

# Das Paradoxon der Software-Automatisierung

Treffen Sie rasiermesserscharfe Entscheidungen mit Insight



---

## Howard Daws

Technology Lead, Optimisation and Governance, Insight

---



Howard ist für die Entwicklung der Insight-Lösungen verantwortlich, um Kunden bei der Optimierung und Steuerung ihrer bestehenden und zukünftigen Investitionen in Technologie- und Supply-Chain-Partnerschaften zu unterstützen.

In den letzten 20 Jahren hat Howard eine Reihe von Programmen für Inhaber von geistigem Eigentum, Endbenutzer-Kundenorganisationen und Lösungsanbieter in vielen Branchen und Regionen entwickelt und durchgeführt.

Er hat dazu beigetragen, die kommerziellen Positionen zu verbessern, einen effizienten Betrieb zu erreichen und Beziehungen zu Dritten aufrechtzuerhalten, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf der Softwarelizenzierung lag.



## Jagen Sie nicht den Einhörnern hinterher

Software ist seit mehr als einem halben Jahrhundert der größte Beschleuniger für Unternehmen. Dennoch gibt es einige Dinge, die sie nicht verändert haben. Eines davon ist paradoxerweise der Kauf von Software und die Tatsache, dass die Art und Weise, wie Softwarehersteller den Markt bis heute aufgebaut haben, die Automatisierung in Konflikt mit der Kosteneffizienz bringt.

Wir bei Insight sind es gewohnt, Kunden bei der Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse zu unterstützen. Bei der Softwarebeschaffung wird es jedoch etwas komplizierter. Manchmal erhalten wir Anfragen wie "Können wir auf Knopfdruck drei Preise von drei verschiedenen Anbietern einholen und dann den besten auswählen?". Da Anfrage- und Transaktionsprozesse automatisiert werden können, mag es einfach erscheinen, sie beim Technologieeinkauf anzuwenden. Software ist jedoch kein greifbares Massenprodukt und weist zu viele Variablen auf, als dass die Implementierung eines automatisierten Anfragesystems das beste Angebot garantieren könnte. Einige Softwareanwendungen haben scheinbar die gleiche Funktionalität, sind aber

in Wirklichkeit unterschiedlich leistungsfähig oder haben einen höheren Aufwand für die Implementierung und den Betrieb, so dass die tatsächlichen Kosten viel höher sind. Opensource oder „Freeware“ kann attraktiv aussehen, hat aber versteckte Herausforderungen. Auch das Gegenteil ist der Fall. Ein Antragsteller entscheidet sich vielleicht für das, was er will, aber es könnte geeignete Alternativen in Form von verschiedenen Editionen, Paketen oder Konkurrenzprodukten geben, die ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis bieten.

Sie müssen auch die Notwendigkeit des Kaufs, die Übereinstimmung mit Ihrem aktuellen Softwareportfolio und die Anpassung an die IT-Strategie berücksichtigen. Ein automatisierter Angebotsprozess berücksichtigt nicht die Möglichkeit, vorhandene Kapazitäten wiederzuverwenden oder die Berechtigungen neu zu strukturieren. Auch die laufenden Kosten für Integration, Management, Verwaltung, Betrieb und Support werden nicht berücksichtigt. Für "Standard"-Anwendungen empfiehlt es sich, Rahmenpreise auszuhandeln, so dass keine Angebote eingeholt werden müssen.



Ohne diese Vorabbewertung werden sowohl die Kosten als auch die Komplexität erhöht. Sobald Sie die Entscheidung getroffen haben, dass die neue Software die richtige Wahl ist - oder vielleicht möchte Ihr Unternehmen diese Überlegungen umgehen - geht es darum, die Software zu kaufen. Wenn Sie sich direkt an den Hersteller wenden und nach dem Preis fragen, ist es durchaus möglich, dass es keinen Listenpreis gibt. Wenn doch, werden Sie wahrscheinlich einen überhöhten Preis erhalten, es sei denn, das Produkt ist ein echtes Massenprodukt. Die Automatisierung kann in dieser Phase leicht scheitern. Oftmals möchten Verkäufer ein Gespräch über den Kontext führen: Welche Herausforderung versuchen Sie zu lösen, wer sind die wichtigsten Beteiligten, wie wollen Sie das Produkt nutzen, mit welchen anderen Systemen muss es integriert werden oder zusammenarbeiten? Viele Verkäufer möchten eine Reihe von Angeboten oder eine ganze Plattform präsentieren. Nur wenige wollen ein einzelnes Produkt verkaufen. Sie wollen einen Prozess oder eine Lösung ermöglichen oder einen Weg für weiteres Wachstum aufzeigen.

Vielleicht sind Sie nicht einmal in der Lage Angebote einzuholen, weil Sie nicht wissen, welcher Anbieter Ihnen das/die gewünschte(n) Produkt(e) verkaufen kann/können. Möglicherweise benötigen Sie Unterstützung, um herauszufinden, welche Optionen für eine bestimmte Software-Unterkategorie oder für bestimmte funktionale Anforderungen verfügbar sind. Aus diesem Grund können Sie sich an einen Partner wenden und sagen: „Ich möchte X Y oder Z machen, was gibt es auf dem Markt, das mir dabei helfen kann?“

Einige Partner haben vielleicht ein persönliches Interesse daran, bestimmte Technologien zu fördern. Andere sind technologieunabhängig, kennen aber den Markt gut. Sie wissen, dass der Geschäftsbedarf durch diese Technologie dieses Anbieters - oder sogar mehrerer Anbieter - gedeckt wird. Sie gehen zu den Anbietern, die die Möglichkeit haben, und bitten um günstige Preise. Möglicherweise positionieren sie sich als Vertriebspartner, über den Sie die Software beziehen können.



Viele Anbieter haben Programme zur Registrierung von Geschäftsabschlüssen, um Vertriebspartnern die Möglichkeit zu geben, Gelegenheiten zu erkennen und oft einen Abschluss zu erzielen, der dem Kunden zugute kommt. Das mag einfach klingen, aber auch hier kann es kompliziert sein. Anfragen können mehrere Wege durchlaufen haben, um vergleichbare Angebote zu erhalten. Einige Partner haben möglicherweise bereits vertraglich festgelegte Tarife, und manche Anbieter stornieren die Registrierung von Geschäften, wenn mehrere Parteien sie kontaktieren. Auch hier handelt es sich um eine komplexe Angelegenheit, bei der auch politische Aspekte eine Rolle spielen können. Das kann mit dem Verhalten und den Vorlieben eines einzelnen Verkäufers zu tun haben, mit einer größeren Beziehungsdynamik oder damit, wer der Kunde ist. Die Realität sieht so aus, dass es viele Möglichkeiten gibt, die Wettbewerbsbedingungen ungleicher zu machen.

Beim Vergleich von Produkten und Angeboten gibt es eine Menge Optionen, die hinzugefügt oder verändert werden können. Zwei scheinbar ähnliche Angebote können viele Funktionen gemeinsam haben, aber die Anbieter arbeiten nicht auf dieselbe Weise. Der

eine hat vielleicht bestimmte Kernfunktionen und der andere bietet sie als Teil eines zusätzlichen Moduls an, ein anderer kompensiert vielleicht fehlende Elemente in einem anderen Bereich. Ein Bereitstellungsmodell erfordert vielleicht einen wesentlich höheren Aufwand. Das eine bietet vielleicht einen Abonnementdienst an, das andere eine Lizenzgebühr und eine jährliche Wartungsgebühr. Wie auch immer man es betrachtet, es kann sehr schnell unübersichtlich werden.

Und das gilt nur für den Kauf neuer Software. Die Erneuerung von Lizenzen ist ein weitaus häufigerer Vorgang als der Kauf von Software für neue Projekte. Ein häufiges Problem ist, dass die Verantwortung für die Erneuerung von Lizenzen in den Bereichen Beschaffung, Finanzen, Anlagenverwaltung, IT und Legal liegt. Diese Teams stehen schon bei ihrer täglichen Arbeit unter großem Druck. Wer auch immer die Last trägt, das Volumen ist in der Regel zu groß, als dass die meisten Transaktionen proaktiv angegangen werden könnten. Selten kann eine ausreichende Sorgfalt angewandt werden, schon gar nicht ohne vorausschauende Planung. Selbst dann wird es zu einer Feuerlöschübung mit geringem Nutzen.



Die Unternehmen müssen ausreichend Zeit für diese Arbeit einplanen, und die Zeit, die Sie einplanen, wird nie ausreichen. Wenn Sie bis kurz vor dem Verlängerungsdatum warten und ein gutes Geschäft erwarten, werden Sie sehr enttäuscht sein. Es ist unwahrscheinlich, dass der Anbieter Ihnen einen Preisnachlass gewährt, weil er weiß, dass Sie seine Software nicht ersetzen werden. Wenn der Anbieter neue Funktionen hinzugefügt hat oder die Kosten für den Support der Software gestiegen sind, ist es sogar sehr wahrscheinlich, dass er die Kosten für die Verlängerung gegenüber dem vorherigen Zeitraum erhöht. Bei Insight stellen wir einen erheblichen Inflationsdruck fest, vor allem bei den Folgekosten.

All dies ist schon kompliziert genug, wenn man die Software gleichwertig erneuert, aber Ihre Bedürfnisse haben sich seit dem ursprünglichen Kauf wahrscheinlich

geändert. Im Laufe der Zeit schwankt die Zahl der Nutzer, die Anforderungen an den Support ändern sich und Unternehmen strukturieren um. Hinzu kommt, dass das Produkt oder die Anwendung selbst bei der Verlängerung möglicherweise nicht mehr dasselbe ist: Funktionen können hinzugefügt oder entfernt worden sein, die von Ihnen lizenzierten Funktionen können auf mehrere Produkte aufgeteilt oder in einer Suite gebündelt worden sein. Bei einer SaaS-Anwendung geschieht dies hinter den Kulissen. Bei installierten Anwendungen gibt es Entscheidungen und Kosten, die mit der Reaktion auf sich ändernde Technologieangebote zusammenhängen. Alle diese Faktoren zusammengenommen bringen die Komplexität auf ein ganz neues Niveau.

Kurz gesagt, die Automatisierung von Softwarebeschaffung und -verlängerungen ist ein bisschen wie ein Einhorn.



Was die meisten Unternehmen brauchen, wozu sie aber nur selten in der Lage sind, ist ein strukturierter Ansatz zur Überwachung und Verwaltung ihrer Softwarebeschaffung und -verlängerung. Dazu gehört eine Betrachtung des gesamten Portfolios. Prüfen Sie, was Sie haben, was Sie brauchen, wo die Überschneidungen liegen und welche Service-Levels angemessen sind. Dann können Sie Ihre Beschaffungskanäle mit einer gewünschten Stückliste durchgehen und an der richtigen Preisgestaltung und Struktur arbeiten.

Wir sind uns bewusst, dass dies ein ziemliches Unterfangen ist, weshalb Insight spezielles Fachwissen aufgebaut hat, um genau dieses Problem anzugehen. Die Kunden daran zu hindern, Einhörner zu jagen, ist möglicherweise der Bereich, in dem wir den größten Mehrwert schaffen.



---

## Weitere Informationen

---

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie wir Sie bei der Optimierung und Steuerung Ihrer Software-Assets unterstützen können, fragen Sie doch einfach die Experten.

Schauen Sie bei Meet the Experts vorbei.

2022 EUROPE  
MEET THE EXPERTS  
Presented by  Insight.



Treffen Sie rasiermesserscharfe Entscheidungen mit Insight

  
Insight