

```
def create
  @whitepaper = Whitepaper.new(whitepaper_params)

  if @whitepaper.save
    redirect_to root_url
  else
    render 'new'
  end
end
```

INDIVIDUALSOFTWARE ODER SOFTWARE VON DER STANGE?



Eine Entscheidungshilfe

INDIVIDUALSOFTWARE ODER STANDARDSOFTWARE?

Eine Entscheidungshilfe

Wenn Sie sich dieses Whitepaper heruntergeladen haben, stehen Sie wahrscheinlich gerade vor einer technischen Herausforderung. Sie arbeiten vielleicht mit einer Software, die Sie in einem zentralen Bereich Ihres Unternehmens unterstützen soll, aber mehr Probleme macht, als dass sie hilft. Oder Sie haben einen Prozess in Ihrem Unternehmen, der digitalisiert werden soll, da die Exceltabelle diesen langsam nicht mehr abbilden kann und es zu komplex für die Mitarbeitenden und dadurch fehleranfällig wird. Vielleicht sind auch die Lizenzkosten für eine Software langsam in horrende Gefilde gestiegen, da immer mehr Nutzer dazukommen.

Sie stellen sich die Frage, gibt es eine Alternative zur Exceltabelle oder zur Software, die Sie gerade nutzen oder für einen Prozess ins Auge fassen?



Ja, es gibt Alternativen. **Dieser Guide soll Ihnen dabei helfen, zu entscheiden, ob in Ihrem Fall eine Individualsoftware anstelle einer Standardsoftware sinnvoll wäre.**

Wir möchten Sie mit diesem Guide dabei unterstützen, Ihre Entscheidung zu treffen. Dabei profitieren wir von 14 Jahren Erfahrung bei der Abschätzung und Umsetzung komplexer Softwareprojekte.

INHALTSVERZEICHNIS

Houston, wir haben ein Problem!	01
Standardsoftware vs. Individualsoftware	06
Standardlösung	07
Individuelllösung	08
Fallbeispiele	10
Entscheidungshilfe	12
Anbieterauswahl	13
Fazit	15

Houston, wir haben ein Problem!

Notwendige Vorarbeit

In jedem Fall sollte man vor der Suche nach einer passenden Software alle Anforderungen definiert haben, die man an die zukünftige Lösung hat.

Bevor wir tiefer in die Vor- und Nachteile einer Standardsoftware und Individualsoftware einsteigen, wollen wir noch einen kurzen Abstecher in die Schritte machen, die im Normalfall ablaufen, bevor Sie überhaupt die nötigen Informationen haben, um eine kluge Entscheidung zu treffen. Häufig passiert dies, wenn man in irgendeiner Art unzufrieden mit den Prozessen im Unternehmen ist oder ein digitales Produkt einfach nicht so konvertiert, wie man das gerne hätte. Dabei kann es sowohl sein, dass man bereits eine Software im Einsatz hat, als auch, dass die Prozesse noch manuell ablaufen.

In jedem Fall sollte man vor der Suche nach einer passenden Software alle Anforderungen definiert haben, die man an die zukünftige Lösung hat. **Wie geht man hier am besten vor?**

Einbezug aller Stakeholder

In der modernen Gestaltung von digitalen Lösungen werden Sie immer wieder von „User-Centered Design“ hören. Gemeint ist, dass jede digitale Lösung aus Sicht und unter Einbezug der Benutzenden gedacht und entwickelt werden sollte. Obwohl es naheliegend scheint, dass der Erfolg einer digitalen Lösung zum größten Teil davon abhängt, wie gut man die Bedürfnisse der Benutzenden trifft, wird immer noch von vielen Unternehmen im „stillen Kämmerchen“ geplant. Dies sollten Sie vermeiden.

Nehmen Sie sich also einen Zettel und notieren sich alle Interessengruppen der zukünftigen Software. Mit „Interessengruppen“ sind alle direkten und indirekten Nutzenden der Software gemeint. Dies können Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Führungskräfte, Admins, etc. sein.

Identifikation der Bedürfnisse

Wie identifizieren Sie nun die Bedürfnisse aller Interessengruppen?

Befragungen

1

Sprechen Sie mit allen Interessengruppen. Notieren Sie sich offene und neutrale Interviewfragen, die sich darum drehen, wie die verschiedenen Gruppen arbeiten und welche Interessen und Ziele sie verfolgen. Seien Sie neugierig und hören Sie gut zu. Versuchen Sie im Detail zu verstehen, welche Herausforderungen und Probleme aktuell vorliegen. Führen Sie die Interviews im besten Fall an dem Ort durch, an dem die jeweiligen Interaktionen mit den Prozessen ablaufen.

Alternativ zu Interviews können Sie auch die standardisierte Variante der Befragung wählen: Fragebögen. Nutzen Sie hierbei offene Fragen, die frei formulierte Antworten erfordern. Sprechen Sie die Fragen vorab mit Vertretern der einzelnen Interessengruppen durch und stellen Sie sicher, dass die Fragen richtig verstanden werden.

2

Workshops & Fokusgruppen

Verwenden Sie Gruppenworkshops oder moderierte Diskussionen, um verschiedene Perspektiven und Ideen zu sammeln. Geben Sie die zu diskutierenden Fragen und Themen vor. Arbeiten Sie nicht mit zu großen Gruppen. Gruppengrößen von 4-8 Personen sind hierfür optimal. Lassen Sie die Teilnehmer diskutieren und notieren Sie sich die verschiedenen Blickwinkel auf Ihre Themenstellungen und Fragen.

3

Beobachtungen

Beobachten Sie die Nutzenden bei der Arbeit, um ein tieferes Verständnis für Ihre aktuellen Arbeitsabläufe und Bedürfnisse zu erhalten. Verhalten Sie sich unauffällig. Stellen Sie klärende Fragen, wenn es für Ihr Verständnis notwendig ist. Die Beobachtung sollte in einem möglichst natürlichen Kontext stattfinden, z. B. am Arbeitsplatz des Benutzers.



Dokumentation der Bedürfnisse

Das Ergebnis Ihrer Interviews, Workshops und Beobachtungen sollte ein tiefgehendes Verständnis über alle direkten und indirekten Betroffenen und ihre Herausforderungen sein - die bestenfalls mit einer (neuen) digitalen Lösung besser gemeistert werden können als in der Vergangenheit.

Dieses Verständnis sollten Sie dokumentieren. Dazu eignet sich beispielsweise ein:

Ist-Szenario: In einem „Ist-Szenario“ beschreiben Sie textuell, wie die verschiedenen Interessengruppen derzeit eine oder mehrere Aufgaben im jeweiligen Kontext, den sie betrachten, ausführen. Versuchen Sie so detailliert wie möglich zu schreiben. Der Hauptzweck von Ist-Szenarien ist a) eine Diskussionsgrundlage mit Interessenvertretern zu haben und b) Anforderungen an die spätere (neue) digitale Lösung abzuleiten.

Ableiten von Anforderungen

Nachdem Sie nun ein sehr detailliertes und dokumentiertes Verständnis Ihrer aktuellen Situation und aller Herausforderungen und Probleme haben, können Sie daraus Anforderungen für eine Optimierung der Situation unter Einbezug einer Software ableiten.

Unter "Anforderung" versteht man eine Bedingung oder Fähigkeit, die eine digitale Lösung mitbringen muss, um die von Ihnen identifizierten Herausforderungen zu lösen.

Wichtig: In dieser Phase dienen die Anforderungen vorerst nur als Grundlage für die Auswahl einer passenden Softwarelösung. Sie müssen noch nicht den Detailgrad erfüllen, den man benötigt, um einzelne Funktionen dann tatsächlich zu entwickeln.

Dennoch empfehlen wir einige Grundregeln für gute Anforderungen einer Software zu beachten. Zu diesen gehören:

Schreiben Sie über das „Was“ und nicht über das „Wie“ 1

Es sollte in erster Linie darum gehen, welche Herausforderungen und Probleme die neue Software lösen bzw. adressieren sollte. Vermeiden Sie es bereits zu beschreiben, wie das gelingen wird. Dies wird erst zu einem späteren Zeitpunkt eine Rolle spielen.

Statt „Ein Mitarbeiter priorisiert seine Tickets, die im System in einem Fenster angezeigt werden, über das Dropdown Menü, das eine Priorisierung nach *Eingangsdatum*, *Anhang* und *Absender* erlaubt“ besser „Ein Mitarbeiter kann im System die ihm zugeordneten Tickets erkennen und nach verschiedenen Parametern priorisieren“

Die Anforderungen sollten möglich und überprüfbar sein 2

„Möglich“ meint, dass sie realistisch sind und keine Wunschvorstellung, bei der man auch als Laie erkennt, dass sie unmöglich technisch umsetzbar ist. „Überprüfbar“ bedeutet, dass sie nicht so vage sind, dass man nur schwer erkennen kann, ob sie von einer möglichen Zielsoftware tatsächlich adressiert werden. Statt „Das neue System sollte mit einer eingebauten KI alle bisherigen Aufgaben der Mitarbeitenden komplett selbstständig übernehmen“ besser „Das neue System kann fertig bearbeitete Tickets automatisiert nach Art der Kategorie archivieren“

Schreiben Sie aktiv, konkret und klar 3

Jede Anforderung besteht aus einem Subjekt (Benutzer/System) und einem Prädikat (beabsichtigtes Ergebnis, Aktion oder Bedingung). „Konkret“ und „klar“ bedeutet, dass die Anforderung auch von einem Dritten verstanden werden kann, der keinen Einblick in den bisherigen Erkenntnisprozess hat. Statt „Es können Tickets angelegt werden“ besser „Ein Sachbearbeiter kann ein Ticket im System anlegen und zur Freigabe an seinen Chef schicken“

Priorisieren von Anforderungen

Sie haben nun eine lange Liste mit allen Anforderungen, die Sie an eine Software stellen. Wie bei vielen anderen Dingen auch, sollte man sich aber bewusst machen, dass man im Zweifel aufgrund von Zeit- oder Budget-Engpässen gewisse Kompromisse machen muss. Daher müssen Sie vorab festlegen, welche Anforderungen besonders wichtig sind und auf welche Sie auch verzichten könnten. Sie müssen also priorisieren. Beispielhafte Methoden hierfür sind:

Ranking 1

Sie sortieren alle Anforderungen nach eigenem Gefühl von höchster zu niedriger Priorität. Die schnellste, aber auch fehleranfälligste Methode.

Punkte-Voting 2

Sie nehmen aus jeder Interessengruppe mindestens einen Vertreter. Jede Person bekommt nun eine festgelegte Anzahl an Punkten, die den verschiedenen Anforderungen nach persönlicher Wichtigkeit zugeteilt werden können. Sie erstellen anschließend eine Anforderungsliste priorisiert nach Anzahl der Punkte.

Priorisierungsmatrix 3

Sie erweitern die einfache Priorisierung nach Wichtigkeit der jeweiligen Anforderung um eine oder mehrere Dimensionen. Damit erhalten Sie eine Matrix, die jede Anforderung nach verschiedenen Kriterien wie z. B. Wichtigkeit und Aufwand bewertet.

MoSCoW-Methode 4

Erweitern Sie die Priorisierung um zu berücksichtigende vier Kategorien an Anforderungen:

M

Must have

Muss-Anforderungen - Unverzichtbare Anforderungen

S

Should have

Sollte-Anforderungen - Wichtige, aber nicht kritische Anforderungen

C

Could have

Könnte-Anforderungen - Wünschenswerte Anforderungen, die aber im Zweifel auch nicht berücksichtigt werden können

W

Won't have

Wird aktuell noch nicht umgesetzt - Anforderungen, die aktuell noch nicht berücksichtigt werden müssen, aber zu einem späteren Zeitpunkt relevant werden können

Einbezug nicht-fachlicher Anforderungen

Nachdem Sie nun einen priorisierten Anforderungskatalog haben, kann es losgehen mit der Suche nach der passenden Software, richtig? - noch nicht ganz.

Wichtige Überlegungen, die Sie vorab noch machen sollten, schließen nicht-fachliche Aspekte wie Budget und Zeitrahmen ein. Die wesentlichen sind:

1 Flexibilität der Software

Arbeiten Sie in einer Organisation, in der sich alle drei Monate die Prozesse und Zuständigkeiten fundamental ändern oder sind diese eher langfristig angelegt? Je nach Preisanpassungen in der Organisation sollte die zugehörige Software auch einen gewissen Grad an Flexibilität mitbringen.

2 Zeitrahmen

Dieser Aspekt beinhaltet zwei Zeitdimensionen: a) wie schnell benötigen Sie die Software und b) wie lange gedenken Sie, die Software zu nutzen. Beide Aspekte haben große Auswirkungen auf die Wahl der für Sie passenden Lösung.

3 Budget

Software kostet Geld. Je komplexer Ihre Anforderungen sind, desto mehr Geld sollten Sie einplanen. Beachten Sie auch nicht nur die Höhe des maximalen Budgets, das Ihnen zur Verfügung steht, sondern auch welches Budget-Modell Sie bevorzugen. Besser eine höhere Einmalzahlung oder ein Lizenzmodell mit monatlicher oder jährlicher Zahlung?

4 Weitere nicht fachliche Anforderungen

Berücksichtigen Sie alle weiteren nicht-fachlichen Anforderungen an eine Software, die bei Ihrer Entscheidung eine Rolle spielen könnte. Sie wollen keine Abhängigkeit von einem bestimmten Hersteller haben? Sie möchten die Software gerne selbst besitzen? Sie haben spezifische Anforderungen an die Datenverarbeitung und -Speicherung der Software? Sie setzen bestimmte Schulungsmodelle für eine Software voraus?



Auch die nicht-fachlichen Anforderungen an Ihre zukünftige digitale Lösung lassen sich analog zu den fachlichen Anforderungen priorisieren.

Nun kann es losgehen mit der Auswahl einer Software und Sie sollten mit der Frage nach einer Standard- oder Individualsoftware starten.

Standardsoftware vs. Individualsoftware – Pauschal- oder Individualreise?

Standardsoftware

Als Standardsoftware bezeichnen wir eine vorgefertigte Softwarelösung, die dazu dient, allgemeine Geschäftsanforderungen eines gesamten Marktes oder einer Branche zu erfüllen. Sie wird massenproduziert und ist daher in der Regel weniger teuer als Individualsoftware und häufig schnell verfügbar – sofern keine Anpassungen gemacht werden müssen. Jedoch ist Standardsoftware in ihrer Funktionalität und Anpassungsfähigkeit oft eingeschränkt, da sie darauf abzielt, die geläufigsten Anforderungen vieler verschiedener Unternehmen abzudecken. Dadurch kann sie nicht immer die spezifischen Anforderungen aller Unternehmen erfüllen und nicht alle Prozesse ideal abbilden.

Individualsoftware

Individualsoftware wird hingegen speziell entwickelt, um die spezifischen Anforderungen eines bestimmten Unternehmens zu erfüllen. Es handelt sich um eine maßgeschneiderte Softwarelösung, die auf die einzigartigen Bedürfnisse und Ziele des Unternehmens zugeschnitten ist. Die Merkmale von Individualsoftware können in Bezug auf Funktionalität, Leistung, Sicherheit und Integration vollständig an die Anforderungen des Unternehmens angepasst werden.



Sie entscheiden, wohin die Reise gehen soll

Die Standardsoftware können Sie sich wie eine Pauschalreise vorstellen: schnell gebucht, vielleicht sogar Last-Minute verfügbar. Doch das Programm und die Reisesstationen stehen fest und können nicht genau auf die Wünsche der Reisenden angepasst werden. Manchmal sucht man genau das. Eine schnelle und einfache Lösung und es ist in Ordnung, wenn ein paar Abstriche gemacht werden müssen.

Alternativ können Sie eine Individualreise buchen und manchmal ist es sogar notwendig, das zu tun. Die Stationen können frei gewählt werden, es können nicht nur die Standardreiseziele anvisiert werden, sondern auch mal etwas Besonderes abseits der gewohnten Pfade. Wenn Sie sich bereits für ein "nischiges" Reiseziel entschieden haben, bleibt Ihnen nichts anderes übrig, als die Reise selbst zu planen. Das Erlebnis ist dann aber auch perfekt auf sie zugeschnitten.

Ob Standard- oder Individuell: Bei der Entscheidung im Fall der Software können wir Ihnen helfen. Ein wichtiger Faktor für die Entscheidung sind zum Beispiel die Kosten.

Die schnelle Standardlösung

Unabhängig von der Wahl einer Standard- oder Individualsoftware - beide Optionen verursachen Kosten. Standardsoftware ist die gängigste Lösung für standardisierte Prozesse in Unternehmen, die wenig individuellen Charakter haben. Welche weiteren Vorteile hat aber eine Standard-Software?

Verfügbarkeit

1

Der Begriff „Standard-Software“ deutet es schon an: Diese Software ist bereits seit einiger Zeit auf dem Markt und muss nicht von Grund auf entwickelt werden – sie ist im Grunde sofort einsetzbar. Dieses sofortige Angebot ist ein klarer Vorteil einer Standard-Software. Dabei sollte man sich jedoch fragen, wie schnell man eine Lösung braucht. Für viele Unternehmen, die langfristig eine Lösung suchen, spielt der direkte Zugriff möglicherweise eine untergeordnete Rolle.

Planbarkeit der Kosten

2

Standardsoftware ist in der Regel mit einem Lizenzmodell verbunden, bei dem sich die Kosten nach der Anzahl der Nutzer, den genutzten Modulen, Pflege und Wartung und Schulungsbedarf richten. Die Kosten sind leicht kalkulierbar und je nach Ausgestaltung mehr oder weniger linear über die Jahre. Ob man mit einer Standardsoftware automatisch günstiger fährt als mit einer Individualsoftware, hängt von vielen verschiedenen Faktoren ab. Unter anderem, wie lange der Nutzungszeitraum der Softwarelösung ist. Plant man eine langfristige Lösung, können im Zweifel auch die höheren Initialkosten einer Individualsoftware auf die Jahre gerechnet günstiger sein.

Schulungen und Dokumentationen

3

Viele Anbieter von Standardsoftware verfügen über weitreichende Dokumentationen und Schulungsunterlagen aller Funktionalitäten der jeweiligen Softwarelösung. Sie haben umfassende Erfahrungen und bewährte Verfahren in der Schulung von Nutzern. Dies unterstützt bei der Implementierung der Software und stellt einen Vorteil für Standardsoftware dar.

Reifegrad

4

Auch Software durchläuft einen gewissen Reifeprozess. Wird eine Software also schon über einen längeren Zeitraum eingesetzt, dann kann man davon ausgehen, dass typische „Kinderkrankheiten“, also Fehler, die zu Beginn noch auftreten, bereits behoben sind. Je nachdem, wie sehr man die Standard-Software auf die eigenen Prozesse zuschneiden muss, kann dieser Vorteil aber auch nur teilweise greifen.

Skalierung

5

Die meisten Standardsoftwareprodukte sind modular aufgebaut und können in der Regel sehr leicht und schnell erweitert werden. Nutzen Sie beispielsweise eine Software für die Organisation ihrer Produktion, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass es weitere Module für die Bereiche Einkauf und Logistik gibt, die Sie sich schnell und unkompliziert dazubuchen können. Auch wenn eine Individualsoftware quasi eine eingebaute Skalierung besitzt, da sie nach allen Seiten beliebig erweitert werden kann, hat die Standard-Variante Zeit und Kostenvorteile.

Die maßgeschneiderte Individuallösung

Die Entwicklung einer Individualsoftware kostet initial mehr Zeit, doch im Laufe der Zeit amortisiert sich der anfängliche zeitliche Aufwand durch die später eingesparte Zeit. Das Onboarding neuer Mitarbeitenden funktioniert schneller, Prozesse sind besser abgebildet und der Supportaufwand ist geringer. Welche Argumente sprechen daher bevorzugt für eine Individual-Software?

1

Passgenauigkeit

2

Flexibilität

3

Erleichterte
Implementierung

4

Wettbe-
werbsvorteil

5

Keine
Anbieterbindung

Passgenauigkeit auf individuelle Anforderungen 1

Jedes Unternehmen ist einzigartig und hat spezifische Anforderungen, die eine Standardsoftware nicht immer erfüllen kann. Individualsoftware kann auf die genauen Anforderungen eines Unternehmens zugeschnitten werden, was den gesamten Betriebsablauf optimiert. Die daraus resultierenden Effizienzgewinne sparen dem Unternehmen langfristig Geld, da weniger Arbeitsstunden für manuelle Prozesse oder Workarounds aufgebracht werden müssen. Gleichzeitig nutzt man nur die Funktionalitäten, die man wirklich braucht. Häufig bezahlt man bei Standard-Software viele Funktionen, obwohl man vielleicht nur 20 % davon wirklich nutzt.

Flexibilität 2

Individuell entwickelte Software kann flexibel an wachsende oder veränderte Unternehmensbedürfnisse angepasst werden. Im Gegensatz zu Standardsoftware, für die oft teure Updates oder Add-ons erforderlich sind, kann bei einer maßgeschneiderten Lösung die Skalierbarkeit von Anfang an berücksichtigt werden. Dies vermeidet zukünftige Kosten für Upgrades oder den Kauf neuer Lizenzen.

Erleichterte Implementierung und Akzeptanz 3

Die Anpassung von Individualsoftware an die betrieblichen Anforderungen erlaubt eine schnellere und effizientere Implementierung von Geschäftsprozessen. Da Individualsoftware genau auf die Prozesse und Bedürfnisse eines Unternehmens abgestimmt ist, ist sie in der Regel intuitiver und benutzerfreundlicher als Standardsoftware. Dies reduziert die Schulungskosten für Mitarbeiter*innen und erhöht ihre Produktivität schneller. Gleichzeitig steigert sich die Akzeptanz der Nutzenden, die von Anfang an in den Prozess und die Gestaltung der neuen Software einbezogen sind.



Exklusiver Wettbewerbsvorteil

4

Ein großer Vorteil von Individualsoftware ist der exklusive, innovative Charakter der Lösung. Während Wettbewerber mit Standardsoftware arbeiten und dadurch an ähnliche Funktionsweisen und Einschränkungen gebunden sind, können Unternehmen mit einer maßgeschneiderten Softwarelösung einen signifikanten Wettbewerbsvorteil erzielen. Durch die Beseitigung von Prozessengpässen oder die Automatisierung komplexer Abläufe kann Individualsoftware Wert in Bereichen schaffen, die mit Standardlösungen nicht oder nur unzureichend adressiert werden können. Oft finden sich während der Entwicklung einer Individualsoftware Möglichkeiten für die Optimierung von Prozessen, zum Beispiel durch bisher nicht vorhandene Datenauswertungen oder Automatisierungen, die zu schnelleren Prozessen führen – und dadurch zu Wettbewerbsvorteilen.

Keine Anbieterbindung

5

Ein häufig im ersten Moment vernachlässigter Vorteil einer Individualsoftware ist, dass sie sich in Ihrem Besitz befindet und nicht verändert oder weggenommen werden kann.

Bei Standardsoftware kommt es immer wieder vor, dass einzelne Funktionalitäten nicht mehr weiterentwickelt werden oder Kosten rapide angehoben werden. Standardsoftware schafft daher Abhängigkeiten von den Business-Entscheidungen eines fremden Unternehmens. Bei Individualsoftware behalten Sie die Kontrolle. Sie treffen die Entscheidungen und können nicht in die Situation geraten, dass eine Entscheidung eines fremden Unternehmens Ihre Abläufe gefährdet. Selbst wenn ein Dienstleister die Software für Sie entwickelt, entsteht keine Abhängigkeit, denn die Software wechselt nach der Entwicklung in ihren Besitz. Sollten Sie den Dienstleister wechseln wollen, ist dies ebenfalls jederzeit möglich. Es gibt keinen Vendor-Lock-In, Ihre Unabhängigkeit ist garantiert.

Fallbeispiele aus der Praxis: Wann greife ich zu welcher Lösung?

An diesem Punkt werden Sie schon ein gutes Bauchgefühl haben, ob Sie eher in Richtung Standardsoftware oder Individualsoftware gehen möchten. Um die theoretischen Vorteile und Nachteile der jeweiligen Lösung noch mit praktischen Beispielen zu untermauern, werden wir nachfolgend noch einige Praxisbeispiele geben.

Der Standardfall: Wann eine standardisierte Lösung sinnvoll ist

Nur wenige Unternehmen würden auf die Idee kommen, sehr gängige Software wie beispielsweise zum Bearbeiten von E-Mails, Erstellen von Texten oder Tabellenkalkulationen individuell entwickeln zu lassen. Selbst wenn man als Unternehmen in einer Nischenbranche agiert, werden grundlegende Unternehmensprozess und Arbeitsweisen dem Standard dessen entsprechen, was sich über viele Jahre etabliert hat. Dies schließt 90% der Kernprozesse im Unternehmen ein, die über standardisierte und umfangreiche ERP-, CRM-Systeme etc. abgebildet werden. Schon allein um neue Mitarbeitende zu finden, wird man sich an wirtschafts- und branchenübliche Standards auch im IT-Bereich halten.

Und dann gibt es noch ca. 10% unternehmensindividuelle Prozesse, die entweder historisch bedingt entstanden sind oder durch die einzigartige Struktur des jeweiligen Unternehmens entstanden sind. Hier steht man dann vor der Wahl:

- a die Prozesse zu verbiegen und an die Standardsoftware anzupassen (was nicht immer möglich ist)
- b eine Individualsoftware zu entwickeln
- c die Standardsoftware zu verbiegen und so lange zu customizen, bis die den eigenen Prozessen möglichst nahe kommt

Der Individualfall: Erfolgsgeschichten mit Individualsoftware

Beispielhaft zeigen wir nachfolgend einige Fallbeispiele von vergangenen und aktuellen Projekten, die illustrieren, wie Unternehmen durch den Einsatz von Individualsoftware ihr Potential heben konnten.

Behörde: Effizienzsteigerung durch Prozessdigitalisierung

Eine öffentliche Behörde mit über 60.000 ehrenamtlichen Mitgliedern erkannte die Notwendigkeit, ihre Geschäftsprozesse zu digitalisieren, um die Verwaltung und Koordination der umfangreichen Antrags- und Abrechnungsprozesse effizienter zu gestalten. Die Herausforderung bestand darin, eine Lösung zu finden, die nicht nur die unterschiedlichen Formalien und Vorschriften abbildet, sondern auch von den verschiedenen lokalen Einrichtungen auf Orts- und Landesebene sowie von den Mitarbeitenden der Zentrale in Berlin gleichermaßen genutzt werden kann. Die Implementierung einer hochwertigen Individualsoftware ermöglichte die Transformation: weg von Papierdokumenten, hin zu einer digitalisierten Plattform, die Antragssteller*innen und Sachbearbeiter*innen gleichermaßen unterstützt.

Die Bearbeitungszeiten wurden verkürzt und die Mitarbeitenden konnten entlastet werden. Die Anwendung prüft dabei eingegebene Daten auf Plausibilität und verhindert so, dass unvollständige oder fehlerhafte Anträge eingereicht werden und diese abgelehnt oder zur Korrektur zurückgegeben werden. Dies verringerte die Fehlerquote und die Nachbearbeitungszeit drastisch.

Start-up: Unbegrenzte Skalierung durch innovatives Produkt

Für ein Start-up mit Schwerpunkt auf E-Learning wurde eine passgenaue Video-Lernplattform entwickelt. Diese individuell zugeschnittene, technisch hochverfügbare und SEO-optimierte Plattform ermöglichte es dem Start-Up, sich innerhalb von nur fünf Jahren als Marktführer für E-Learnings im Bereich Schüler:innen und Studierende im deutschsprachigen Raum zu etablieren – mit mittlerweile sechs Millionen Nutzern pro Monat.

Für ein Start-up mit Schwerpunkt auf Strom- und Gasanbieter Selektion wurde eine Vergleichsplattform geschaffen, die den Anbieterwechsel im Energiebereich erheblich erleichtert. Durch die Konzentration auf Benutzerfreundlichkeit konnte die eigens entwickelte Plattform einen klaren Wettbewerbsvorteil erzielen und die Hürden für die Nutzer:innen beim Wechseln des Energieanbieters erheblich reduzieren.

Internationaler Konzern: Maßgeschneiderte CMS-Lösung

Auch bei einem vermeintlich stark standardisierbaren Produkt wie einem Content-Management-System können individuelle Anforderungen und eine Kompatibilität zu Drittsystemen dafür sorgen, dass eine individuelle Anfertigung langfristig zielführender und letztendlich auch kosteneffizienter ist. Für einen internationalen Konzern wurde demzufolge ein CMS entwickelt, das genau auf die Anforderungen der Redaktion und Nutzenden zugeschnitten wurde. Damit konnte die Redaktion deutlich schneller und fehlerfreier Inhalte generieren und einstellen und die Nutzenden leichter auf die Inhalte zugreifen.

Die dargestellten Fallbeispiele zeigen, dass für die meisten Prozesse in Unternehmen Standardsoftware völlig ausreichend ist. Gleichzeitig sieht man aber, wie durch den Einsatz von Individualsoftware Lösungen geschaffen werden können, die exakt auf die spezifischen Anforderungen und Ziele eines Unternehmens abgestimmt sind. Dabei wird nicht nur das Potenzial der Unternehmen gehoben, sondern oft auch ein signifikanter Wettbewerbsvorteil erzielt. Die Auswahl der richtigen Softwarelösung ist daher eine strategische Entscheidung, die weitreichende positive Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg haben kann.



Entscheidungshilfe und Checkliste – Wann lohnt sich Individualsoftware?

Bei der Entscheidung für oder gegen die Entwicklung einer Individualsoftware gibt es ganz klare Anhaltspunkte, die Ihnen die Entscheidung erleichtern können. Die Kosten spielen dabei eine Rolle, aber auch, wie schnell die Software verfügbar sein muss oder wie wichtig sie für Ihre Geschäftstätigkeit ist.



Die Software soll keinen branchenübergreifenden Standardprozess abbilden

Es gibt Prozesse in Unternehmen, die branchenübergreifend ähnlich sind. Wenn Sie ab und zu einen Newsletter verschicken möchten, brauchen Sie nicht das Rad neu erfinden, es gibt bereits gute E-Mail-Plattformen. Wenn Sie ein Tool für Kollaboration oder Projektmanagement suchen, werden Sie auch fündig werden. Erst wenn Sie Anforderungen über die branchenüblichen Prozesse hinaus haben, lohnt sich der Blick auf Individualsoftware.



Ihr Unternehmen basiert auf einem innovativen digitalen Produkt oder Service

Sie wollen durch eine eigens auf sie zugeschnittene Software einen klaren Wettbewerbsvorteil gegenüber Konkurrenten erzielen.



Kosten: Die Lizenzkosten für eine Standardsoftware überschreiten Betrag X

Lizenzkosten fallen jährlich an und können im Laufe der Zeit steigen. Übersteigen die Lizenzkosten der nächsten Jahre die Kosten für die Entwicklung einer Individualsoftware, ist die Entscheidung für eine Individualsoftware leicht zu treffen.



Eine aktuelle Software bildet nicht die gewünschten Abläufe ab

Wenn Sie bereits mit einer Software arbeiten, die Sie regelmäßig Zeit kostet, da Unternehmensabläufe um die Software herumgeplant werden müssen, dann könnte die Entwicklung einer eigenen Software Ihnen helfen. Denn eine Software sollte Ihnen helfen und Ihre Produktivität steigern und diese nicht hemmen.



Sie wollen die Software selbst besitzen und unabhängig vom Anbieter sein

Unabhängig davon, ob es sich um einen branchenüblichen Standardprozess handelt oder einen sehr individuellen Prozess, Sie möchten nicht den Launen des Anbieters ausgesetzt sein, sondern langfristig unabhängig und selbst im Besitz der für Sie besten Lösung.

Auswertung

Können Sie einen der Punkte der Checkliste ankreuzen, so bedeutet das, dass Sie über den Einsatz einer individuellen Softwarelösung gründlich nachdenken sollten. Vermutlich werden Sie mit einer Standard-Lösung dann tendenziell schlechter fahren.

Wie finde ich den passenden Partner?

Bei der Entwicklung und Implementierung von Individualsoftware gibt es einen nicht zu unterschätzenden Risikofaktor: Das Projekt muss gut geplant sein und der Dienstleister muss wissen, was er tut. Nicht nur, um die Qualität der endgültigen Lösung zu sichern, sondern auch, um später einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Die Entwicklungszeit einer Software ist nicht trivial. Ein schlecht konzipiertes Softwareprojekt kann zu großem Verlust von Zeit und Ressourcen führen und Geschäftsabläufe beeinträchtigen.

Die sorgfältige Auswahl eines Softwareentwicklungs-Partners ist eine präventive Maßnahme zur Minimierung potenzieller Risiken. Bei der Umsetzung mit einem IT-Dienstleister sollten einige Grundanforderungen in den Vorbesprechungen thematisiert werden. So können Sie ein Gefühl dafür bekommen, ob Sie einen kompetenten Partner gewählt haben. Achten Sie bei der Auswahl eines Dienstleisters oder bei der Umsetzung im eigenen Team darauf, dass folgende Grundanforderungen erfüllt sind und stellen Sie zur Not folgende Fragen:

Bisherige Referenzen und Projekte 1

Niemand will der Erste sein, an dem eine neue komplexe Operation am offenen Herzen durchgeführt wird. Auch in der Softwareentwicklung sollten Sie diese Art von Nervenkitzel eher vermeiden. Lassen Sie sich von einem potenziellen Partner zeigen, welche ähnlichen Projekte in der Vergangenheit schon umgesetzt wurden. Sprechen Sie im Zweifel mit den Kunden:innen. Sie wollen einen Partner, der seit vielen Jahren aktiv ist und daher Budgets, Zeiten und technische Machbarkeiten zuverlässig einschätzen und umsetzen kann.

Teamgröße und Expertise 2

Um ein erfolgreiches Softwareprojekt umzusetzen, braucht es keine Heerscharen an Entwicklern. Gibt es aber nur zwei Entwickler seitens des Dienstleisters, die Ihre Softwarelösung umsetzen sollen, sollten erste Zweifel aufkommen. Niemand ist vor Krankheit gefeit und Urlaub steht auch hin und wieder an. Vermeiden Sie Risiken durch personelle Engpässe. Lassen Sie sich von Ihrem zukünftigen Partner das Team inkl. aller Kompetenzen vorstellen. Für jede Rolle im Team sollte es mindestens eine Person als Back-up geben.

Achten Sie auch darauf, dass alle Back-ups die gleichen technischen Kompetenzen mitbringen.

Testgetriebene Entwicklung 3

In der modernen und professionellen Softwareentwicklung arbeitet man "testgetrieben". Gemeint ist, dass man für jede Zeile Code und Funktionalität Tests entwickelt, die automatisiert zu jedem beliebigen Zeitpunkt alle Funktionalitäten der Software auf Herz und Nieren überprüfen und Fehler sofort melden. Bestehen Sie auf eine 100%ige Testabdeckung. Das mag in der initialen Entwicklung einen leichten Mehraufwand bedeuten. Langfristig werden Sie unglaublich dankbar dafür sein. Nur so bekommen Sie eine stabile Anwendung.



4

Klare Verantwortlichkeiten und Ansprechpartner

Nichts ist ärgerlicher, als ständig wechselnde Ansprechpartner zu haben. Bestehen Sie auf feste Ansprechpartner. Sie wollen die Produktidee nur einmal erklären und wissen, wer die Verantwortung trägt, wenn es im Projekt zu Herausforderungen kommt. Bestehen Sie auf Ansprechpartner in jeder Funktionsebene. Häufig sehen Sie von Dienstleistern nur die im Vordergrund agierenden Projektmanager. Bestehen Sie auch auf Ansprechpartner im „Maschinenraum“ der Softwareentwicklung.

5

Langfristige Betreuung

Denken Sie bereits früh an die Zeit nach Abschluss des Projekts. Eine Software benötigt immer Updates und Wartung. Vielleicht möchten Sie auch den Betrieb der Software nicht selbst übernehmen? Legen Sie Wert darauf, dass ein Partner Interesse hat, Sie langfristig zu begleiten. Das hat er insbesondere dann, wenn er von seiner eigenen Arbeit überzeugt ist und weiß, dass das Ergebnis über lange Zeit stabil läuft.

6

Dokumentation und Schulungsunterlagen

Eine eigene Software macht Sie unabhängig von dem Partner, der Sie erstellt hat. Damit dies nicht nur ein theoretischer Faktor ist und Sie die Freiheit haben, zu einem zukünftigen Zeitpunkt mit einem anderen Partner zu arbeiten oder ein internes Team aufzubauen, sollten Sie gute Dokumentation und Schulungsunterlagen erwarten.

7

Das Zwischenmenschliche

Zu guter Letzt: Arbeiten Sie nur mit Partnern, von denen Sie wirklich das Gefühl haben, dass sie zusammen auch ein Bier trinken gehen könnten. In jedem Projekt gibt es gute und schlechte Zeiten. Seien Sie sicher, dass Sie einen Partner haben, der wirklich motiviert ist, die bestmögliche Lösung für Sie umzusetzen und dem Sie komplett vertrauen.

Sie sehen: Die Qualität der Individualsoftware ist kein isolierter Faktor, sondern ein kumulatives Resultat ausgewogener Planung, professioneller Umsetzung und kontinuierlicher Wartung. Mit einer gezielten Herangehensweise, die die oben genannten Grundanforderungen erfüllt, kann das Risiko einer fehlerhaften Software erheblich reduziert und ein robustes, effizientes und sicheres Softwareprodukt geschaffen werden.

FAZIT

Langsame und fehleranfällige Prozesse, verbunden mit genervten Mitarbeitenden, müssen nicht sein. Ebenso wenig wie digitale Produkte, die niemand versteht und deshalb auch keiner nutzt.

Noch nie gab es so viele gute Softwarelösungen am Markt oder Teams, die eine speziell auf Sie zugeschnittene Softwarelösung entwickeln.

Versuchen Sie dennoch, die in diesem Leitfaden beschriebenen Ratschläge zu berücksichtigen. Sie stammen aus 14 Jahren Erfahrung in der Softwareentwicklung und vielen tausenden Gesprächen mit Unternehmen.

Einer der wichtigsten Ratschläge: Geben Sie nicht zu viel Kompetenz ab. Egal, für welche Lösung Sie sich entscheiden. Sie sollten immer die Zügel in der Hand behalten und verstehen, was gerade gemacht wird und wie das Ergebnis aussieht.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg auf Ihrer Reise zu Ihrer neuen Softwarelösung!

Wie geht es jetzt weiter?

Wir hoffen, dass dieses Whitepaper Unklarheiten aus dem Weg räumen und Ihnen Ihre Entscheidung erleichtern konnte. Wenn Sie noch Fragen haben, rufen Sie uns gerne an oder vereinbaren Sie einen Termin. **Wir melden uns umgehend und stehen Ihnen in einem ersten Gespräch gerne kostenfrei beratend zur Seite.**

Wir bei makandra haben Erfahrung aus über 200 Projekten und eine überragende Kundenzufriedenheit. Warum? Wir arbeiten seit 14 Jahren getreu unseren Werten: Technische Exzellenz, Integrität, Förderkultur und Eigeninitiative. Davon profitieren nicht nur unser Team von Web-, DevOps-, Hosting- und UX/UI-Design-Expert:innen in Augsburg, sondern natürlich auch unsere Kund:innen. Wir beraten ehrlich und liefern nur Resultate ab, auf die wir auch stolz sein können.

KONTAKTIEREN SIE UNS



+49 821 58866 180



info@makandra.de



<https://makandra.de>



Melli-Beese-Straße 5
86159 Augsburg



Dr. Thomas Eisenbarth,
Geschäftsführer der makandra GmbH