Thema „Schulungen“ geklärt?
- Ist das Angebot in Bezug auf (Gesamt-)Aufwand und Leistung stimmig?

## **VERTRAGSGESTALTUNG**

- Wie sicher ist die Vertragsgrundlage?
- Welche Leistungen erbringt der Anbieter?
- Welche Rechte werden auf ihn übertragen?
- Wann und in welcher Form muss er Mängel beheben?
- Wie hoch sind die Kosten für erbrachte Leistungen und wann sind diese fällig?
- Für welche Schäden haftet er?
- Welche Fristen / Termine müssen eingehalten werden?
- Sind Laufzeiten definiert?
- Kann der Vertragspartner die versprochenen Leistungen tatsächlich und nachhaltig erbringen?

## **LAST BUT NOT LEAST ...**

- Haben Sie das Gefühl, dass Sie mit diesem Dienstleister in gemeinschaftlicher, professioneller Zusammenarbeit (die auch Spaß macht!) ein für Ihr Unternehmen hochwertiges Projekt erfolgreich umsetzen werden?