

## **Verhandeln tut nicht weh**

Lizenzkosten, Support, Weiterentwicklung, Wartung – bei der Einführung einer Software können Unternehmen diese Kosten durch kluges Agieren reduzieren.

Immer wieder werden wir bei BARC zu den Lizenzkosten eines beliebigen Software-Anbieters gefragt. Die Preislisten der Hersteller schrecken Interessenten mit Kosten ab, die nur wenige bereit sind zu zahlen. Daher empfehlen wir unseren Kunden, im Rahmen der Software-Auswahl einen ausreichenden Zeitraum zu definieren, in dem gezielt die Projektkosten verhandelt werden.

### **Bedarf definieren**

Bei solchen Verhandlungen ist hinsichtlich der Beratungs- und Implementierungsleistung meist vergleichsweise schnell ein Punkt erreicht, bei dem man sich auf Tagessätze einigt. Wesentlich mehr Spielraum gibt es bei den Lizenzpreisen, diese sollten mit den Anbietern intensiv verhandelt werden. Damit dies ohne inhaltliche Rückfragen durch den Einkauf möglich wird, müssen bestimmte Rahmenparameter vorher bekannt sein. Dafür lohnt es sich, bereits in der Anforderungserhebung mit den am Projekt beteiligten Anwendergruppen folgende Nutzerprofile festzulegen, um die technischen Rahmenbedingungen zu definieren:

- Was machen die Anwender?
- Wie oft und wann machen sie dies?
- Wie greifen sie zu?
- Welche Funktion der Software benötigen sie?
- Wer administriert das System?

Ergänzend sollte auch die Anzahl der Anwender in den jeweiligen Ausbau- Stufen bekannt sein.

### **Shelfware vermeiden**

Da erfahrungsgemäß die meisten Projekte nur mit einem Teil der Anwender starten, empfehlen wir für die jeweiligen Phasen die entsprechende Menge an Lizenzen abzurufen. In der Verhandlung mit dem Hersteller sollte jedoch das Potenzial für das Gesamtprojekt aufgezeigt werden. Denn je größer das Projektvolumen ist, desto leichter lässt sich ein hoher Rabatt erzielen. Mit dem projektbezogenen Abruf wird die so genannte „Shelfware“ reduziert. Hierunter verstehen wir Software, die das Unternehmen zwar erworben, bezahlt und in „Wartung“ hat, allerdings (noch) nicht aktiv nutzt. Nach unserer Erfahrung, auch aus dem BI Survey 7, kann dieser Teil der Lizenzen bis zur Hälfte des Gesamtvolumens ausmachen. Sobald die skizzierten Voraussetzungen für die Preisverhandlung gegeben sind, empfehlen wir mit mindestens zwei Herstellern Verhandlungen aufzunehmen. Alle Hersteller müssen zu diesem Zeitpunkt davon überzeugt sein, das Projekt gewinnen zu können. Daher ist darauf zu achten, dass in der Kommunikation aller an der Software-Auswahl beteiligten Personen niemals einem Anbieter das Gefühl vermittelt wird, er sei der Favorit.

Am besten für eine Preisverhandlung ist als Ergebnis der abgeschlossenen Softwarebewertung, dass mehrere Hersteller nachgewiesen haben, das Projekt gleichwertig umsetzen zu können. So entscheidet nur noch der Preis über die Vergabe. Erst dann werden die Anbieter versuchen, wirklich jede Rabattmöglichkeit auszuschöpfen. Hier kommt üblicherweise auch der Einkauf ins Spiel, der meist mit Hilfe der Angebote der Konkurrenz das Angebot der Gegenseite drücken kann.

### **Sich vor steigenden Wartungsgebühren schützen**

Neben den reinen Lizenzpreisen erheben Software-Anbieter eine jährliche Gebühr für Support, Weiterentwicklung und Wartung ihrer Software. Auch hier lohnt es sich, alle Berechnungsparameter zu verhandeln. So sollte die Wartungsgebühr immer auf Basis des Projektpreises vereinbart werden und auch die Höhe der Wartungsgebühr, meist zwischen 18 und 25 Prozent jährlich, kann angepasst werden. In der letzten Zeit vermehrt aufkommende jährliche Steigerungen der Wartungsgebühr können häufig sogar ganz gestrichen werden. Hier ist festzustellen, dass sich solche Kunden leichter tun, die für Softwarehersteller „strategische Kunden“ oder eine interessante Referenz für das Marketing darstellen. Dies sind meist Großunternehmen. Aber auch kleinere Unternehmen können profitieren, da im Business-Intelligence-Markt die Hersteller vermehrt den Mittelstand adressieren und entsprechende Referenzen brauchen. Vor Abschluss des Vertrags steht dann noch die rechtliche und inhaltliche Prüfung des Vertrages und die erfolgreiche Umsetzung kann beginnen.

(Patrick Keller, Business Application Research Center - BARC GmbH)