

Wie verhindert man frühzeitig das Scheitern von Softwareprojekten?

Dipl.-Ing. Dipl.-Informatiker Dieter Klapproth ist Gutachter für Software an den Berliner Gerichten, Schiedsmann bei der Deutschen Gesellschaft für Recht und Informatik, Handelsrichter am Landgericht Berlin und Dozent für Verhinderung des Scheiterns von Softwareprojekten



Streitigkeiten zwischen Lieferanten und Kunden kommen im Ablauf von Softwareprojekten häufiger vor als in der Öffentlichkeit bekannt ist und werden im Eskalationsfall oft vor Gericht ausgetragen. Aus meiner Beobachtung als Sachverständiger und Gutachter für die Gerichte konnte ich sehr häufig feststellen, dass es vergleichbare Ursachen gibt – der Kunde hatte in ca. 90 Prozent der Fälle seine Hausaufgaben nicht gemacht! Was sind das für Hausaufgaben?

Der Kunde muss seine Anforderungen definieren

Es ist nicht erheblich, ob eine Software das erste Mal zum Einsatz kommt, ob ein Herstellerwechsel oder ein Releasewechsel mit Kosten einer Neuinvestition ansteht, der Kunde muss sich Gedanken darüber machen, welche Prozesse seines Unternehmens in der Software abgebildet sein müssen und das möglichst schriftlich fixieren. Macht er diese Vorbereitung nicht oder unvollständig, so bleiben diese Forderungen bei den anschließenden Verhandlungen außer Acht und können nicht als Bestandteil in die Verträge aufgenommen werden.

Daraus entstehen dann wiederum Streitigkeiten, weil der Kunde sagt: „Es war für mich klar, dass die Software das können muss, sonst hätte ich sie nie bestellt“, während der Lieferant versichert: „Die Forderung wurde nie an uns gestellt und steht auch nicht im Vertrag.“ Und schon hat der Kunde schlechte Karten. Denn bei einer Streitigkeit schaut ein Jurist immer als Erstes darauf, was vereinbart wurde, und das steht in der Regel in den Verträgen.

Wenn der Anwender bereits eine Software im Einsatz hat und wechseln möchte, sollte er sich überlegen, welche Funktionen er in der alten Software vermisst, aber auch, welche Funktionen besonders wertvoll sind, denn beide sollte er als Anforderung an die neue Software stellen. Wenn ich alle Bereiche der Wohnungswirtschaft inkl. SEV und WEG mit einem Kunden überprüfe, können da schon mal 400 Anforderungen zusammenkommen.

Es sollten in diese vorbereitenden Arbeiten alle Mitarbeiter einbezogen werden, die mit der Software arbeiten sollen. Besonders die Arbeiten, die nicht so häufig vorkommen, wie z.B. Jahresabschlüsse oder Arbeiten zum Jahresende, sind besonders anfällig dafür, dass sie nicht ausreichend beachtet werden.

Von erheblicher Bedeutung sind auch die Möglichkeiten von Auswertungen und Reports und wie diese den Firmenbedürfnissen angepasst werden können. Bei der Anpassung gibt es die Möglichkeit, gemäß Vorgaben etwas machen zu lassen, was teuer werden kann, gerade wenn man auch spätere Anpassungen mit einbezieht. Preisgünstiger ist die Variante, alle Ausgaben selbst gestalten zu können, auch wenn dafür im Moment zusätzliche Kosten in Form von Schulungsbedarf erforderlich sind.

Die Verträge enthalten oft nicht alle notwendigen Vereinbarungen

Da die Verträge, wie bereits erkannt, erhebliche Bedeutung für den Erfolg eines Softwareprojektes haben, sollten sie vom Kunden sehr kritisch bewertet werden. In der Regel werden die Verträge vom Lieferanten erstellt und diese sind verständlicher Weise zu dessen Gunsten ausgelegt. In den Verträgen sollten Kosten für Lizenzen, Laufzeiten, Zusatzkosten für Programmergänzungen, Schnittstellen, Datenkonvertierung, Implementierung, Schulungen, Abnahme, Service, Reaktionszeiten und Hotline geregelt werden. Es ist mir vielfach begegnet, dass Projekte terminlich und finanziell völlig aus dem Ruder gelaufen sind, weil laufend Nachforderungen kamen, die vertraglich nicht geregelt waren und nicht neu geregelt wurden oder weil schlechte Pflichtenhefte keine eindeutige Vorgabe für die Programmierung gaben, so dass der Programmierer etwas anderes programmierte, als dem Kunden vorschwebte. Ich bin sicher, dass keiner der Beteiligten die Folgen vorausgesehen hat, sondern dass alle Beteiligten in gutem Willen und nach bestem Wissen gehandelt haben, aber bei nachträglicher Betrachtung doch recht blauäugig vorgegangen sind.

Mit unseren Lösungen hat auch die nächste Generation noch Spaß!

Eine Abnahme findet nur halbherzig – wenn überhaupt – statt

Die Abnahme hat eine ganz konkrete Bedeutung für jedes Projekt und sollte vertraglich vereinbart werden. Obwohl das in der Praxis auch geschieht wird sie meistens nicht korrekt durchgeführt. Für die gelieferte Software hat eine Abnahme zu erfolgen, dass die Software vollständig geliefert wurde und keine wesentlichen Fehler hat; Abweichungen hiervon sollten in einem Anhang zur Abnahme festgehalten werden. Oft scheut sich der Anwender, diese Bestätigung zu unterschreiben, weil er befürchtet, später Defizite festzustellen, die er dann nicht mehr reklamieren kann. Die Folge ist, dass ohne Abnahme keine Gewährleistungszeit beginnt.

In jeder Firma, die ein neues Softwareprojekt durchführen will, muss ein Verantwortlicher die Zügel in der Hand halten. Den IT-Leiter, falls vorhanden, damit zu beauftragen, wird diesen in der Regel überfordern, weil dessen Aufgabenbereich die Funktionsfähigkeit der existierenden EDV betrifft. Seine Aufgabe besteht unter anderem darin, Zugriffsrechte der Mitarbeiter zu verwalten, neue Peripheriegeräte wie Drucker, Scanner oder Kopierer funktionsfähig einzurichten, für eine funktionsfähige Datensicherung und –archivierung zu sorgen und eventuell spezielle Abgriffe zu gestalten. Die Erarbeitung von Anforderungsprofilen, Bewertung von Pflichtenheften und das Projektcontrolling gehört in der Regel nicht zu seinen Berufserfahrungen. Das Know-how dazu kommt nicht von alleine in eine Firma und lässt sich auch nicht durch einen Lehrgang von einem unerfahrenen Mitarbeiter kurzfristig erwerben. Deshalb ist es überlegenswert, das Know-how durch einen externen Mitarbeiter einzukaufen. Dieser kann das Projekt partiell begleiten, coachen oder eigenverantwortlich leiten.

Ist ein Kunde in solchem Projekt unerfahren oder unsicher, so ist dieser sicher gut beraten, einen externen, neutralen Berater einzuschalten, der nie so teuer werden kann wie ein misslungenes Softwareprojekt. <<

IN EINEM VERTIEFENDEN SEMINAR von VNW und vdw Niedersachsen Bremen wird Dieter Klapproth am 16. September 2013 in Hamburg auf viele weitere Probleme und deren Lösung eingehen.



Rundfunk, Multimedia und Medientechnik in der Immobilie

Unsere Technik

- Kabelanschluss
- Satellitenempfang
- Sat-ZF Lösungen
- Glasfasernetze
- Breitbandverteilanlagen

Unsere Produkte

- Fernseh- und Hörfunkversorgung
- Internet und Telefonie
- Mieterinformationskanäle
- Smart Home
- Hausnotruf und Sicherheit
- Fernablesung und Energiemanagement

Unsere Leistungen

- Individuelle Beratung
- Detaillierte technische Analyse
- Entwicklung von Betriebs- und Geschäftsmodellen
- Errichtung und Finanzierung von Multimedianeitzwerken
- Kompletter Betrieb

Fordern Sie uns!

Tel. 089 - 710 40 89-5

Fax 089 - 710 40 89-6

Mail: service@pepcom.de

pepcom