

## Dr. Robert Meyer im Gespräch mit Rainer Giersbach über Qualität in Softwareprojekten

**Rainer Giersbach:** «Herr Dr. Meyer, wie wichtig ist Ihnen Qualität?»

**Dr. Robert Meyer:** «Ich achte bei einem Produkt, bei einer Dienstleistung oder einer Lieferanten-/ Kundenbeziehung an erster Stelle auf Qualität. Bei schlechter Qualität muss zu häufig nachdiskutiert und nachgebessert werden, dafür habe ich keine Zeit.»

**Rainer Giersbach:** «Wie schätzen Sie die Qualität der myfactory-Vertriebspartner ein?»

**Dr. Robert Meyer:** «Die hohe Qualität unserer Vertriebspartner ist ein klarer Wettbewerbsvorteil für myfactory. Ein großer Teil unserer Vertriebspartner ist schon seit mehr als 10 Jahren mit uns im Geschäft. Diese Erfahrung mit unserer Software ist unbezahlbar und wirkt sich natürlich positiv auf die Qualität der Beratungsleistung aus.

Aus meiner Sicht ist die Qualität von Vertriebspartnern erfolgsentscheidend, sowohl für den Hersteller als auch für den Anwender. Der Anwender kann ja normalerweise bei einer Kaufentscheidung die Software-Qualität gar nicht mehr komplett prüfen bzw. beurteilen und muss sich daher auch auf die Informationen des Vertriebspartners verlassen. Ist die Software dann gekauft, hängt die Gesamtzufriedenheit des Anwenders wieder wesentlich von den Leistungen (Schulung, Anpassung, etc.) des Vertriebspartners ab. Unzufriedenheit des Anwenders mit dem Vertriebspartner wird unter Umständen auf die Software zurückprojiziert. Wir können uns als Software-Hersteller eine niedrige Qualität unserer Vertriebspartner gar nicht leisten.

Natürlich gibt es aber auch noch punktuellen Verbesserungsbedarf. Zum Beispiel ist mir die Qualität der Informationsvermittlung auf unserer Homepage und den Homepages unserer Vertriebspartner noch nicht hoch genug. Und wir wollen auch im Team mit unseren Vertriebspartnern in der Betreuung unserer Interessenten vom Erstkontakt bis zum Vertragsabschluss noch besser werden.»

**Rainer Giersbach:** »Was tun Sie für die Qualität Ihrer Vertriebspartner?»

**Dr. Robert Meyer:** «Wenn jemand Vertriebspartner für myfactory werden möchte, muss er bestimmte Kriterien aufweisen. Vor dem ersten Kundenkontakt durchläuft er dann eine mehrtägige Schulung, in denen die Funktionalität unserer Software und Programmiermöglichkeiten erläutert und gemeinsam erarbeitet werden. Beim ersten Kundenprojekt stellen wir dann einen erfahrenen Mitarbeiter als «Coach» zur Seite. Alles Wissenswerte zur Software ist in einem Portal hinterlegt, das der Vertriebspartner online durchsuchen und abrufen kann. Es gibt regelmäßige Neuerungsworkshops und Partnertage, bei dem die Vertriebspartner über Fortentwicklungen informiert werden. Und wissen sie mal nicht weiter, unser Support hat bestimmt eine Lösung für die Vertriebspartner und deren Anwender.»

**Rainer Giersbach:** «Kann auch der Anwender zur Qualität seines Softwareprojekts beitragen?»

**Dr. Robert Meyer:** «Der Anwender sollte darauf achten, dass es nach Vertragsabschluss möglichst wenig Raum für unterschiedliche Vertragsauslegung gibt. Und daher im Vertrag genau festlegen, welche Dienstleistung zu welchem Preis erbracht werden soll. Während eines Projektes an die Oberfläche kommende unterschiedliche Erwartungshaltungen können zu Diskussionen und Unzufriedenheit führen. Das lässt sich mit geringem Zeitaufwand schon im Vorfeld verhindern. Ich würde auch dem Anwender dringend empfehlen, einen Projektleiter zu benennen, der die Firma des Anwenders kennt, der Entscheidungen treffen darf und der die notwendige Zeit eingeräumt bekommt, das Projekt begleiten zu können. Bitte nicht vergessen: Die Qualität eines Software-Projektes wird maßgeblich durch den Input des Anwenders beeinflusst.»



## Dr. Robert Meyer im Gespräch mit Rainer Giersbach über Qualität in Softwareprojekten

**Rainer Giersbach:** «Wo könnte es denn unterschiedliche Erwartungshaltungen geben?»

**Dr. Robert Meyer:** «Ein Vertriebspartner hat typischerweise eine sehr gute Vorstellung davon, welche Arbeiten im Kundenprojekt zu tun sind. Das geht los mit der Anforderungsanalyse und der Beratung beim Erwerb der Software. Dann sind Dienstleistungen notwendig für Vorbereitung und Inbetriebnahme der Software und letztlich wird auch der Echtbetrieb vom Vertriebspartner unterstützt und begleitet. Der Vertriebspartner möchte dafür Geld, der Anwender möchte möglichst niedrige Kosten für das Gesamtprojekt. Anwender sollten daher konsequent darauf achten, dass alle notwendigen Leistungen eines Projektes auch wirklich zum angebotenen Preis erbracht werden und sich die einzelnen Dienstleistungen im Vertrag detailliert wiederfinden. Einzelne Dienstleistungen eliminieren oder zu stark reduzieren (um einen besseren Angebotspreis realisieren zu können) schlägt sich später oft in niedriger Projektqualität nieder.»

**Rainer Giersbach:** «Was sollte noch alles im Vertrag zwischen Anwender und Vertriebspartner geregelt werden?»

**Dr. Robert Meyer:** «Die beim Anwender eingesetzte Unternehmens-Software besteht typischerweise aus Standard-Software (Hersteller-Module und Hersteller-Zusatzmodule), eventuellen Partner-Branchenlösungen, eventuellen Partner-Zusatzmodulen und eventueller Partner-Individualprogrammierung. Im Pflichtenheft sollte sicherheitshalber festgelegt werden, welche Funktionalität mit welchem Modul abgedeckt wird. Damit reduziert der Anwender die Gefahr von späteren Nachforderungen, falls vom Vertriebspartner programmiert werden muss, obwohl die Funktionalität im Standard zugesagt wurde. Vertriebspartner mit entsprechendem KnowHow können übrigens ihre Zusatzprogrammierungen weitestgehend update-sicher und damit kostengünstig für den Anwender herstellen.

Der Anwender sollte daher vertraglich sicherstellen, dass der Vertriebspartner das dazu notwendige Framework erworben hat und dass die Betreuung durch einen Mitarbeiter erfolgt, der in den letzten (z.B. 3) Jahren an mindestens einer Modul-Schulung der beim Anwender einzusetzenden Module teilgenommen hat und an den Neuerungsworkshops der letzten (z.B. 3) Jahre teilgenommen hat. Außerdem sollte sich der Anwender für Partner-Branchenlösungen, Partner-Zusatzmodulen und Partner-Individualprogrammierung vertraglich zusichern lassen, dass der Vertriebspartner deren Wartung für die nächsten (z.B. 5) Jahre garantiert. Außerdem sollte vereinbart werden, dass der Source-Code (und nicht nur die ablauffähigen Programme) und die Dokumentation (wichtig!) der Individualprogrammierung bereits zum Zeitpunkt der Abnahme an den Anwender ausgehändigt werden, damit im Falle eines Wechsels des betreuenden Partners die nahtlose Weiterbetreuung sichergestellt ist. Und dann empfehlen wir den Anwendern vertraglich festzulegen wie oft (und wann spätestens) Service-Packs und Releases in die Unternehmens-Software des Anwenders durch den Vertriebspartner eingespielt werden müssen. Die Service-Packs und das Release stellen neue Funktionalitäten und verbesserte Ergonomie zur Verfügung und beinhalten Verbesserungen, die aus Kundenforderungen und -anregungen entstanden sind. Die Anwender haben ein berechtigtes Interesse daran, diese Verbesserungen schnellstmöglich zur Verfügung gestellt zu bekommen.»

**Rainer Giersbach:** «Wie üblich ist es denn, diese Dinge bereits im Vorfeld zu besprechen und präzise schriftlich zu fixieren?»

**Dr. Robert Meyer:** «Wenn ich ehrlich bin, muss ich schon zugeben, dass ein Teil unserer Anwender eher hemdsärmelig an die Sache herangeht. Detailliert verhandelte Software-Entwicklungsverträge sind da nicht immer üblich oder möglich. Oft mangelt es ja schon daran, dass keine schriftliche Vereinbarung über Softwarepflege oder Support getroffen wird. Manchmal ist dem Anwender nicht einmal klar, was Softwarepflege oder Support überhaupt beinhalten soll. Kein Problem, solange die Erwartungshaltungen von Vertriebspartner und Anwender nicht zu stark auseinandergehen. Und vielleicht sollten Sie den Punkt Vertragsgestaltung auch nicht überbewerten. Normalerweise verhalten sich myfactory und seine Vertriebspartner sehr kundenfreundlich und kulant. Wir haben einen Spaß dran, Herausforderungen unserer Kunden schnell und konsequent zu lösen. Trotzdem empfehlen wir unseren Anwendern, für sie wichtige Themen bereits frühzeitig anzusprechen und schriftlich zu vereinbaren. Weil danach einfach das Projekt viel schneller umgesetzt werden kann und der Verlauf reibungsloser ist. Und der beste Werbefaktor sind immer noch zufriedene Anwender.»

**Rainer Giersbach:** «Danke für das qualitativ hochwertige Gespräch.»

