

## **Hilfe, Hilfe ich ertrinke ca. 6300 Zeichen**

### **IT-Umstellungen und Ihre kleinen und großen Katastrophen**

Immer zum Januar ist es mal wieder soweit. Neue EDV-Systeme werden eingeführt, vielfach mit großen und größten Schwierigkeiten. Aufträge können nicht erfasst, Produktionen nicht geplant, Rechnungen nicht geschrieben, Zahlungen nicht gebucht, Mahnungen nicht gedruckt werden und vieles mehr. Es beschleicht uns das Gefühl, das Unternehmen ist zum Stillstand gekommen. Chaos, Chaos überall, man hört die Rufe „Hilfe, Hilfe wir ertrinken“, doch wer rettet uns?

### **Funktionsfähigkeit als erstes**

Wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist, ist es nass, da kann man leider nichts mehr dran ändern. Jetzt muss der erste Blick auf die Funktionsfähigkeit des Unternehmens ausgerichtet sein, nicht auf Schadenersatzansprüche. Wie man Zeit damit vergeudet, über Schadenersatz nachzudenken, statt über die Lösung des Problems, hat man bei der Einführung des Mautsystems in Deutschland gesehen. Jeder verschwendete Tag in einem Unternehmen kostet viel Geld. Hier anzusetzen, ist vorrangig für den Geschäftserfolg.

### **Erst mal Frust abbauen**

Wie aber geht man nun vor, wenn eine EDV-Einführung nicht geklappt hat. Zum einen sind da die frustrierten Mitarbeiter, die in ihrer täglichen Arbeit gehemmt sind. Einzelne nicht funktionierende Bereiche werden leicht auf das ganze System übertragen, so dass objektiv das System zumindest in Teilbereichen funktionieren könnte, wenn man es ließe. Hier gilt es schnell ein Ventil zu schaffen, über das die einzelnen User ihrem Ärger Luft machen können. Am besten geschieht dies über ein internes Internetforum zu diesem Bereich, gekoppelt mit einer permanent besetzten Hotline. So lässt sich ein Großteil der kleinen Probleme schnell beheben.

## **Prozesse untersuchen und angleichen**

Zum anderen bekommt das Projektteam, das die EDV-Einführung begleitet hat, jetzt eine neue wichtige Funktion. Anhand der Beschwerden aus den Fachabteilungen muss überprüft werden, ob die Probleme auf eine falsche Software-Programmierung oder einen nicht funktionierenden Geschäftsprozess zurückzuführen sind. EDV-Programmierfehler sollten normalerweise schnell behoben sein. Geschäftsprozesse müssen in den Einzelschritten auf Logik und Schnittstellen überprüft werden. Neue EDV-Systeme wie SAP sind i.d.R. abteilungsübergreifend. Geschäftsprozesse sind oft auf diese ineinander greifende Funktion des Systems nicht vorbereitet und müssen angepasst werden.

## **Vorbeugen ist besser als reparieren**

All diese Löcher, die jetzt geflickt werden müssen, hätte man natürlich im Vorfeld vermeiden können. Da, wo jetzt herumgedoktert, wird, sind die Fehler vorher gemacht worden. Das liegt daran, dass neue EDV-Systeme heute in den meisten Fällen nur technisch, nicht organisatorisch eingeführt werden. Nachdem sich ein Unternehmen für eine Software entschieden hat, kommen IT-Spezialisten, die das eigene System natürlich – oder hoffentlich – sehr gut beherrschen. Diese ermitteln zusammen mit dem Unternehmen die Anforderungen für das neue System, fügen auf Wunsch die eine oder andere kleine Verbesserung hinzu und programmieren es für den gewünschten Einsatzzweck.

## **Wer fragt nach bestehenden Prozessen**

Viel Programmierarbeit wird dabei z.B. verschwendet, dem Unternehmen unabhängig von Aussagekraft und Effektivität, Auswertungen in möglichst ähnlicher Form wie bisher zu liefern. Eingeweihte kennen die Probleme der selbst erklärenden Artikelnummern oder unnötig komplexen Prozessabläufe. Fast niemand kommt auf die Idee, solche Geschäftsprozesse in Frage zu stellen, wenn sie nicht extrem von Standardprozessen abweichen. Warum auch, denn extra

Programmierung bringt der Software-Firma Geld - bei der Einführung und bei jedem Update.

## **Organisation und EDV gehören zusammen**

Besser dagegen wäre, wenn Mitarbeiter eines Unternehmens mit Organisationsberatern und der beteiligten Softwarefirma im Vorfeld die Unternehmensprozesse erfassen und auf Effektivität, Optimierung und Schnittstellenproblematiken überprüfen. Keep it simple wird immer erzählt und selten gelebt. Die beste Darstellung der Prozesse und Auswertungen ist das Pflichtenheft für's neue System. Die Umsetzung muss dann von diesem Team begleitet, überwacht und auf Funktionsfähigkeit überprüft werden. Eine solche Vorgehensweise würde jedem Unternehmen viel Geld sparen, EDV-Einführungen garantiert verkürzen und neue Systeme zu einem bedeutend höheren Wahrscheinlichkeitsgrad ohne Schwierigkeiten in einem Unternehmen etablieren. Aber kaum ein Unternehmen geht so vor.

## **Warum solche Misstände**

Wenn man nun versucht, den Gründen nachzugehen, warum IT-Systeme nicht systematisch eingeführt werden, kommt man schnell zum Kern dieses Problems. IT-Einführungskonzepte beschäftigen sich nicht mit Organisation. Softwarefirmen beschäftigen sich nicht mit Arbeitsprozessen. EDV-Angebote enthalten keine Bereiche der Prozessoptimierung, sie würden sich sonst verteuern. Aber das Wesentlichste ist; Wenn ein IT-Consultant den Wunsch eines Unternehmens erfüllt, also abbildet, was im Unternehmen im Moment geschieht, macht er subjektiv keinen Fehler. Warum sollte er also versuchen, auf Prozessoptimierungen hinzuweisen, die er zum einen nicht bezahlt bekommt und die ihn zum anderen mit Verantwortung belasten, wenn der neue Prozess hinterher nicht funktioniert. Wenn er dazu überhaupt von seinem Erfahrungs- und Wissenspotential in der Lage ist.

## **An die eigene Nase packen**

Der tiefere Grund liegt also im Unternehmen, das die Weichen stellt. Es muss Mitarbeiter mit Organisationsberatern und IT-Consultants zusammenbringen und diese zusammen den Prozess entwickeln, begleiten, kontrollieren und implementieren lassen. Das wird zu echten Verbesserungen im Unternehmen führen, mit optimierten Organisationsstrukturen und EDV-Systemen zu geringeren Kosten. Und natürlich auch zu besseren EDV-Implementierungen. Da wird niemand mehr ertrinken, denn alle sitzen dann in einem Boot. Was zum Schluss aber auch nicht vergessen werden sollte: Moderne EDV-Systeme wie z.B. SAP beginnen in ihren Möglichkeiten erst mit der Einführung. 90% aller IT-Budgets schließen aber mit der Einführung des Systems ab. Das ist in etwa so, als wenn man sich einen Düsenjäger kauft und ihn anschließend über die Straße schiebt. Dafür hätte ein Handwagen auch gereicht.

## **Hilfe, Hilfe ich ertrinke. Ca. 4.500 Zeichen**

### **IT-Umstellungen und Ihre kleinen und großen Katastrophen**

Immer zum Januar ist es mal wieder soweit. Neue EDV-Systeme werden eingeführt, vielfach mit großen und größten Schwierigkeiten. Aufträge können nicht erfasst, Produktionen nicht geplant, Rechnungen nicht geschrieben, Zahlungen nicht gebucht, Mahnungen nicht gedruckt werden und vieles mehr. Es beschleicht uns das Gefühl, das Unternehmen ist zum Stillstand gekommen. Chaos, Chaos überall, man hört die Rufe „Hilfe, Hilfe wir ertrinken“, doch wer rettet uns?

### **Funktionsfähigkeit als erstes**

Wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist, ist es nass, da kann man leider nichts mehr dran ändern. Jetzt muss der erste Blick auf die Funktionsfähigkeit des Unternehmens ausgerichtet sein, nicht auf Schadenersatzansprüche. Zum einen sind da die frustrierten Mitarbeiter, die in ihrer täglichen Arbeit gehemmt sind. Hier gilt es schnell ein Ventil zu schaffen, über das die einzelnen User ihrem Ärger Luft machen können. So lässt sich ein Großteil der kleinen Probleme schnell beheben.

### **Prozesse untersuchen und angleichen**

Zum anderen bekommt das Projektteam, das die EDV-Einführung begleitet hat, jetzt eine neue wichtige Funktion. Anhand der Beschwerden aus den Fachabteilungen muss überprüft werden, ob die Probleme auf eine falsche Software Programmierung oder einen nicht funktionierenden Geschäftsprozess zurückzuführen sind. EDV-

Helmut König, KÖNIGSKONZEPT  
35516 Münzenberg, Mittelstr. 19  
Tel. 0172 9201709, Festnetz 06033 746634  
Fax 0721 151 30 712  
[Helmut-koenig@koenigskonzept.de](mailto:Helmut-koenig@koenigskonzept.de);  
[www.koenigskonzept.de](http://www.koenigskonzept.de)



Programmierfehler sollten normalerweise schnell behoben sein. Geschäftsprozesse müssen in den Einzelschritten auf Logik und Schnittstellen überprüft werden. Neue EDV-Systeme wie SAP sind i.d.R. abteilungsübergreifend. Geschäftsprozesse sind oft auf diese ineinander greifende Funktion des Systems nicht vorbereitet und müssen angepasst werden.

### **Vorbeugen ist besser als reparieren**

All diese Löcher, die jetzt geflickt werden müssen, hätte man natürlich im Vorfeld vermeiden können. Es ist im Regelfall heute so, dass nach der Unternehmensentscheidung für eine Software IT-Spezialisten kommen, um das System unternehmensspezifisch einzustellen. Diese ermitteln zusammen mit dem Unternehmen die Anforderungen für das neue System, fügen auf Wunsch die eine oder andere kleine Verbesserung hinzu und programmieren es für den gewünschten Einsatzzweck. Viel Programmierarbeit wird dabei verschwendet, Auswertungen und Prozesse in möglichst ähnlicher Form wie beim alten System zu liefern.

### **Organisation und EDV gehören zusammen**

Besser dagegen wäre, wenn Mitarbeiter eines Unternehmens mit Organisationsberatern und der beteiligten Softwarefirma im Vorfeld die Unternehmensprozesse erfassen und auf Effektivität, Optimierung und Schnittstellenproblematiken überprüfen. Die beste Darstellung der Prozesse und Auswertungen ist das Pflichtenheft fürs neue System. Die Umsetzung muss dann von diesem Team begleitet, überwacht und auf Funktionsfähigkeit überprüft werden. Eine solche Vorgehensweise würde jedem Unternehmen viel Geld sparen, aber kaum jemand handelt so.

### **Warum solche Missstände**

Wenn man den Ursachen dieser Missstände nachgeht, kommt man schnell zum Kern dieses Problems. IT-Einführungskonzepte beschäftigen sich nicht mit Organisation. Softwarefirmen beschäftigen sich nicht mit Arbeitsprozessen. EDV-Angebote enthalten keine Bereiche der Prozessoptimierung, sie würden sich sonst verteuern.

Helmut König, KÖNIGSKONZEPT  
35516 Münzenberg, Mittelstr. 19  
Tel. 0172 9201709, Festnetz 06033 746634  
Fax 0721 151 30 712  
[Helmut-koenig@koenigskonzept.de](mailto:Helmut-koenig@koenigskonzept.de);  
[www.koenigskonzept.de](http://www.koenigskonzept.de)

Aber das Wesentlichste ist; Wenn ein IT-Consultant den Wunsch eines Unternehmens erfüllt, also abbildet, was im Unternehmen im Moment geschieht, macht er subjektiv keinen Fehler. Warum sollte er also versuchen, auf Prozessoptimierungen hinzuweisen, die er zum einen nicht bezahlt bekommt und die ihn zum anderen mit Verantwortung belasten, wenn der neue Prozess hinterher nicht funktioniert. Wenn er dazu überhaupt von seinem Erfahrungs- und Wissenspotential in der Lage ist.

### **An die eigene Nase packen**

Der tiefere Grund liegt also im Unternehmen, das die Weichen stellt. Es muss das richtige Team zusammenbringen und dort den Prozess entwickeln und implementieren lassen. Solche Maßnahmen werden zu eindeutig besseren IT-Implementierungen führen. Da wird niemand mehr ertrinken, denn alle sitzen dann in einem Boot. Was man zum Schluss aber auch nicht vergessen sollte: Moderne EDV-Systeme wie z.B. SAP beginnen in ihren Möglichkeiten erst mit der Einführung. 90% aller IT-Budgets schließen aber mit der Einführung des Systems ab. Das ist in etwa so, als wenn man sich einen Düsenjäger kauft und ihn anschließend über die Straße schiebt. Dafür hätte ein Handwagen auch gereicht.