

In dieser Ausgabe ...

- ⇒ Was ist Standard-Software
- ⇒ Abwicklung von Standard-Software-Projekten (Fallstricke und Tipps)
- ⇒ Vertragsgestaltung in Standard-Software-Projekten (kritische Punkte)
- ⇒ Literatur und Zitate

Was ist Standard-Software ...

Immer wieder ist in Präsentationen und Gesprächen die Rede von „Standard-Software“. Dabei wird jedoch oft von unterschiedlichen Arten von Software gesprochen.

Standard-Software kann in folgende **Klassen / Kategorien** unterteilt werden:

1. **„Klassische“ Standard-Software („Out-Of-the-Box“ Produkte):**
In diese Kategorie fallen z.B. die typischen Standard-Produkte aus dem Office-Bereich, Spiele, Grafik-Software, usw., die als fertiges und meist abgeschlossenes „Leistungspaket“ beim Händler gekauft werden und typischerweise mit wenig spezifischen IT-Kenntnissen installiert und benutzt werden können.
2. **Komplexe, anpassbare Standard-Software:** Produkte, die von einem Software-Hersteller grundsätzlich als Software mit einer gewissen Grundfunktionalität erstellt und als „Standard-Produkt“ angeboten werden, wobei diese Produkte jedoch kundenspezifisch parametriert und angepasst werden (sog. Customizing). Darunter fallen z.B. umfangreichere betriebswirtschaftliche oder technische Lösungen wie SAP, Microsoft Navision, Oracle Business Lösungen, usw.
3. **Domain-spezifische Entwicklungsumgebungen**, die eine gewisse Basis-Funktionalität im fachlichen Anwendungsbereich für den Kunden bereitstellen (z.B. in Form von Klassen-Frameworks, Patterns, Service-Katalogen, ...), jedoch vom Kunden erst selbst zu einem lauffähigen Gesamtsystem zusammengestellt bzw. in der Entwicklungsumgebung entwickelt werden müssen. Dies sind z.B. Produkte wie Apex (von Salesforce), das einen Business-Funktionsbaukasten bereitstellt (Workflow-Engine, Web-Services, ...), jedoch vom Kunden in weiten Bereichen individuell angepasst und zusammengestellt werden kann/muss. Weiters fallen darunter z.B. auch manche Web Content Management Systeme, die dazu dienen, individuelle Web-Sites oder Intranet-Lösungen zu entwickeln.



Abb. 1: Beispiel für ein komplexes, anpassbares Standard-Produkt
Quelle: SAP AG

Grundsätzlich ist anzumerken, dass Parametrierung und „Customizing“ auch als Programmierung „auf höherer Ebene“ gesehen werden muss und daher in den Standard-Software Einführungs-Projekten auch entsprechend behandelt werden muss.

Leider wird dies jedoch sowohl von den Anbietern als auch von den Auftraggebern oft zu wenig berücksichtigt oder auch gar nicht erkannt, sodass daraus viele Probleme und Fehler in Standard-Software-Projekten entstehen.

In diesem Knowledge-Letter werden einige Aspekte angesprochen und diskutiert, auf die bei der Projektabwicklung mit Standard-Software zu achten ist.



Wer kümmert sich um die Qualität?

Bei der Einführung von Standardsoftwareprodukten zeigt sich bezüglich der Qualitätssicherung der Produkte und Leistungen oft ein interessantes Bild, mit dem ich immer wieder konfrontiert bin:

- ⇒ der Lieferant denkt sich: Wir haben ja ein Standardprodukt, das schon vielfach eingesetzt und bewährt ist. Wozu brauchen wir daher eine Qualitätssicherung?
- ⇒ Der Auftraggeber sagt: Wir verlassen uns auf unseren Lieferanten. Der hat mit seinem Produkt ja schon viele solche Projekte gemacht. Wozu brauchen wir daher eine eigene Qualitätssicherung?

Wer also kümmert sich in diesen Projekten darum, dass die Qualität der Leistungen stimmt?

Wie schon vermutet werden kann: In vielen Fällen kaum jemand!

Und hier zeigt sich auch schon ein wesentlicher Punkt, warum derartige Standard-Software-Einführungs-Projekte sehr oft nicht in der geplanten Zeit und Kosten fertig gestellt werden.

Publik werden derartige Fehlschläge jedoch kaum. Der Lieferant wird es nicht veröffentlichen.

Und welcher Auftraggeber gibt schon gerne zu, dass sein Projekt fehlgeschlagen ist.

Dipl.-Ing. Johannes Bergmann

Staatl. befugter und beideter Ingenieurkonsulent für Informatik

Der Quality-Knowledgeletter ist ein periodisches Informationsmedium von Software Quality Lab und dessen Partnern mit den Schwerpunkten IT-Qualitätsmanagement, Projekt- und Prozess-Management.

Inhalt: fachliche Beiträge und Schwerpunktthemen, Vorstellung neuer Produkte und Leistungen, neue wissenschaftliche Erkenntnisse, ...

Aktuelle Fach- und Forschungsbeiträge sind willkommen. Einsendungen an info@software-quality-lab.at.

Weitere Infos zu diesem und anderen Themen finden Sie auf <http://www.software-quality-lab.at>.

Abwicklung von Standard-Software-Projekten

von Dipl.-Ing. Johannes Bergmann

In der Begleitung von großen ERP-Projekten konnten wir die Erfahrung machen, dass gerade bei der Einführung von Standardprodukten die Qualitätsaspekte oft zu kurz kommen. Die Gründe sind dabei primär darin zu suchen, dass die beteiligten Parteien oft der Ansicht sind, dass bei Standard-Software die Qualität schon allein dadurch gesichert ist, dass es sich eben um ein Standard-Produkt handelt.

Dass dies nicht so ist, zeigen viele Projektbeispiele, bei denen gerade auch bei Standard-Software die Projektdauer und die Kosten überschritten wurden und die aus Sicht des Kunden qualitativ schlecht verlaufen sind. Nachfolgend werden einige Problempunkte und Fallstricke angeführt, die besonders in Standard-Software-Projekten zu beachten sind und für das Projekt kritische Punkte darstellen können.

Lieferanten-Auswahl

Sie sind beeindruckt von der Mächtigkeit der präsentierten Standard-Lösung und was alles durch einfaches Customizing machbar wäre.

🔴 Probleme:

Es wird viel versprochen, präsentiert und simuliert → die Realität schaut oft anders aus.

Unter dem Eindruck funktionaler Mächtigkeit werden oft ganz wesentliche Erfolgsfaktoren wie Datenmigration, Anbindung von Fremdsystemen, Datensicherheit, Langlebigkeit, Releasefähigkeit, ... übersehen und nicht berücksichtigt.

✅ Tipps:

Filmen Sie die Präsentationen und Versprechungen des Lieferanten in der Anfangsphase des Projekts. Er kann dann nachher nicht mehr so einfach behaupten, dass er etwas nicht gesagt hat.

Projektbeginn

Sie wollen partnerschaftlich arbeiten und verlassen sich daher zu sehr auf Ihren Lieferanten bei der Definition der Projektvorgehensweise und Ausarbeitung von Dokumenten.

🔴 Probleme:

- ⇒ Der Kunde verliert die Kontrolle, wenn er z.B. Protokoll- oder Lastenheft-Erstellung an den Lieferanten delegiert.
- ⇒ Der Lieferant bringt sein Vorgehensmodell ein, das darauf abgestimmt ist, den Erfolg für den Lieferanten zu maximieren. (das ist zwar besser als gar kein Vorgehensmodell auf Seiten des Kunden aber ideal wäre es, wenn der Kunde sich auch überlegt, welche Vorgehensweise für ihn optimal wäre und dies auch mit dem Lieferanten so festlegt.

✅ Tipps:

- ⇒ Nehmen Sie sich die Zeit und schreiben sie eine eigene Anforderungsspezifikation in der klar alle Punkte enthalten sind, die Ihnen wichtig sind. Vermeiden Sie dabei, dass bei der Erstellung der Berater des Lieferanten anwesend ist.
- ⇒ Nehmen Sie sich genug Zeit, um Ihr Dokument auch noch einige Male zu überarbeiten und zu ergänzen. Am Besten beginnen Sie damit schon, wenn Sie die Projektidee haben.
- ⇒ Die Anforderungsspezifikation sollte (zumindest in einer ersten Rohfassung) schon vorliegen, wenn der Lieferant mit der Pflichtenheft-Erstellung beginnt.

Vertragsgestaltung

Im Vertrag wird zwar alles Mögliche aus juristischer Sicht festgelegt.

🔴 Probleme:

Wesentliche Punkte, die für die IT-Projektentwicklung kritisch sind, fehlen jedoch:

- ⇒ das Vorgehensmodell
- ⇒ Test- und AbnahmeprozEDUREN
- ⇒ Inhalts- und Qualitätskriterien für die zu erstellenden Dokumente (z.B. Pflichtenheft, Testspezifikation, Protokolle, Change-Requests, Benutzerdokumentation...)
- ⇒ Meilenstein-Konzepte (nicht nur der Endtermin)

✅ Tipps:

Diese Punkte müssen unbedingt klar definiert und Vertragsbestandteil sein, da hier sehr viele Möglichkeiten für den Lieferanten bestehen, Zeit und Kosten einzusparen – auf Kosten der Qualität.

Anforderungsspezifikation

Der Lieferant bietet Ihnen an, statt getrennter Anforderungsspezifikation (oder auch Lastenheft) und Pflichtenheft ein gemeinsames Dokument zu erstellen (z.B. „Blueprint“ bei SAP), denn das spart Zeit und Kosten.

🔴 Probleme:

- ⇒ Der Kunde macht sich weniger eigene Gedanken.
- ⇒ Es wird kaum mehr das „WAS“, sondern primär das „WIE“ beschrieben
- ⇒ Es gibt keine Möglichkeit mehr für eine strukturierte Kontrolle und Review des Pflichtenhefts.

✅ Tipps:

- ⇒ Auf jeden Fall darauf bestehen, dass Anforderungsspezifikation und Pflichtenheft getrennt erstellt werden.
- ⇒ Auf die Trennung zwischen WAS und WIE achten.
- ⇒ Auf eine angemessene Detailliertheit achten.
- ⇒ Auf Verständlichkeit achten.

(Fortsetzung auf Seite 3)

Vollständiger Knowledge Letter Zugang

Wir freuen uns, dass Sie an diesem Thema Interesse haben und den Knowledge Letter von Software Quality Lab bis hierher gelesen haben.



Dieser Knowledge Letter ist eine Vorschau (gekürzte Version des gesamten Artikels).

Wenn Sie den ungekürzten Knowledge Letter lesen möchten, registrieren Sie sich bitte unter <http://www.software-quality-lab.com/download/knowledge-letter/anfrage-knowledge-letter/>

Sie erhalten nach der Registrierung vollen Zugang zu allen bisherigen Knowledge Letters von Software Quality Lab und erhalten automatisch künftige Knowledge Letter per E-Mail.

Software Quality Days — Die größte Konferenz zum Thema „Software Qualität“ in Europa!



Besuchen Sie die Top-Konferenz mit allen Infos rund um Software Qualität.

Beste Qualität der Vorträge und Tutorials sowie eine Mischung aus praktischen und wissenschaftlichen Beiträgen machen die Software Quality Days zum Top-Event.

In den 3 praktischen Tracks werden anwendungsorientierte Vorträge präsentiert. Der wissenschaftliche Track zeigt Beiträge mit hohem Innovationsgrad und praktischer Anwendbarkeit, basierend auf Forschungsergebnissen. Im Solution Provider Forum präsentieren Aussteller ihre neuesten Tools mit Praxis-Beispielen.

Nähere Infos unter

www.software-quality-days.com

