

KONFLIKTLÖSUNG BEI DER EINFÜHRUNG EINER SOFTWARE

BRANCHE

Handel

PROJEKT

Einführung eines ERP-Systems bei einem Großhändler. Zum Einsatz sollten Module für die Finanzbuchhaltung, das Lager, die Auftragsabwicklung, den Vertrieb, den Einkauf und ein Managementcockpit kommen.

Projektkosten:

250.000,00 € Lizenzen
250.000,00 € Dienstleistungen des Softwareherstellers
120.000,00 € Hardware

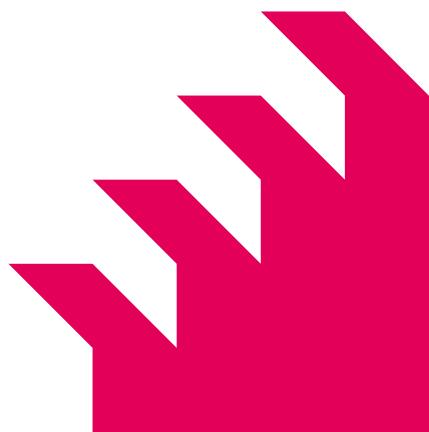
620.000,00 € Projektkosten IT gesamt

KONFLIKT

Hardware und Lizenzen waren schon bezahlt. Die Dienstleistungen waren bis auf 50.000 € ebenfalls bezahlt. Nach der Einführung des Projekts beschwerte sich der Kunde darüber, dass die wesentlichen Arbeitsprozesse mit der alten Software schneller und einfacher zu realisieren waren. Er überlegte, das gesamte Projekt rückabzuwickeln und das bezahlte Geld für die Lizenzen und die Dienstleistungen zurückzufordern. Die Hardware hatte er bei einem anderen Dienstleister gekauft. Der Dienstleister dagegen war der Meinung, seine Leistung erbracht zu haben und forderte die noch ausstehenden 50.000 €.

Im Falle einer gerichtlichen Auseinandersetzung hätten sich im sehr wahrscheinlichen Fall eines Vergleichs folgende Kosten ergeben:

550.000,00 € Streitwert
5.505,50 € Außergerichtliche RA-Kosten
7.865,00 € Gerichtliche RA-Kosten
3.106,00 € Gerichtskosten
3.146,00 € RA-Kosten für den Vergleich
20,00 € Postpauschale
19.642,50 € Kosten Rechtsstreit gesamt



Darüber hinaus wäre die Software so für den Kunden nicht zufriedenstellend nutzbar gewesen. Um das zu ändern, hätte er vermutlich bei einem anderen Dienstleister ca. 100.000 € bezahlen müssen. Für den Dienstleister hätten die Kosten für den Rechtsstreit in gleicher Höhe gelegen. Darüber hinaus hätte er einen wesentlichen Teil seiner 50.000 € nicht erhalten. Besonders schädlich wäre aber der Verlust einer wichtigen Referenz. Das ganze Verfahren hätte sich voraussichtlich über 1 bis 2 Jahre hingezogen und der Kunde hätte sich in der Zwischenzeit entweder mit der Software beholfen (kaum abzuschätzende Kosten), oder aber schon die Änderungen in Auftrag geben müssen.

AKTION

Klose, Srocke konnte durch Verhandlungen in mehreren Sitzungen eine für beide Seiten befriedigende Lösung finden. Bei den Gesprächen wurden mit den Konfliktparteien getrennt voneinander das Konfliktpotential erarbeitet und dann zusammen unter zielführender Moderation eine Lösung gefunden. Der Dienstleister verpflichtete sich, einige Änderungen auf eigene Rechnung (Aufwand: 20.000 €) und gegen Rechnung (Aufwand: ebenfalls ca. 20.000 €) durchzuführen. Der Kunde verpflichtete sich insgesamt noch 70.000 € zu zahlen und als Referenz für den Dienstleister aufzutreten. Die Kosten für unsere Dienstleistungen beliefen sich für den Kunden und für den Dienstleister auf je 10.000 € (ohne MWSt).

ERFOLG

Insgesamt ergeben sich also für den Kunden, gegenüber dem Rechtsstreit, Einsparungen in Höhe von 89.642,50 € und für den Dienstleister in Höhe von 29.642,50 €. Darüber hinaus sind beide Parteien mit dem gefundenen Ergebnis sehr zufrieden und arbeiten wieder vertrauensvoll zusammen.

	Rechtsstreit Kunde	Rechtsstreit Dienstleister	Moderation Kunde	Moderation Dienstleister
Kosten des Verfahrens	19.642,50 €	19.642,50 €	10.000 €	10.000 €
Zusätzliche Kosten/Verluste	100.000 €	40.000 €	20.000 €	20.000 €
Bewertung des Ergebnisses	Sehr ungünstig	Sehr ungünstig	Sehr zufrieden	Sehr zufrieden

