

Don't fall for sunk costs

Wie die kontinuierliche Neubewertung von Software-
Entscheidungen nachhaltiges Wachstum fördert



Falco Blumschein
VP Operations & Finance
Lanes & Planes



**Wer von Ihnen hat schon eine
unzufriedenstellende oder gescheiterte
Software-Implementierung durchgemacht?**

**Wer von Ihnen hat schon eine
unzufriedenstellende oder gescheiterte
Software-Implementierung durchgemacht?**



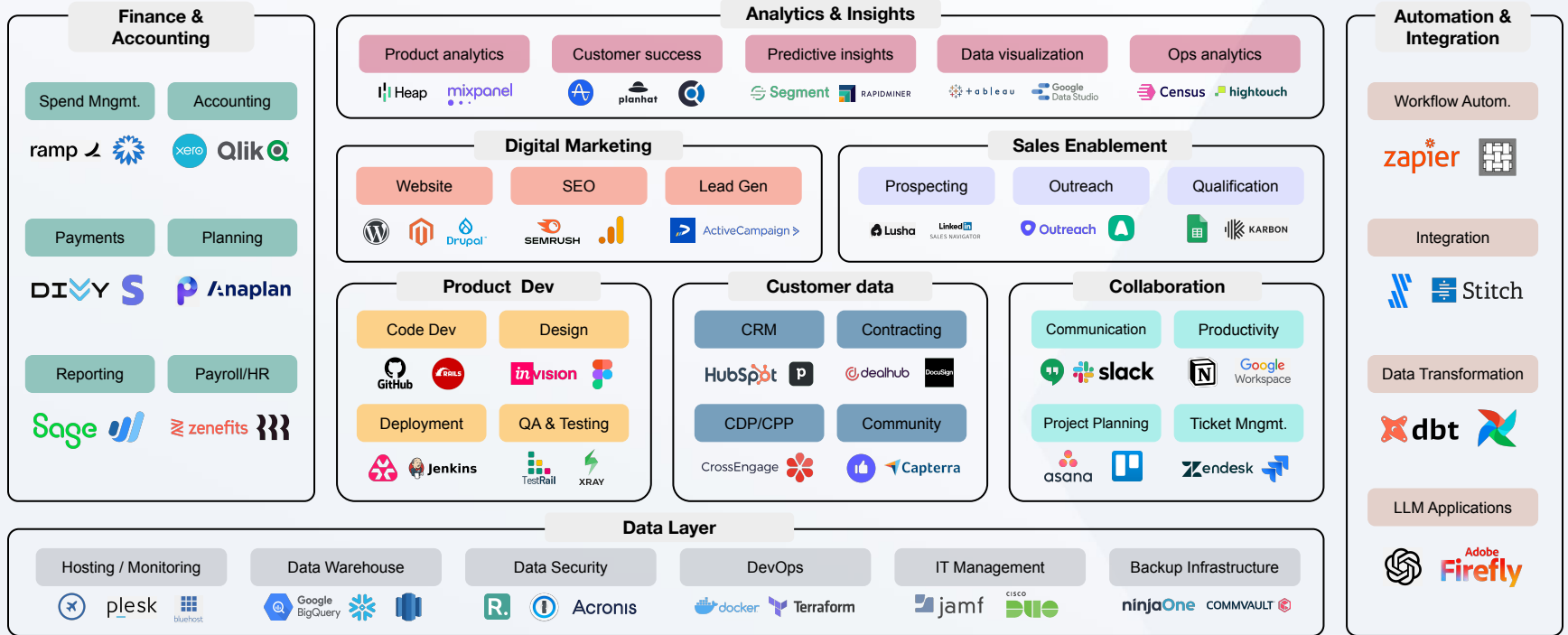
**Wer von Ihnen hat schon eine
unzufriedenstellende oder gescheiterte
Software-Implementierung durchgemacht?**

We've all been there...

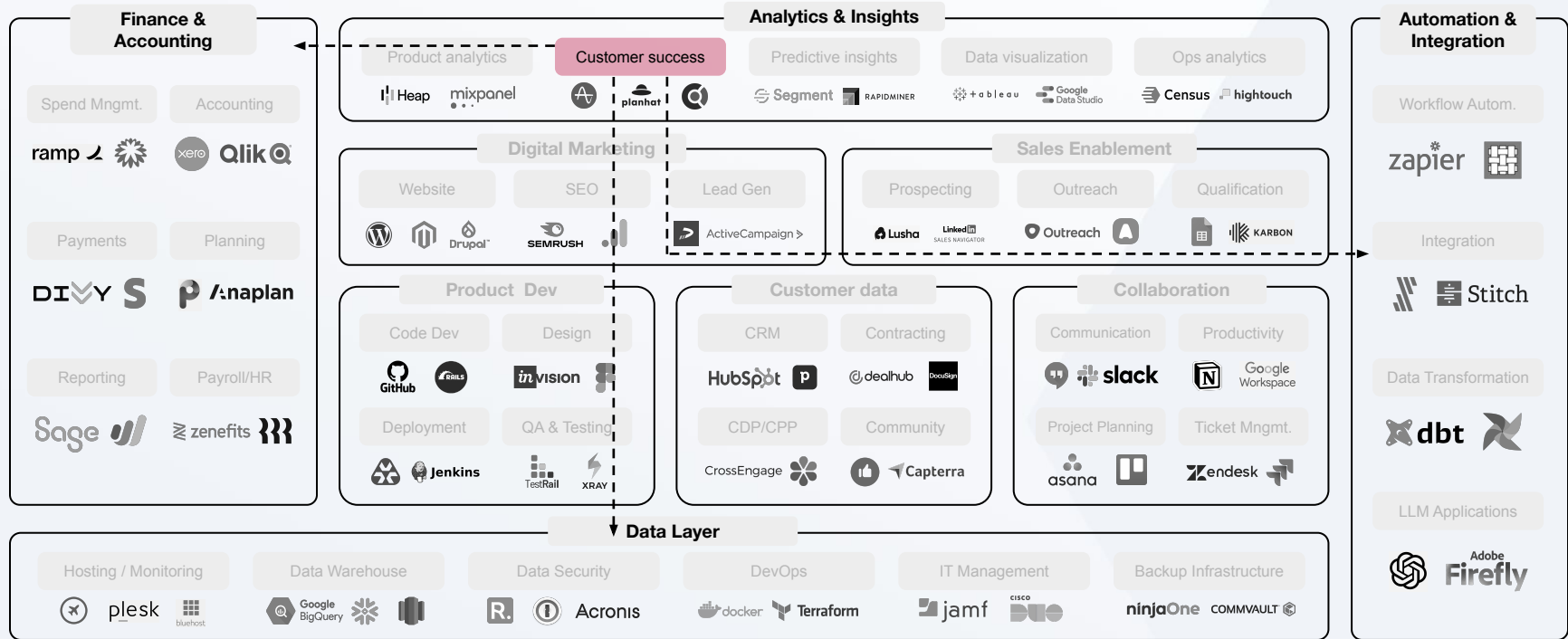
In dieser Masterclass...

- Geht es um **'War Stories'** zu gescheiterten Software-Implementierungen bei Lanes & Planes
- Die dazugehörigen **Lessons Learned** und **Next Practices** für effiziente Software-Entscheidungen in Unternehmen
- Die hieraus hervorgegangenen **Erfahrungen** in der Skalierung von **B2B SaaS Lösung**

In einem digital-first Zeitalter umfasst das Tool Stack eines Unternehmens schnell +50 individuelle Software-Lösungen



War story #1: Wie die Einführung einer neuen Customer Success Plattform nach 4 Monaten Invest scheitern konnte



War story #1: Eine erfolgreiche Software-Implementierung steht und fällt mit einer präzisen Bedarfsanalyse und funktionierenden Integrationen

Hintergrund

Der Ansatz **Customer Success Management** über das bestehende **CRM-System** abzubilden, geriet zunehmend an seine Grenzen. Als Lösung wurde die **Einführung eines dezierten Customer Success Tools** beschlossen

War story #1: Eine erfolgreiche Software-Implementierung steht und fällt mit einer präzisen Bedarfsanalyse und funktionierenden Integrationen

Hintergrund

Der Ansatz **Customer Success Management** über das bestehende **CRM-System** abzubilden, geriet zunehmend an seine Grenzen. Als Lösung wurde die **Einführung eines dezidierten Customer Success Tools** beschlossen

Bedarfsanalyse

Must-haves: Tool-Integrationen, E Mail-Funktionalität, Activity Tracking, Automatisierte Workflows

Nice-to-haves: Built-in Analysen (Dashboard & Insights), vordefinierte Playbooks

War story #1: Eine erfolgreiche Software-Implementierung steht und fällt mit einer präzisen Bedarfsanalyse und funktionierenden Integrationen

Hintergrund

Der Ansatz **Customer Success Management** über das bestehende **CRM-System** abzubilden, geriet zunehmend an seine Grenzen. Als Lösung wurde die **Einführung eines dezidierten Customer Success Tools** beschlossen

Bedarfsanalyse

Must-haves: Tool-Integrationen, E Mail-Funktionalität, Activity Tracking, Automatisierte Workflows

Nice-to-haves: Built-in Analysen (Dashboard & Insights), vordefinierte Playbooks

Problem

Mit Beginn der Implementierung stellte sich heraus:

- Integration in bestehende Systeme (Google Workspace, CRM) funktionierte nur lückenhaft
 - Hoher eigener Development Effort um Schnittstellen zu bestehender Infrastruktur zu schaffen
 - Invest ~€30k und mehrere Monate gebundene Kapazität ohne Implementierung-Erfolg
-

War story #1: Eine erfolgreiche Software-Implementierung steht und fällt mit einer präzisen Bedarfsanalyse und funktionierenden Integrationen

Hintergrund

Der Ansatz **Customer Success Management** über das bestehende **CRM-System** abzubilden, geriet zunehmend an seine Grenzen. Als Lösung wurde die **Einführung eines dezidierten Customer Success Tools** beschlossen

Bedarfsanalyse

Must-haves: Tool-Integrationen, E Mail-Funktionalität, Activity Tracking, Automatisierte Workflows

Nice-to-haves: Built-in Analysen (Dashboard & Insights), vordefinierte Playbooks

Problem

Mit Beginn der Implementierung stellte sich heraus:

- Integration in bestehende Systeme (Google Workspace, CRM) funktionierte nur lückenhaft
 - Hoher eigener Development Effort um Schnittstellen zu bestehender Infrastruktur zu schaffen
 - Invest ~€30k und mehrere Monate gebundene Kapazität ohne Implementierung-Erfolg
-

Fazit

Notwendige Neubewertung einer geeigneten Customer Success Management Lösung. Vergleich anhand **klar definierter Use-Cases**, einer **Kosten pro Nutzer** Perspektive, und Einbindung aller **relevanten Stakeholder**

War story #1: Eine erfolgreiche Software-Implementierung steht und fällt mit einer präzisen Bedarfsanalyse und funktionierenden Integrationen

Hintergrund

Der Ansatz **Customer Success Management** über das bestehende **CRM-System** abzubilden, geriet zunehmend an seine Grenzen. Als Lösung wurde die **Einführung eines dezidierten Customer Success Tools** beschlossen

Bedarfsanalyse

Must-haves: Tool-Integrationen, E Mail-Funktionalität, Activity Tracking, Automatisierte Workflows
Nice-to-haves: Built-in Analysen (Dashboard & Insights), vordefinierte Playbooks

Problem

Mit Beginn der Implementierung stellte sich heraus:

- Integration in bestehende Systeme (Google Workspace, CRM) funktionierte nur lückenhaft
- Hoher eigener Development Effort um Schnittstellen zu bestehender Infrastruktur zu schaffen
- Invest ~€30k und mehrere Monate gebundene Kapazität ohne Implementierung-Erfolg

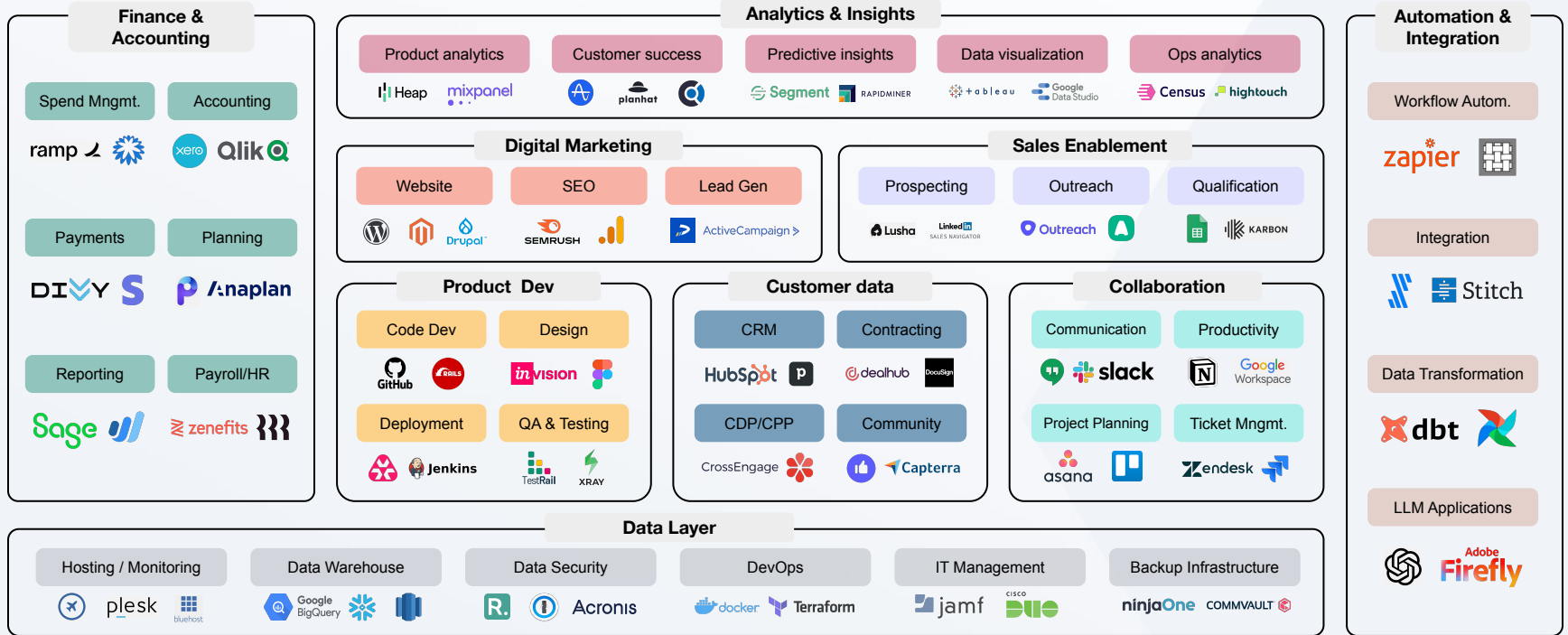
Fazit

Notwendige Neubewertung einer geeigneten Customer Success Management Lösung. Vergleich anhand **klar definierter Use-Cases**, einer **Kosten pro Nutzer** Perspektive, und Einbindung aller **relevanten Stakeholder**

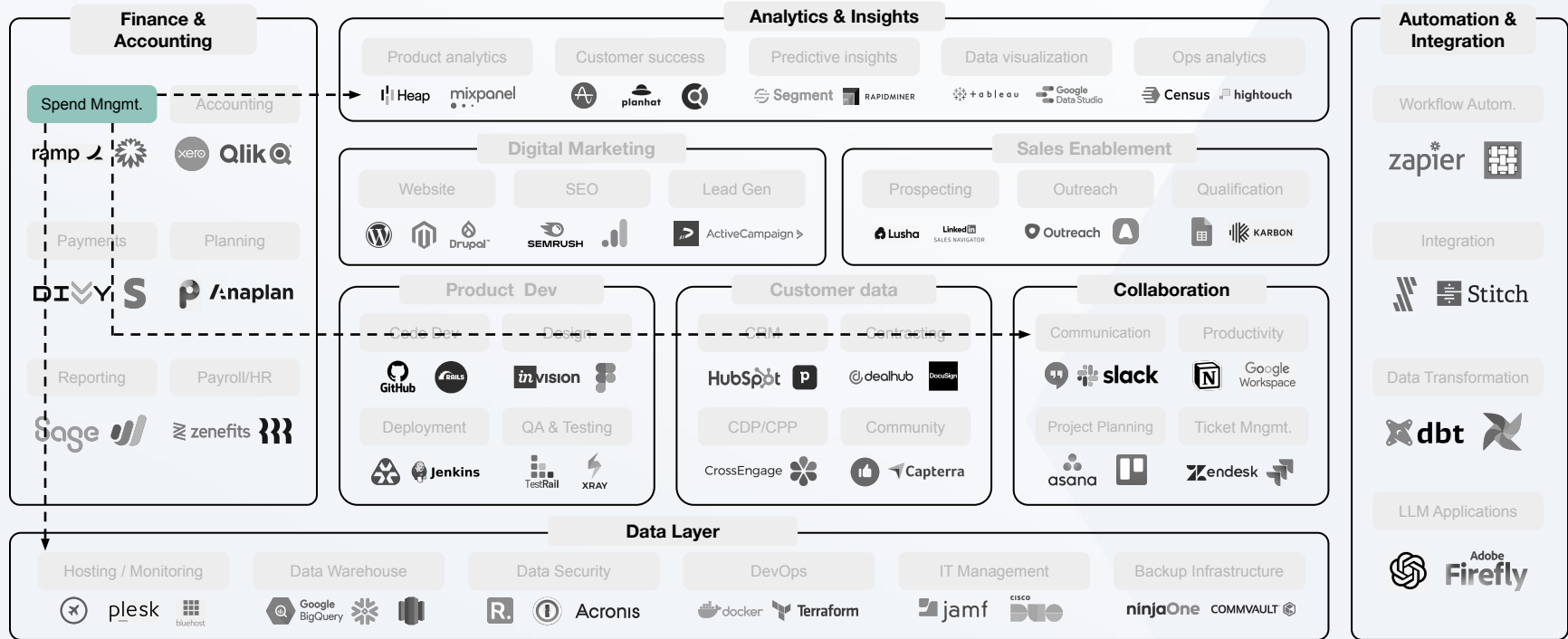


Die gradueller Implementierung einer neuen Software-Lösung kann der Schaden und die Damit verbundenen Kosten einer Fehlinvestitionen sehr stark reduzieren

In einem digital-first Zeitalter umfasst das Tool Stack eines Unternehmens schnell +50 individuelle Software-Lösungen



War story #2: Wenn die Opportunitätskosten nach einer Software-Implementierung stetig ansteigen



War story #2: Wenn die Opportunitätskosten nach einer Software-Implementierung stetig ansteigen

Hintergrund

Das **aktuelle Spendmanagement** via Corporate Credit Card von der Bank war im Zugriff **zentralisiert** auf wenige Personen, **intransparent** und **isoliert** vom restlichen Tech Stack. Ein mögliches Setting bei bis zu ca. 20 Mitarbeitern

War story #2: Wenn die Opportunitätskosten nach einer Software-Implementierung stetig ansteigen

Hintergrund

Das **aktuelle Spendmanagement** via Corporate Credit Card von der Bank war im Zugriff **zentralisiert** auf wenige Personen, **intransparent** und **isoliert** vom restlichen Tech Stack. Ein mögliches Setting bei bis zu ca. 20 Mitarbeitern

Bedarfsanalyse

Bei der **Analyse** war schnell ersichtlich, dass dies durch die Einführung eines softwaregestützten Spendmanagement-Systems zur Erstellung und Verarbeitung **virtueller Kreditkarten** gelöst werden kann.

War story #2: Wenn die Opportunitätskosten nach einer Software-Implementierung stetig ansteigen

Hintergrund

Das **aktuelle Spendmanagement** via Corporate Credit Card von der Bank war im Zugriff **zentralisiert** auf wenige Personen, **intransparent** und **isoliert** vom restlichen Tech Stack. Ein mögliches Setting bei bis zu ca. 20 Mitarbeitern

Bedarfsanalyse

Bei der **Analyse** war schnell ersichtlich, dass dies durch die Einführung eines softwaregestützten Spendmanagement-Systems zur Erstellung und Verarbeitung **virtueller Kreditkarten** gelöst werden kann.

Problem

Während der Nutzung sind Probleme & Kostentreiber aufgetreten, die vor der Implementierung nicht beachtet worden waren:

- Hohe Transaktionskosten für Karteneinsatz in Fremdwährung wurde zum Kostentreiber
 - Kein Cashback CC-Umsätze führte zu steigenden Opportunitätskosten
 - DATEV Integration nicht ausreichend (Buchungstext konnte nicht definiert werden)
 - Eine Ablehnungsquote der VCC von >3% => Manuelle Nachbuchung via Corporate CC & außerhalb des Systems
-

War story #2: Wenn die Opportunitätskosten nach einer Software-Implementierung stetig ansteigen

Hintergrund

Das **aktuelle Spendmanagement** via Corporate Credit Card von der Bank war im Zugriff **zentralisiert** auf wenige Personen, **intransparent** und **isoliert** vom restlichen Tech Stack. Ein mögliches Setting bei bis zu ca. 20 Mitarbeitern

Bedarfsanalyse

Bei der **Analyse** war schnell ersichtlich, dass dies durch die Einführung eines softwaregestützten Spendmanagement-Systems zur Erstellung und Verarbeitung **virtueller Kreditkarten** gelöst werden kann.

Problem

Während der Nutzung sind Probleme & Kostentreiber aufgetreten, die vor der Implementierung nicht beachtet worden waren:

- Hohe Transaktionskosten für Karteneinsatz in Fremdwährung wurde zum Kostentreiber
 - Kein Cashback CC-Umsätze führte zu steigenden Opportunitätskosten
 - DATEV Integration nicht ausreichend (Buchungstext konnte nicht definiert werden)
 - Eine Ablehnungsquote der VCC von >3% => Manuelle Nachbuchung via Corporate CC & außerhalb des Systems
-

Fazit

Das eingeführte System hat schnell und gut die vordefinierten Probleme gelöst, wurde jedoch im Hochlauf zunehmend zum Kostentreiber in **Transaktions-, Prozess- Opportunitätskosten**. Eine neue Lösung war erforderlich

War story #2: Wenn die Opportunitätskosten nach einer Software-Implementierung stetig ansteigen

Hintergrund

Das **aktuelle Spendmanagement** via Corporate Credit Card von der Bank war im Zugriff **zentralisiert** auf wenige Personen, **intransparent** und **isoliert** vom restlichen Tech Stack. Ein mögliches Setting bei bis zu ca. 20 Mitarbeitern

Bedarfsanalyse

Bei der **Analyse** war schnell ersichtlich, dass dies durch die Einführung eines softwaregestützten Spendmanagement-Systems zur Erstellung und Verarbeitung **virtueller Kreditkarten** gelöst werden kann.

Problem

Während der Nutzung sind Probleme & Kostentreiber aufgetreten, die vor der Implementierung nicht beachtet worden waren:

- Hohe Transaktionskosten für Karteneinsatz in Fremdwährung wurde zum Kostentreiber
- Kein Cashback CC-Umsätze führte zu steigenden Opportunitätskosten
- DATEV Integration nicht ausreichend (Buchungstext konnte nicht definiert werden)
- Eine Ablehnungsquote der VCC von >3% => Manuelle Nachbuchung via Corporate CC & außerhalb des Systems

Fazit

Das eingeführte System hat schnell und gut die vordefinierten Probleme gelöst, wurde jedoch im Hochlauf zunehmend zum Kostentreiber in **Transaktions-, Prozess- Opportunitätskosten**. Eine neue Lösung war erforderlich



Prozesskosten und Opportunitätskostentreiber im laufenden Betrieb können wesentlich teurer sein als die Abschreibung der implementierten Software

Was haben wir daraus gelernt?

Die Entscheidung für eine Software endet nicht nach der Initialen Entscheidung sondern beinhaltet den gesamten Kreislauf der Software

**Bedarfs-
analyse**

**Beschaffung &
Entscheidung**

Implementierung & Skalierung

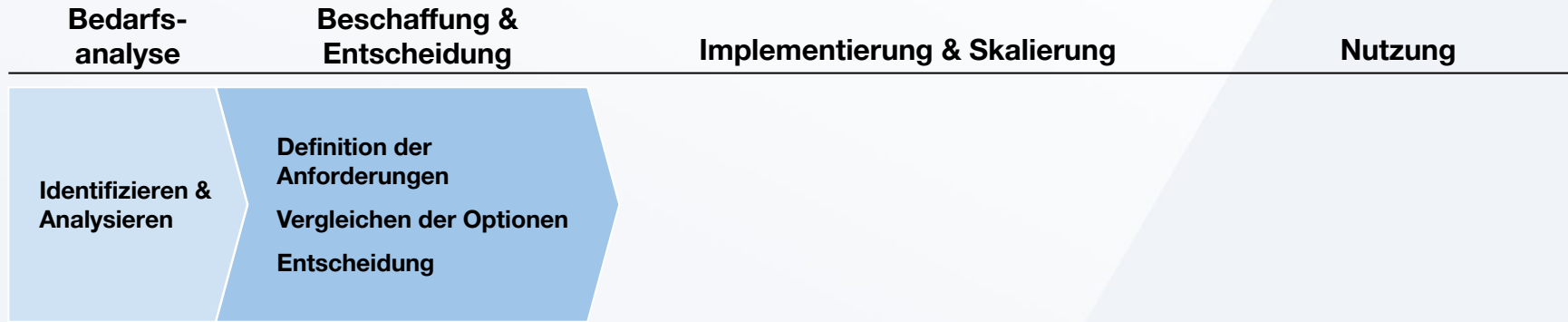
Nutzung

**Identifizieren &
Analysieren**

Zentrale Fragen der jeweiligen Phase

**Welche
Bedürfnisse
werden im
aktuellen Setup
nicht gedeckt?**

Die Entscheidung für eine Software endet nicht nach der Initialen Entscheidung sondern beinhaltet den gesamten Kreislauf der Software

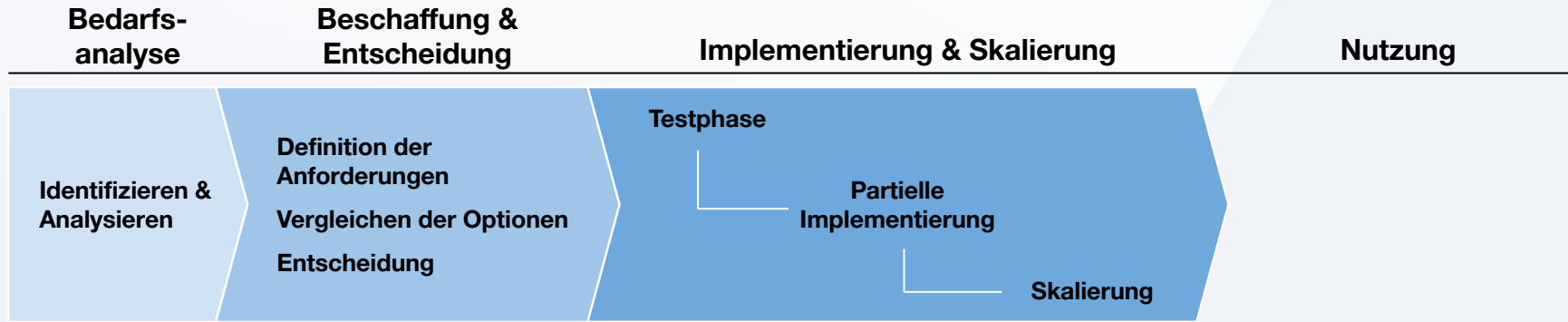


Zentrale Fragen der jeweiligen Phase

Welche Bedürfnisse werden im aktuellen Setup nicht gedeckt?

Welches Produkt deckt die jetzigen und zukünftigen Bedürfnisse bestmöglich ab?

Die Entscheidung für eine Software endet nicht nach der Initialen Entscheidung sondern beinhaltet den gesamten Kreislauf der Software



Zentrale Fragen der jeweiligen Phase

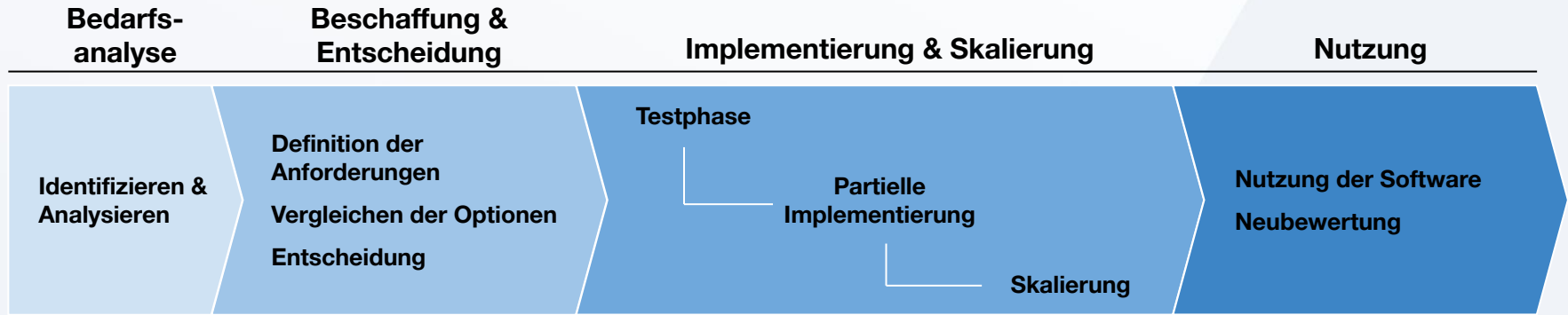
Welche Bedürfnisse werden im aktuellen Setup nicht gedeckt?

Welches Produkt deckt die jetzigen und zukünftigen Bedürfnisse bestmöglich ab?

Was sind die Kosten der Implementierung und wie können diese reduziert werden?

Wie können die Auswirkungen auf den laufenden Betrieb minimiert werden?

Die Entscheidung für eine Software endet nicht nach der Initialen Entscheidung sondern beinhaltet den gesamten Kreislauf der Software



Zentrale Fragen der jeweiligen Phase

Welche Bedürfnisse werden im aktuellen Setup nicht gedeckt?

Welches Produkt deckt die jetzigen und zukünftigen Bedürfnisse bestmöglich ab?

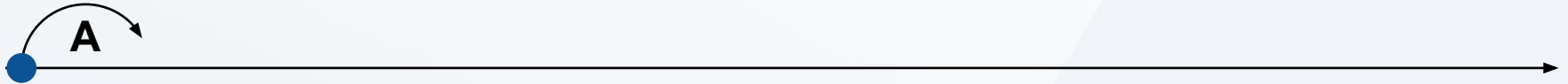
Was sind die Kosten der Implementierung und wie können diese reduziert werden?
Wie können die Auswirkungen auf den laufenden Betrieb minimiert werden?

Erfüllt die Software die gestellten Anforderungen oder gibt es Verbesserungspotential?

Jede Phase des Kreislaufes bedingt immer größere Kosten für das Unternehmen

Problemidentifizierung

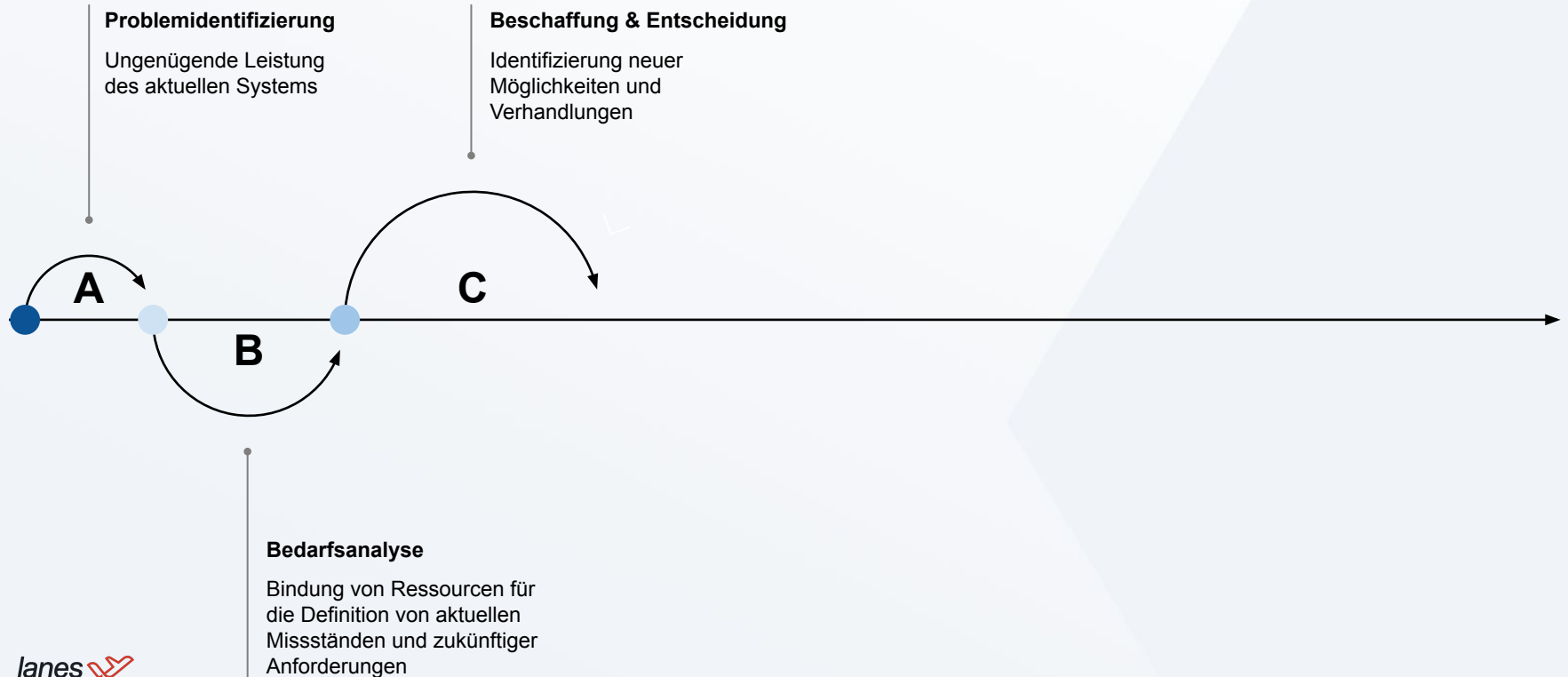
Ungenügende Leistung
des aktuellen Systems



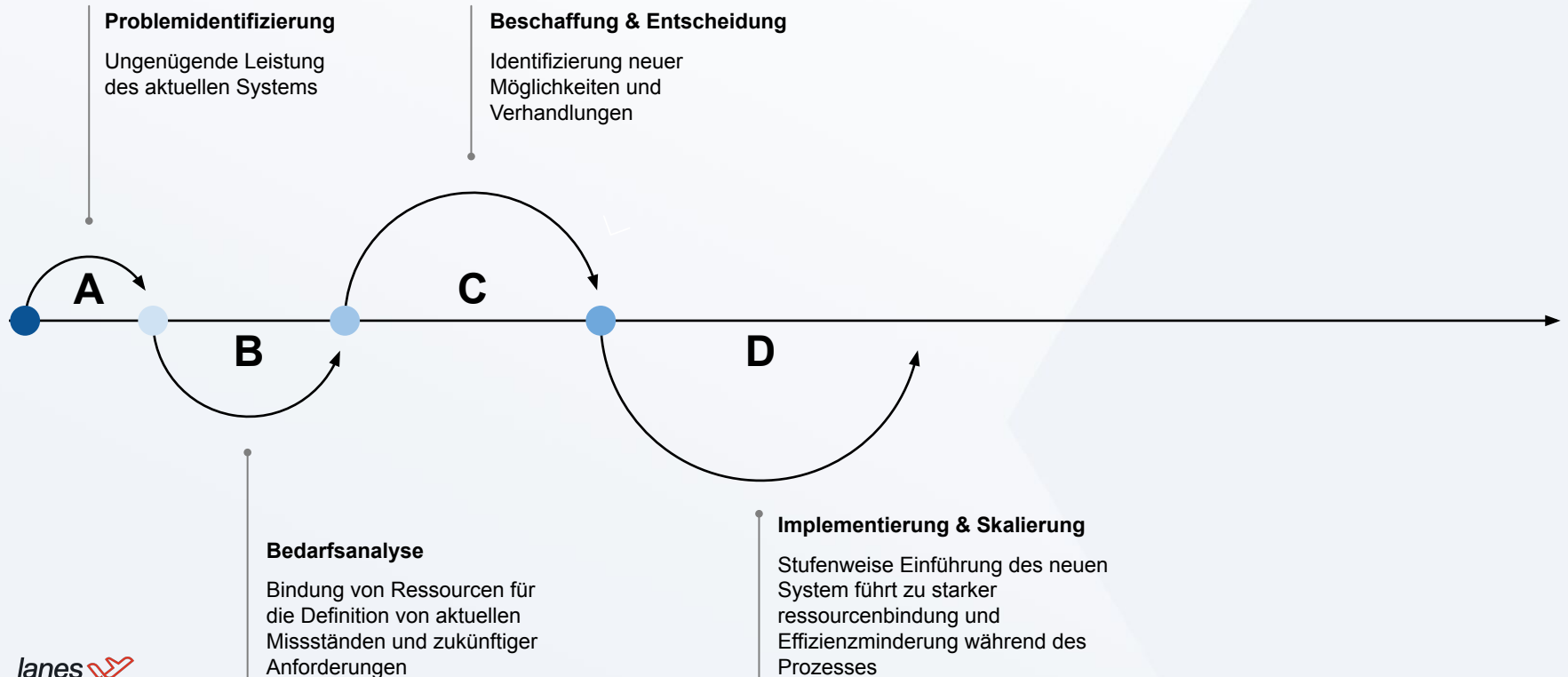
Jede Phase des Kreislaufes bedingt immer größere Kosten für das Unternehmen



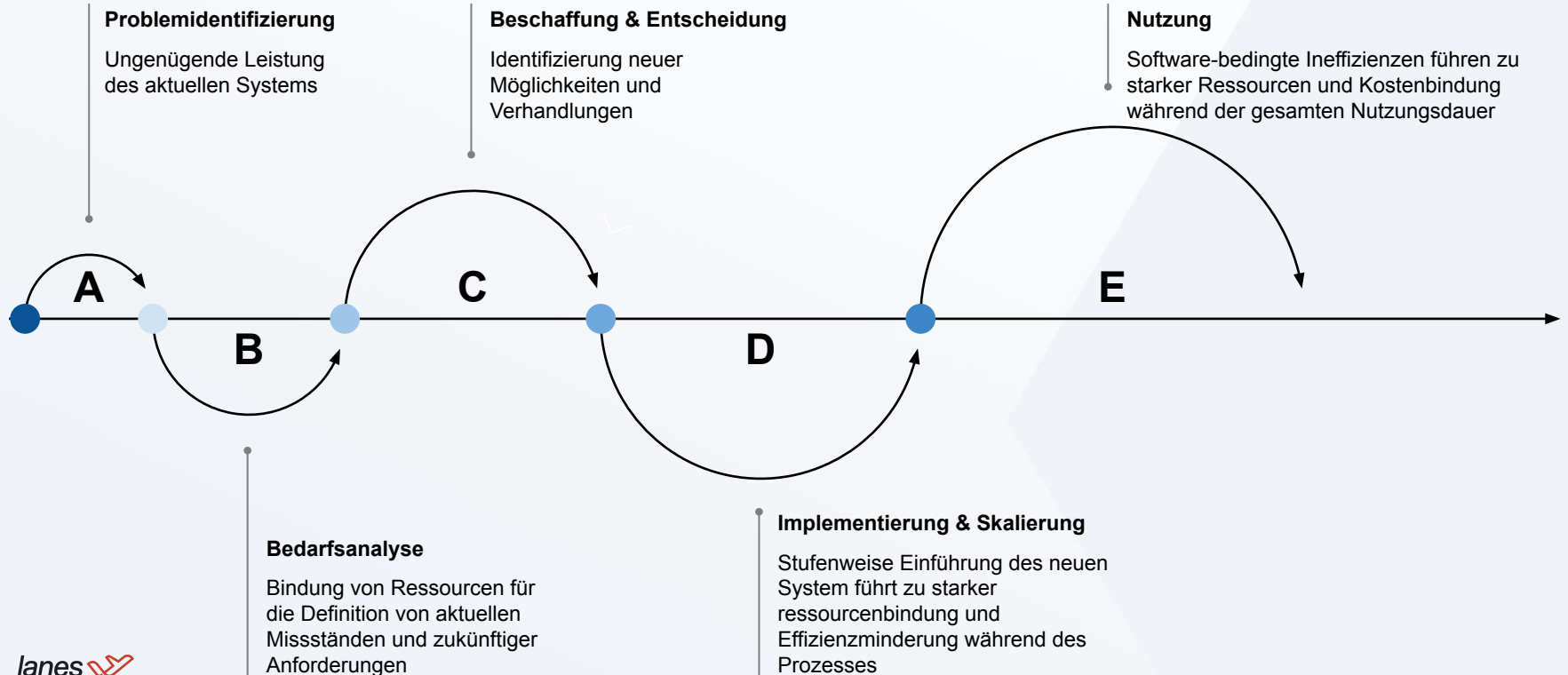
Jede Phase des Kreislaufes bedingt immer größere Kosten für das Unternehmen



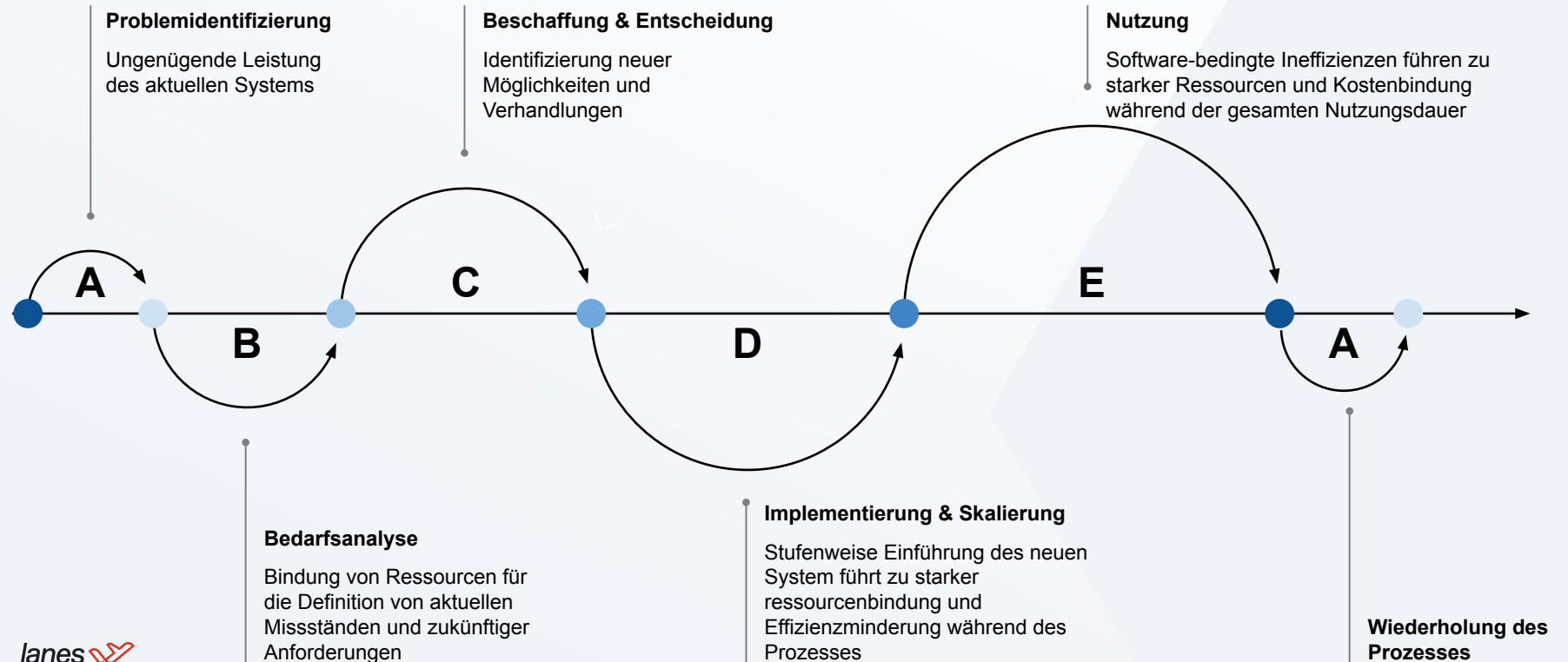
Jede Phase des Kreislaufes bedingt immer größere Kosten für das Unternehmen



Jede Phase des Kreislaufes bedingt immer größere Kosten für das Unternehmen



Jede Phase des Kreislaufes bedingt immer größere Kosten für das Unternehmen



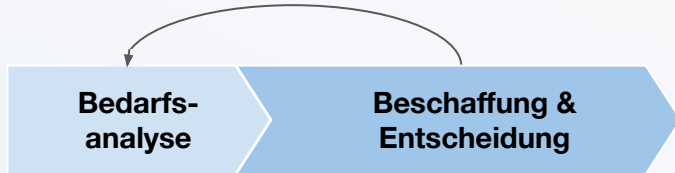
Um diesen Kreislauf zu unterbrechen muss eine rationale Neubewertung in jedem Prozessschritt gegeben sein

**Bedarfs-
analyse**

Zentrale Fragen der jeweiligen Phase

Wie groß sind die Verluste durch die aktuelle Lösung und möglicher Gewinn bei Wechsel?

Um diesen Kreislauf zu unterbrechen muss eine rationale Neubewertung in jedem Prozessschritt gegeben sein



Zentrale Fragen der jeweiligen Phase

Wie groß sind die Verluste durch die aktuelle Lösung und möglicher Gewinn bei Wechsel?

Welches Produkt entspricht den Anforderungen und ermöglicht eine positive Bilanz?

Um diesen Kreislauf zu unterbrechen muss eine rationale Neubewertung in jedem Prozessschritt gegeben sein



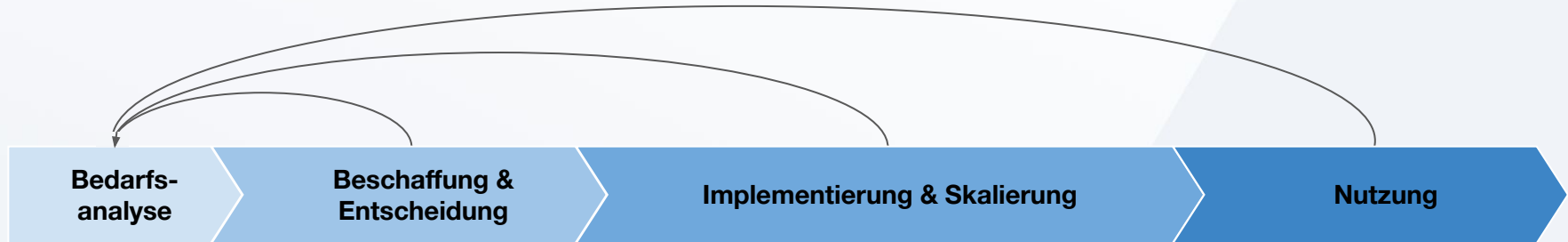
Zentrale Fragen der jeweiligen Phase

Wie groß sind die Verluste durch die aktuelle Lösung und möglicher Gewinn bei Wechsel?

Welches Produkt entspricht den Anforderungen und ermöglicht eine positive Bilanz?

Entspricht die Lösung den Erwartungen und ermöglicht eine kosteneffiziente Implementierung?

Um diesen Kreislauf zu unterbrechen muss eine rationale Neubewertung in jedem Prozessschritt gegeben sein



Zentrale Fragen der jeweiligen Phase

Wie groß sind die Verluste durch die aktuelle Lösung und möglicher Gewinn bei Wechsel?

Welches Produkt entspricht den Anforderungen und ermöglicht eine positive Bilanz?

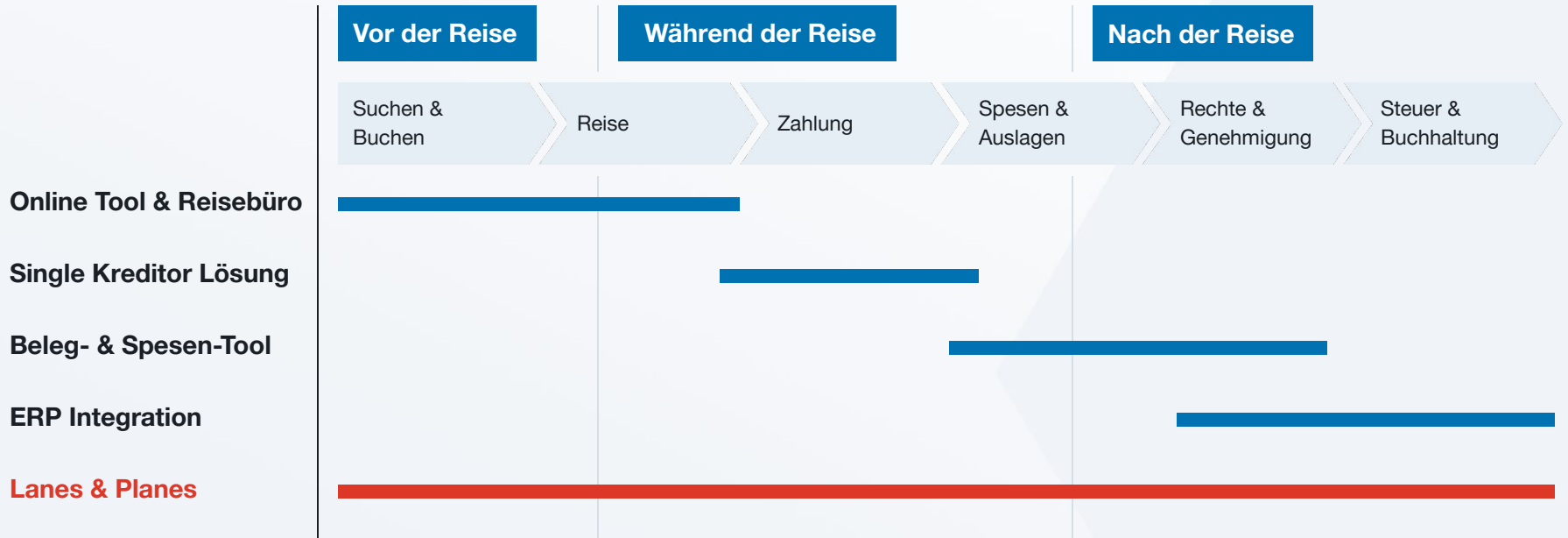
Entspricht die Lösung den Erwartungen und ermöglicht eine kosteneffiziente Implementierung?

Erfüllt die Software die gestellten Anforderungen und hebt Effizienzen?

Lessons learned & Key Takeaways

- Eine **Neubewertung** der Software-Landschaft ist zu jedem Zeitpunkt **sinnvoll** und **verhindert unnötige Kosten** während der Laufzeit
- Eine **schnelle Entscheidung** in Kombination mit einer schnelleren Neubewertung bei der Implementierung **reduziert die gebundenen Ressourcen**
- **Opportunitätskosten** sollten als **wichtiger** gewichtet werden **als sunk costs** bei der Entscheidungsfindung

Lanes & Planes ermöglicht Ihnen eine individuell angepasste Lösung für Ihre Bedürfnisse





Falco Blumschein
VP Operations & Finance



Dominik Hug
Senior Account Executive



Wassme Etedali
Account Executive



Thea Mayer
Teamlead SDR



Cevahir Barut
Account Executive



Sascha Rüdiger
Senior SDR



Gianluca Siefert
SDR

**Wir freuen uns
Sie an unserem
Stand G2 zu
begrüßen!**

Sparen Sie bis zu 37% Ihrer Reisekosten durch die Nutzung von Lanes & Planes

Einsparungspotential
Reisekosten

Ohne
Lanes & Planes

-37 %

Mit
Lanes & Planes

10 - 15 %

Direkte Kosten durch Inventar & Transparenz

8 %

Indirekte Kosten

5 - 10 %

Optimierung

4 %

MwSt. Rückerstattung im Ausland

Vereinbaren Sie gerne Ihren
Termin zur genauen
Bedarfsanalyse mit uns hier
auf der Messe



Wir freuen uns
auf Sie!

