

Warum Softwareeinführungen oft scheitern

Auf Unternehmen, die ein neues System installieren wollen, kommen eine Vielzahl von Aufgabenstellungen zu. Trotz großer Anstrengungen bleiben viele Softwareeinführungen jedoch hinter den Erwartungen zurück. Das betrifft die Bedienerkompetenz der Belegschaft genauso, wie die ausbleibenden Einsparungen, sowie weiterhin blockierte Ressourcen.

50% der Systemeinführung scheitern, weil die Kosten überschritten werden, der festgelegte Termin nicht gehalten wird, die Software nicht prozesssicher arbeitet und die betrieblichen Abläufe nicht ausreichend unterstützt oder die Mitarbeiter Verständnis- und Akzeptanzprobleme haben.



Aber woran liegt das, welches sind die häufigsten Fehler bei der Implementierung?

1. Implementierung vs. Installierung.

Schon in der obigen Wortwahl ‚Implementierung‘, sehen Sie einen Hinweis auf einen häufigen Fehler. Die meisten Softwareeinführungen sind keine Implementierungen, sondern Installierungen. Der Unterschied liegt darin, dass es mit einer einfachen Installation, also dem Aufspielen von Programmen nicht getan ist. Warum, wird in den nächsten Punkten beschrieben.

2. Keine Überlegung zu Prozessen.

Wenn ein neues System installiert werden soll, z.B. ERP, PPS, Lagerverwaltung u.ä., bietet es sich an, zuerst die Prozesse im Unternehmen zu analysieren und ggf. zu optimieren und die Wünsche und Anforderungen der Kunden und Lieferanten zu klären und mit in die Überlegungen einzubeziehen. Auch die Frage, wie Mitbewerber heute mit bestimmten Prozessen und Fragestellungen umgehen, kann wichtige Aufschlüsse zu den gegebenen Abläufen bringen.

- Softwareeinführung nach Maß -
Chancen einer Systemeinführung entwickeln und nutzen

3. Kein Pflichtenheft geschrieben.

Die häufigste Ursache für eine gescheiterte Softwareeinführung ist das fehlende Pflichtenheft. Die Software wird dann nur nach Screenshots und Bedienungsanleitung gekauft. Häufig hört man als Verkaufsargument: Ihr Mitbewerber oder Nachbar arbeitet auch mit dem Programm und ist sehr zufrieden. Das stimmt auch in den meisten Fällen, aber deshalb ist noch nicht gesagt, dass das Programm auf Ihre Abläufe und zu Ihrem Unternehmen passt. Die Nachprogrammierung, das sogenannte Customizing, ist nicht nur teuer, es dauert Monate bis die Software so umprogrammiert wird, bis die Abteilungen optimal arbeiten können und das Programm die Prozesse optimal unterstützt. In den meisten Fällen bleibt eine jahrelange Baustelle zurück und die Software funktioniert nie wie gewünscht. Dadurch leidet nicht nur die Mitarbeiterzufriedenheit, es öffnet auch die Türen für Insellösungen und Prozessunsicherheiten. Über eine schlecht funktionierende Software, kann eine Firma in die Insolvenz gehen.

4. Pflichtenheft als Vertragsbestandteil

Wer die Software nur nach Screenshots kauft, darf sich nicht beschweren, wenn es später teuer wird. Ein Pflichtenheft hilft Ihnen bei der Formulierung, was Ihr neues System können muss und wird Vertragsbestandteil beim Kauf.

5. Software- und Anbietersauswahl

Um sich für das richtige Produkt zu entscheiden, müssen viele Faktoren und Informationen zusammengetragen werden. Z.B. eine Kosten-Nutzen Analyse, eine Anbieteranalyse, eine Darstellung der Folgekosten für Updates und vieles mehr.

6. Strategie des Unternehmens

Auch die zukünftige Ausrichtung des Unternehmens, genauso wie sich verändernde Kundenwünsche, also Anforderungen des Marktes, müssen bei der Softwareeinführung berücksichtigt werden, damit die Software nicht schnell veraltet und ersetzt werden muss.

7. Anforderungen der Kunden

Es ist wichtig zukünftige Anforderungen zu kennen. Beispielsweise sollen alle Lieferungen in der Zukunft mit einer Barcodenummer versehen werden oder der Einkauf wünscht eine weitgehend automatisierte Bestellabwicklung über ein Shopsystem. Solche Planungen sollen bei den Kunden erfragt und mit in die Überlegungen einfließen, damit das neue System nicht kurz nach dem Start schon veraltet ist.

- Softwareeinführung nach Maß -
Chancen einer Systemeinführung entwickeln und nutzen



8. Die Sicherheit

Eines der wichtigsten Themen und ein sehr vielschichtiges dazu. Hier stellen sich ganz einfache Fragen, wie z.B., wer darf Daten anlegen, verwalten, verarbeiten und löschen. Bis hin zu der Frage wie Daten gesichert werden, wie Netzwerke zu sichern sind, wie mit Datenanhängen in E-Mail-Verzeichnissen umgegangen wird usw. Gerade bei der Umstellung und Erweiterung von Systemen, dürfen Daten nicht verloren gehen oder unkontrolliert zugänglich sein.

9. Die Dokumentation der Software und der Programmierung

Gerade wenn die Software auf betriebliche Erfordernisse programmiert wird, fehlt oft die Dokumentation. Aus Zeitgründen wird darauf verwiesen, die Dokumentation später nachzureichen, was dann oft nicht mehr geschieht. Neue Mitarbeiter haben es dann schwer sich in die Software einzuarbeiten und eine mündliche Weitergabe, führt oft über Missverständnisse und Informationsdefizite zu Insellösungen und Prozessunsicherheiten. Genauso sollte auch die eigentliche Programmierung nachvollziehbar dokumentiert werden. Das hat den Vorteil, dass man später die Gedanken des Programmierers nachvollziehen kann.

10. Wie bedienerfreundlich ist die Software, Sprachschwierigkeiten.

Oftmals enthalten Eingabemasken eine Vielzahl von Feldern bis hin zu Fachausdrücken, die missverständlich sein können, bzw. von ausländischen Kollegen in der Fertigung überhaupt nicht verstanden werden. Eine durchgängige einfache Darstellung, ist nicht nur sicherer für den Anwender, Verstehen und sicheres Anwenden motiviert und gibt Sicherheit.

11. Die Testphase

Eine Testphase in einem genau definierten Rahmen, ggf. mit beschränkter Funktionalität in den Abteilungen, ermöglicht frühzeitig das Erkennen von Fehlern ohne große Risiken für das Unternehmen.

12. Schulung der Mitarbeiter zu den Abläufen und der neuen Software

Schon lange bevor die Testphase und erst recht die Einführung startet, werden die Mitarbeiter zu den neuen Abläufen fit gemacht. Wenn man zudem schon die Masken und die Eingaben erläutert und darstellt, gelingt die Einführung nicht nur zügiger, überdies baut man auch die Ängste vor der Veränderung ab. Wenn das Unternehmen hier etwas mehr Zeit investiert, gelingt die Einführung deutlich besser und effizienter.

- Softwareeinführung nach Maß -
Chancen einer Systemeinführung entwickeln und nutzen

14. Hardwareprobleme

Auch ein neuer Server ist nach 3 Jahren veraltet und durch Daten und Updates langsam geworden. Doch vielfach werden neue Systeme auf eine Hardware installiert, die schon 5 Jahre und älter ist. Der Kunde wird oft ganz bewusst im Unklaren über die Folgekosten einer Systemumstellung oder -erweiterung gelassen. Die Hardware gehört in jedem Fall mit in ein seriöses Konzept. Hier muss analysiert werden und dem Kunden die Möglichkeiten und der Soll- und Istzustand aufgezeigt werden.

Es gibt einige Punkte, die am Rand der Systemeinführung auf Sie warten. Einige dieser Aufgabenstellungen sind dabei leicht zu meistern, andere können Ihre Einführung deutlich ins Stocken bringen. Wir als Ihre externen Projektleiter, sind gewissermaßen Ihr Reiseleiter auf dem Weg zur sicheren Implementierung. Zusammen mit Ihnen erarbeiten wir den sicheren Weg und umschiffen die gefährlichen Klippen.

Schnell, effizient und prozesssicher zum neuen System, das ist unser Motto. Denn die Systemeinführung bietet Chancen, Ihre Wettbewerbsfähigkeit weiter auszubauen und in der Zukunft zu halten. Dazu wollen wir beitragen.



Noch Fragen?

Einfach anrufen: 02667/31 60 40

oder per Mail: info@it-implementierung.de

- Softwareeinführung nach Maß -
Chancen einer Systemeinführung entwickeln und nutzen