

Kostenfaktor Datenverarbeitung

Bei der Installation einer Betriebs-Software lauern zahlreiche Fallstricke

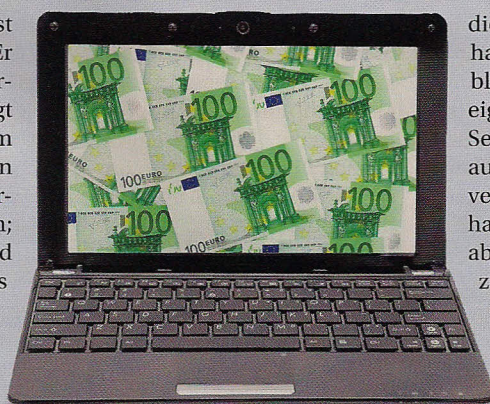
Durch die Abbildung von Geschäftsprozessen in der EDV konnten Effizienz und rationelles Arbeiten deutlich verbessert werden. Heute ist es nicht nur möglich, komplexe administrative Vorgänge schneller zu erledigen, sondern auch viel zügiger auf Marktanforderungen zu reagieren. Gleichzeitig gibt es kaum noch Unternehmen, die ohne ihre Betriebssoftware konkurrenzfähig wären. Die Abhängigkeit besteht auch in den Schnittstellen zu Kunden, Lieferanten, Steuerberatern und Behörden. Eine funktionierende EDV ist also existenziell für den Betrieb. Allerdings lauern von der Entscheidung für eine neue Software bis zum Zeitpunkt der Einführung in den Alltagsbetrieb diverse Fettnäpfchen, wie folgendes Beispiel verdeutlicht:

Die Geschäftsführung beschließt den Einsatz neuer Software. Die Vorbereitungsarbeit wird auf den zuständigen Abteilungsleiter übertragen, der so etwas in der Regel noch nie gemacht hat. Er gibt die Aufgabe daher an einen bewährten Mitarbeiter

weiter. Der Mitarbeiter ist ebenfalls überfordert: Er weiß nicht, wie ein Anforderungsprofil angefertigt wird. Auf dem mühsam erstellten Papier fehlen z. B. abweichende Anforderungen von Kollegen; seltene Sonderfälle sind nicht enthalten. Dieses Papier ist dann die Basis für eine Ausschreibung. Der Softwarehersteller wird alles, was nicht in der Anforderung steht, nicht berücksichtigen.

Damit ist das Angebot unvollständig, die ersten Streitigkeiten sind programmiert.

Sobald der Softwareanbieter den Zuschlag bekommen hat, wird er die Anforderungen des Kunden in einem Pflichtenheft zusammenstellen. Der Anwender ist es in der Regel nicht gewohnt, ein solches Pflichtenheft abzunehmen. Falls es nicht eindeutig und den Anforderungen entsprechend vollständig formuliert wurde, ist auch hier späterer Streit programmiert. Selten werden bei Softwareprojekten die Planungen und Termine eingehalten, was zu Lasten der



die Fehler zu beseitigen, hat der Kunde ein Problem, was er oft nicht aus eigener Kraft lösen kann. Selbst wenn der Anwender auf Basis eines Wartungsvertrages einen Anspruch haben sollte, der Hersteller aber nicht bereit ist, diesen zu erfüllen, bleibt der Firma nur der Rechtsstreit.

Das hat zur Folge, dass seine Ansprüche anwaltlich vertreten bei Gericht eingereicht werden und mit Hil-

fe eines Sachverständigen ein Urteil oder ein Vergleich angestrebt wird. Das Urteil ist selten klar vorhersagbar, nur eines ist sicher: Es wird Jahre dauern. Das ist bei existenzbedrohenden Problemen deutlich zu lange, und hier kann eine kompetent besetzte Schlichtungsstelle (z.B. die IT-Schlichtungsstelle der IHK Berlin) wesentlich schneller zu einer Lösung kommen.

Man kann die Fallstricke schon ahnen: Ist eine Software erst einmal gekauft und eingesetzt, so kommt das einer Heirat gleich, denn eine Trennung wird in der Regel sehr teuer. Wenn z.B. der Softwarelieferant nicht in der Lage ist,

erforderlichen Testzeit für die Programme geht. Nach Aus-testen der Software und Reklamation von Fehlern sollte die Endabnahme erfolgen. Im Moment der Unterzeichnung erlischt der Anspruch auf weitere Funktionen, und es beginnt die Gewährleistung, die gemäß BGB mindestens ein Jahr betragen muss.

*Dipl.-Ing., Dipl.-Informatiker
Dieter Klapproth, Mitglied der
IHK-Vollversammlung*

www.ihk-berlin.de
(Dok.-Nr. 62514)

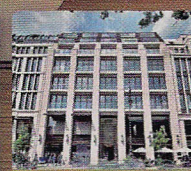
FOTO: FOTOLIA/CASTELBERRY

NEU!





Hauptbahnhof



Unter den Linden



Friedrichstraße

EXCELLENT 
BUSINESS CENTER

**Konferenzräume an
3 Berliner Topadressen
ab 29€/Std.**

Tel.: 030 408 192 -0 · www.excellent-bc.de