

Schlechte Qualität der Lieferung von DV- Auftragnehmern – was kann man dagegen tun ?

Version:	1.1
Angefertigt von:	Wilfried Klemmer R.+S. Consult GmbH Am Schlosspark 4 50169 Kerpen Tel.: 02237 6039450
Status:	Freigabe
Dateiname:	Qualität gelieferter EDV.doc

Schlechte Qualität der Lieferung von DV-Auftragnehmern – was kann man dagegen tun ?

(Dipl.-Ing. Wilfried Klemmer Oktober/2004)

In letzter Zeit häufen sich die Aussagen unserer Kunden:

„die Ergebnisse, die uns DV-Firmen bringen, werden immer schlechter!“

Ob es sich um Beschaffungen von Systemen, Entwicklungs- oder Migrationsarbeiten oder Datenerfassung handelt, der Tenor ist immer gleich.

Wieso kommt es überhaupt zu dieser Verschlechterung der Qualität?

Die Globalisierung der Märkte und der zunehmende Kostendruck hinterlässt auch bei den DV-Anbietern und Dienstleistern seine Spuren. Gerade bei personalintensiven Produkten wie Datenerfassung und Softwareproduktion und –pflege baut sich bei den Lieferanten eine starke Konkurrenzsituation auf. Die Rationalisierung der internen Arbeitsabläufe und der Kosten ist die zwangsläufige Alternative. Immer häufiger bleibt dabei die Qualität nicht mehr unberührt. Die Qualitätskontrolle entfällt, gut ausgebildete Arbeitskräfte werden durch Aushilfskräfte ersetzt, Arbeiten werden in Billiglohnländer verlagert und in manchen Fällen wird sogar die Grenze des Seriösen überschritten und der Kunde als Kontrolleur mit einkalkuliert, bewusst Schwächen eines Kundenauftrags ausgenutzt oder sogar darauf spekuliert, dass der Kunde innerhalb der Gewährleistungszeit gar nicht die Chance hat, die ausgelieferten Leistungen umfassend zu kontrollieren.

Wie immer gibt es "schwarze Schafe", die bei einer gewissen Häufigkeit des Auftretens eine ganze Branche in Misskredit bringen. Kunden und solche Firmen, die korrekt ihre Aufgaben erfüllen, muss daran gelegen sein, hier gegen zu steuern.

Die Schuld ausschließlich auf der Lieferantenseite zu suchen, ist aber nicht ganz korrekt.

Viele Einkäufer nutzen den Markt günstiger Preise dankend aus. Sie bedenken aber nicht, dass günstige Preise auch das Ergebnis minderer Qualität sein können. Der Kunde, der ausschließlich auf den Preis schaut, wird am ehesten von Qualitätsproblemen der Lieferung betroffen sein. Je stärker der Preis gedrückt wird, desto genauer muss ein Auftrag spezifiziert und die Qualität des Ergebnisses beschrieben sein. Während man in früheren Zeiten aufgrund der besseren Margen dem Kunden gegenüber Kulanz zeigen konnte, zwingen wirtschaftliche Notwendigkeiten den Lieferanten zu größerer Kompromisslosigkeit. Neben der genauen Spezifikation von Auftrag und Qualitätsanforderung kommt aber auch noch der vertraglichen Absicherung eines Auftrages große Bedeutung zu. Zum Beispiel weiß jeder, wie schwer es ist, einen bereits bezahlten Handwerker zur Beseitigung von Auftragsmängeln zu bewegen. Der DV-Markt verhält sich hier auch nicht anders.

Wie kann man sich vor diesen Mängeln schützen?

Ein vollkommener Schutz ist grundsätzlich nicht möglich, weil man die Arbeitsqualität eines Dienstleisters nicht beeinflussen kann. Wohl aber kann man Maßnahmen ergreifen, die einen sehr weitgehenden Schutz bieten. Zu diesen Maßnahmen gehören:

- eine genaue (messbare) Definition der Qualitätsanforderungen und
- eine kundenfreundliche Vertragsgestaltung.

Die erste Maßnahme definiert den erforderlichen Standard der Qualität. Wichtig sind dabei objektiv fassbare oder messbare Kriterien. (z.B. die Software muss die im Arbeitslauf beschriebenen Funktionalitäten ausführen, nicht aber: die Software muss benutzerfreundlich sein

oder die Digitalisierung von Kurvenverläufen erfolgt in Polygonen, derart, dass die maximale Pfeilhöhe zwischen Sehne und Kurvenbogen im Basismaßstab der Digitalisierung 0,3 mm beträgt, nicht aber: Kurvenverläufe müssen so in Polygonen digitalisiert werden, dass Sehnenverlauf sich harmonisch der Kurve anpasst.)

Eine noch so gute Qualitätsbeschreibung nutzt nichts, wenn sie nicht in Verbindung mit einem passenden Vertrag versehen wird. Leider ist die Beauftragung im Bereich der Datenverarbeitung nicht direkt mit Warenbestellungen vergleichbar. In der Regel haben die Einkaufsabteilungen im Warenbestellungsbereich sehr weitgehende Erfahrungen und verfügen über entsprechende Muster zur Vertragsgestaltung, bzw. über genau ausgearbeitete Vertrags- oder Einkaufsbedingungen.

Werden aber Software oder sonstige DV-Dienstleistungen eingekauft, treffen diese Muster nicht den Bedarf. Dies führt dazu, dass Regelungen vorhanden sind, die für den DV-Bereich unsinnig sind oder dass es für DV-spezifische Belange keine aufgeführten Regeln gibt. In beiden Fällen ist der Kunde gegenüber dem Lieferanten im Nachteil.

Niemals sollte man aufgrund der allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lieferanten eine Bestellung aufgeben. Diese Bedingungen sind in der Regel einseitig auf den Interessenbereich des Lieferanten ausgerichtet.

Wie finde ich den richtigen Weg?

Grundsätzlich ist es einfach zu sagen: wenden Sie sich an einen Experten!

Das Problem liegt aber darin, erst einmal einen Experten zu finden und dann auch noch sicher zu stellen, dass dieser Experte wirklich die Kundeninteressen vertritt. Weiterhin kommt hinzu: der Experte kostet Geld. Wenn man Rat einholt, müssen die Kosten in einem wirtschaftlichen Verhältnis zum Auftrag und dem damit verbundenen Risiko stehen. Deshalb sollen ein paar einfache Regeln hier weiterhelfen.

Es gibt vier wesentliche Phasen, in denen sich entscheidet, welche Qualität ein Kunde bei DV-Leistungen bekommt.

- Spezifikation des Kundenbedarfs (Lastenhefte, Ausschreibungsunterlage u.ä.),
- Angebotssichtung und –verhandlung,
- Auftragsgestaltung und
- Kontrolle der Lieferung.

Bei kleineren Auftragsvolumina lohnt sich nur die Durchsicht des Auftrags, bevor er dem Lieferanten zugeschickt wird. Ein Experte braucht hierzu nur eine bis wenige Stunden, um die kritischen Punkte zu erfassen und um konstruktive Ratschläge zu geben. Ein kundenfreundlicher Experte wird zusätzlich noch den Hintergrund für seinen Rat beleuchten, so dass der Rat für alle ähnlich gelagerten Fälle mitbenutzt werden kann und sich so ein großer Nutzeffekt ergibt.

Auch nützlich sind präventive Maßnahmen zur Auftragsgestaltung von DV-Aufträgen. Hier werden – ähnlich wie bei den Wareneinkäufen – grundsätzliche Festlegungen erarbeitet, die dann für gleich gelagerte Fälle mitgenutzt werden können.

Ein besonderer Fall ist noch die Leistungskontrolle. Oftmals haben sich unsere Kunden gut vorbereitet, vorbildlich ihre Anforderungen spezifiziert und den Auftrag gründlich ausgearbeitet. Die hohe Arbeitsbelastung erlaubt es ihnen aber nicht, die gelieferten Ergebnisse ausreichend zu kontrollieren. Der vereinbarte Preis wird gezahlt und einige Zeit später tauchen dann im praktischen Gebrauch die Mängel auf. In diesem Fall sind Experten nützlich, die sich auch nicht vor der operativen Arbeit der (detaillierten) Qualitätskontrolle scheuen.

Größere DV-Projekte (Beschaffung GIS, GIS-Migration, Integrationsprojekte, Datenersterfassung o.ä.) tragen so viel Risikopotenzial in sich, dass hier die Unterstützung für alle oder zumindest viele Phasen sinnvoll und wirtschaftlich ist.

In den Zeiten knapper Kassen kann man aber auch nach folgendem gedanklichen Schema vorgehen: man lässt sich nicht umfassend beraten, sondern coachen. Unter Coachen verstehen wir das selektive Hinzuziehen eines Experten jeweils nur für einen Tag. Man überlegt sich jeweils, wann es entscheidende Schritte im Verlauf einer Beschaffung von DV-Leistungen gibt. Nur zu diesen entscheidenden Punkten (z.B. Fertigstellung Lastenheft, Auftragsvergabe, Verhandlungen, Mediation o.ä.) holt man sich den Rat des Experten ein. Auf diese Weise ist man sicher, dass man keine gravierenden Fehler macht. Dann lässt man sich sagen, was man bei den Arbeiten zum nächsten Schritt berücksichtigen muss. Im Verlauf des Projektes kann man dann immer noch entscheiden, ob man umfassendere Unterstützung haben möchte.

Wie findet man den richtigen Experten?

Die Bezeichnung „Experte“ oder „Berater“ ist nicht geschützt. Jeder, der das Empfinden hat, sich so bezeichnen zu können, darf nach seinem Belieben sich solche Bezeichnungen geben. Um hier aus dem großen Angebot selbsternannter Experten eine vernünftige Selektion vornehmen zu können, sind eigentlich zwei Punkte entscheidend – die Fachkunde und die Kundenfreundlichkeit.

Beide Kriterien sind nicht einfach zu überprüfen. Am leichtesten gelingt es, wenn man eine Vielzahl von Kriterien zur Prüfung anhält und dann die Einzelergebnisse zu einem Gesamteindruck zusammenfasst. Zu den Kriterien der Fachkunde zählen:

- Welche Berufsausbildung hat der Experte?
- Welche Erfahrung bringt er auf welchen Gebieten mit?
- Hat er eigene praktische Erfahrungen als Anwender?
- Welche Referenzen kann er (nicht seine Firma!!!) nachweisen?
- Kennt er den DV-Markt des zugehörigen Themas?
- Wie lange arbeitet er schon in der gleichen Branche?
- Kann er Besonderheiten seiner Qualifikation nachweisen?

Unter Kundenfreundlichkeit wird hier das Maß verstanden, wie sehr der Experte die Interessen des Kunden vertreten wird. Dies ist von der Definition her leider immer erst nach seiner Arbeit wirklich möglich zu beurteilen. Deshalb muss man sich auch hier wieder auf einzelne Indikatoren stützen. Ein wesentlicher Punkt dabei ist die Frage nach seiner Unabhängigkeit. Abhängigkeiten können direkt oder indirekt entstehen. Immer wird ein Experte behaupten unabhängig zu sein. Deshalb nutzt es nichts, direkt danach zu fragen. Viel wichtiger sind die Fragen nach seinem Umfeld:

- Nimmt er nur beratende Tätigkeiten wahr oder verkauft er oder seine Firma auch Produkte des Bereiches, die er berät?
- Ist seine Firma direkt oder indirekt an anderen Firmen beteiligt? Wenn ja, an welchen?
- Sind andere Firmen direkt oder indirekt an seiner Firma beteiligt? Wenn ja, welche Firmen sind das?
- Kann schriftlich erklärt werden, dass es weder Kooperations- noch Vertriebs- oder Provisionsabkommen mit Firmen gibt?
- Wie lange existiert bereits die unabhängige Ausrichtung der Firma?
- Kann der Berater erklären, dass er privat auch keine Beteiligungen an Firmen oder Firmen- oder Provisionsabkommen hat?

Wenn eine Firma und auch ein Experte ausschließlich ihren Verdienst aus Beratungen ziehen, besteht eine hohe Chance, dass er sich auch voll für die Interessen seiner Kunden einsetzt. Schließlich braucht er ja diese Referenzen und kann nicht auf andere Arten des Gelderwerbs ausweichen. Aber natürlich spielt auch der individuelle Charakter des Beraters eine Rolle, so dass der persönliche Eindruck und die Referenzen, die seine Kunden aussprechen wichtige Indikatoren für seine Kundenfreundlichkeit sind.

Wenn man sich unsicher ist, kann man den Experten ja zunächst nur als Coach hinzuziehen. Macht er seine Arbeit gut, kann man seine Mitwirkung ausdehnen; im negativen Fall hat man nicht viel Geld verspielt.

Literatur:

Klemmer, Wilfried: „GIS-Projekte erfolgreich durchführen“
Bernhard Harzer Verlag
Karlsruhe 2004