

Programmkorrekturen führen oft zu langen Projektzeiten

Anwender beschweren sich über schlechte Dienstleistung

Die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Software-Dienstleistern ist selten ein Bund für eine längere Zeit. In den meisten Fällen folgt schon innerhalb der ersten fünf Jahre die Trennung. Firmen sollten daher die Service-Anbieter vor Projektbeginn genau unter die Lupe nehmen.

In der Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und IT-Dienstleistern kann viel schief gehen: Vor allem Softwarefehler machen Probleme. Sie sind Trennungsgrund Nummer Eins.

Rund 80 Prozent der IT-Entscheider hadern bei ihren zugekauften Individuallösungen mit Fehlern, die stets umständlich nachgebessert werden müssen. Bei mehr als 40 Prozent der Firmen gaben diese Softwarefehler bereits Anlass zur Beschwerde. Das sind Ergebnisse einer Befragung von 217 IT-Verantwortlichen aus verschiedenen Branchen, die das Beratungs- und Softwarehaus PPI in Zusammenarbeit mit dem Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) durchgeführt hat.

Auch das Nichteinhalten von Terminen sorgt bei den Unternehmen für Unmut. Mehr als jede fünfte Firma hat bereits häufiger erlebt, dass vorab festgelegte Zeitrahmen überschritten wurden oder Programmkorrekturen einfach zu lange dauerten.

Da ist es nicht verwunderlich, dass die Partnerschaften häufig nicht lange halten. So trennen sich 60 Prozent der Firmen bereits innerhalb der ersten fünf Jahre von ihrem Software-Lieferanten. Jede fünfte Partnerschaft scheidet sogar innerhalb der ersten 24 Monate.

Aufgrund der schlechten Erfahrungen nehmen mehr Unternehmen ihre potenziellen IT-Dienstleister im Vorfeld genau unter die Lupe. Nur nach einer genauen Prüfung werden langfristige Partnerschaften geschlossen. Vorreiter ist dabei die Finanzbranche. Hier müssen es die Dienstleister beispielsweise erst einmal auf die Liste der Preferred Supplier schaffen, bevor sich die Firmen mit ihnen überhaupt auf langfristige Projekte einlassen. Alle anderen Software-Häuser werden nur kurzzeitig oder für kleinere Zuarbeiten beauftragt und müssen in diesem Rahmen erst ihr Leistungsvermögen unter Beweis stellen.

Software-Dienstleister müssen dabei vor allem durch Zuverlässigkeit überzeugen. 54 Prozent der befragten IT-Entscheider schreiben

diesem Punkt die höchste Priorität zu.

Zu Recht: Denn die Abhängigkeit von funktionierenden IT-Systemen wächst kontinuierlich – und Softwarefehler wiegen schwer. Mehr als ein Drittel der befragten Firmen erleidet bereits unmittelbare Verluste, sobald ihr System für eine Minute ausfällt. Ein Viertel erwartet beträchtliche Auswirkungen auf Kunden und Mitarbeiter, sobald ihre Software auch nur zeitverzögert reagiert.

Zudem sind die Abhängigkeiten zwischen Auftraggebern und -nehmern groß: 44 Prozent der befragten Betriebe arbeiten nur mit einem einzigen IT-Dienstleister zusammen. Wichtige Kriterien dafür sind Budget- und Termintreue sowie die Lieferung von fehlerfreien Produkten.

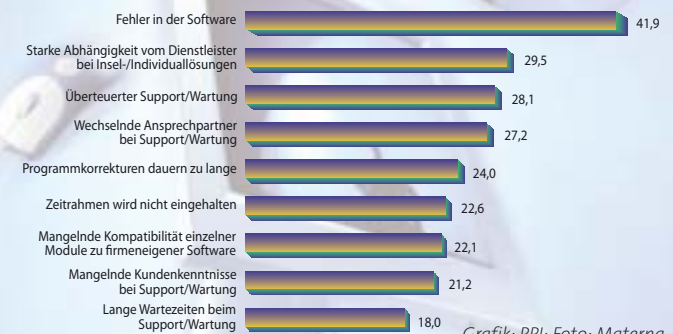
Unternehmen wollen sich jedoch nicht nur auf ihr Softwarehaus verlassen können. Auch der Preis muss stimmen. So machen 46 Prozent der deutschen Unternehmen die Auswahl eines Service-Anbieters davon abhängig, ob das Preis-Leistungs-Verhältnis ihren Vorstellungen entspricht. Ebenfalls als wichtig eingestuft, wird die Fachkompetenz des Partners (36 Prozent), die Gewährleistung von Datensicherheit (35 Prozent) sowie das Verständnis für das eigene Unternehmen und die Branche (28 Prozent).

Der technische Support ist häufig verbesserungswürdig

Kaum Einfluss auf die Auswahl eines Dienstleisters haben dagegen Aspekte wie Image und Bekanntheit. Nur jeder 20. Auftraggeber legt

Hinzugekaufte Software macht häufig Schwierigkeiten

Welche Probleme treten mit einem Dienstleister beziehungsweise einer externen Software auf (in Prozent)?



Mehr als 40 Prozent der Unternehmen klagen über Fehler in den Programmen, wenn es um die Zusammenarbeit mit einem externen Software-Dienstleister geht (Mehrfachnennungen waren möglich). Viele stört auch die Abhängigkeit vom Anbieter, wenn eine Lösung auf die Bedürfnisse der Firma zugeschnitten wird. Befragt wurden die IT-Entscheider aus 217 Unternehmen.

auf einen guten Ruf seines Partners großen Wert. Namhafte Referenzen, eine weltweite Präsenz sowie die Größe des Dienstleisters spielen ebenfalls nur eine untergeordnete Rolle.

Anlass zur Beschwerde gibt häufig der Kundenservice der IT-Dienstleister: Mehr als jedes vierte Unternehmen beklagt sich über einen überteuerten Kundendienst und ständig wechselnde Ansprechpartner bei technischen Problemen. Wichtig ist den Anwendern, dass die Dienstleister Updates bereitstellen und diese am besten auch gleich selbst durchführen. Mehr als 90 Prozent der befragten Entscheider legen darauf großen Wert. Außerdem wünschen sich ebenfalls mehr als 90 Prozent der Betriebe, dass ihnen ihr Service-Anbieter jederzeit schnell und kompetent zur Seite steht.

Thomas Reher, Vorstand, PPI/ms