

## **Kundenfreundliche IT Dienstleistungen im Wandel der Zeit**

*von Norbert Schlia*

### **Betrachtung der IT in der modernen Gesellschaft**

Mit zunehmender Komplexität der modernen Technik im Alltag steigt auch die Komplexität der Abläufe, die in Computersoftware abgebildet werden müssen. Wurden die ersten Computer gerade mal dazu genutzt, um Kontostände zu führen oder Adressen zu speichern, so können sie heute Fingerabdrücke und menschliche Gesichter erkennen oder berechnen Verbrennungsvorgänge in Kraftfahrzeugmotoren.

Natürlich mußten die Entwickler schon damals zunächst verstehen, was den Maschinen beigebracht werden sollte. Jedoch bestanden hier bereits vor der Implementierung genaue Vorstellungen über die Abläufe. Da sich dagegen heute alle Technologiefelder rasant entwickeln, muß schon bei der Planung der Anwendungen an notwendige Korrekturen während und nach der Erstellung gedacht werden. Besonders heikel kann es sein, wenn Abläufe in der Software abgebildet werden sollen, die es so noch nie zuvor gegeben hat, speziell bei der Entwicklung neuer Technologien wie Internet Bestelldienste, Music on Demand oder Selbstbedienungsterminals für Bahnhöfe oder Kaufhäuser.

In diesem Fall muß mit Zeit für Korrekturen und Änderungen bereits vorher gerechnet werden. Planungs- und Entwicklungsphase gehen untrennbar ineinander über. Speziell an Entwickler in beratender Tätigkeit werden daher besondere Ansprüche gestellt.

### **Der IT Spezialist als Berater**

Bisher wurde meist erwartet, daß die neue Software genau die bereits bestehenden Arbeitsabläufe abbildet, beispielsweise die Erstellung von Lieferscheinen und Rechnungen. Inzwischen hat man gleichwohl eingesehen, daß es sinnvoll ist, die besonderen Fähigkeiten des Computers auszunutzen. Dafür muß der Kunde aber bereit sein, z.B. nach der Einführung einer neuen Faktura-Software, auch die Arbeitsabläufe innerhalb der Firma anzupassen.

Man erwartet vom Computer vernünftigerweise demnach mehr als nur eine Unterstützung, sondern ebenso eine Ergänzung. So kann man von einer guten CAD Software erwarten, daß z.B. die gezeichneten Objekte in jede beliebigen Perspektive gedreht werden können – was natürlich die Möglichkeiten eines Reißbretts weit übersteigt und zudem die Effizienz der Mitarbeiter steigert.

Hier sitzt der Berater oft zwischen den Stühlen. Zum einen sieht er sich mit Kundenwünschen konfrontiert und zum anderen muß er ermessen, was auf dem Computer machbar ist. Er muß wissen, welche Vorgaben zu erfüllen sind und welche sinnvollen Ergänzungen angeboten werden können, an die der Kunde im Vorfeld gar nicht gedacht hat. Die Bestellung einer Software ist also nicht mehr mit der Bestellung eines Badezimmers vergleichbar – man ordert nicht nur bestimmte vorher ausgesuchte Komponenten, nennt Farbe und Wunschtermin.

Hier geht es weiter, es wird eine komplette Beratung bis hin zur richtigen Auswahl der Kacheln und Armaturen unter Berücksichtigung der Nutzungshäufigkeit, besondere Robustheit wegen Kindern etc. und allen anderen Randparametern gefordert. Letztlich soll der Einsatz der Computer die täglichen Aufgaben erleichtern und nicht erschweren.

Solange der Kunde eine halbwegs genaue Vorstellung davon hat, was er von der neuen Software erwartet, ist das nicht allzu problematisch. Anpassungsfähigkeit ist hier vom Entwickler gefragt, denn um sich mit den zuständigen Personen über deren Wünsche zu unterhalten, muß man deren Sprache sprechen. Im konkreten Fall natürlich deren Fachjargon. Die Informationsübermittlung geht einfacher und schneller, wenn man die passenden Fachworte kennt und anwenden kann.

### **Der IT Spezialist als Ordner**

Mit dem Fachjargon treten meist die ersten Probleme auf. In den meisten Fachgebieten gibt es exakte Definitionen, an die sich alle halten. Sagt ein Schneider „Der Stoff liegt 80 cm.“, dann weiß jeder andere Schneider, daß die Stofflage 80 cm breit ist. Auch auf anderen Gebieten stellt man schnell fest, daß sich in jedem eine eigene Fachsprache ausgebildet hat. Kurios ist, daß sich selbst Branchenkenner teilweise nur schwer miteinander unterhalten können. In diesem Fall muß der Berater oft ordnen und versuchen, eine gemeinsame Plattform zu finden.

Der Weg von der ersten Anfrage bis zur fertigen Software ist dadurch häufig gewunden und steinig. Im Zuge der Planung wird dem Kunden nicht selten erst klar, welche Funktionen benötigt werden. Andere werden gestrichen und viele abgeändert, weil sie auf Rechnern nicht wie gewünscht realisierbar sind. Das Ergebnis der Arbeit ist, wie man anschaulich vermutet, daher vielfach weit von der ursprünglichen Planung entfernt.

Demnach gilt die Hauptvorarbeit gewöhnlich zunächst der Einarbeitung in ein neues Fachgebiet. Des weiteren der Festlegung des Funktionsumfangs mit dem Auftraggeber unter den bisher besprochenen Randbedingungen. Erst dann kann eine konkrete und verlässliche Abschätzung der Aufwände erfolgen.

Bei größeren Projekten hat es der Entwickler meist mit mehreren Ansprechpartnern zu tun, die aus verschiedenen Fachgebieten kommen. Hier ist ein gewisses Multitalent gefordert, das alle Ansprechpartner verstehen und mit allen in den jeweiligen Fachjargons reden muß, um selbst verstanden zu werden. Das kann so weit gehen, daß er innerhalb der Firma des Auftraggebers zwischen einzelnen Ansprechpartnern „dolmetschen“ oder sogar vermitteln muß.

Es liegt in der Natur der Sache, daß sich IT-Spezialisten unablässig auf neue Entwicklungen einstellen müssen:

- Neue Branchen: Internet Business
- Neue Technologien: Internet, Sprach- und Bilderkennung, Multi Media Anwendungen
- Neue Produkte: Internet Shopping, Online Banking, sichere Zahlungen über Internet

### **Marketing und IT Spezialist**

Eine der ersten Marketingkampagnen war Ende des vorletzten Jahrhunderts die Einführung der elektrischen Beleuchtung. Aus heutiger Sicht dürfte es klar sein, daß Glühbirnen und Leuchtstoffröhren immense Vorteile gegenüber Kienspänen, Kerzen, Fackeln und Gaslampen haben - alleine schon wegen der Feuergefahr, aber auch wegen der effektiveren Beleuchtung und bequemer Handhabung.

Trotzdem mußte die Öffentlichkeit mühselig davon überzeugt werden, daß sie die neue Technik benötigt. Damals geschah das u.a. bei der Internationalen Weltausstellung 1889 in Paris, als der Eiffelturm elektrisch beleuchtet wurde. Schon zuvor wurde die Ausstellung in London komplett elektrisch beleuchtet.

Das Beispiel zeigt, daß oft ein immenser Aufwand betrieben werden muß, um den Kunden von Sinn und Zweck der Lösung zu überzeugen. Speziell, wenn die Vorteile der vorgeschlagenen Lösung nicht so offensichtlich auf der Hand liegen wie bei der elektrischen Beleuchtung.

### **Multitalent IT Spezialist**

Ein IT Spezialist trifft im Berufsalltag auf die verschiedensten Fachgebiete. Dabei sind diese nicht nur auf technische Bereiche beschränkt, so daß der Vielfalt eigentlich keine Grenzen gesetzt sind. Es folgt eine kleine Auswahl von Aufgaben, die einem einzelnen Entwickler in nur acht Jahren zufielen:

- Dreidimensionale Visualisierung von Blutgefäßen aus Computertomographien
- Erfassung und Visualisierung von Vibrationen in Flugzeugtriebwerken
- Berechnungssoftware für Personen- und Lastenaufzüge

- Berechnung der Wärmebilanz von elektrischen Anlagen
- Produktionssteuer- und Leitsysteme
- Faktura/Rechnungswesen
- Wettererfassung und Auswertung
- Bild- und Audio-Verarbeitung
- Zeitmessung
- Lagerverwaltung

### **Moderne Technik im Alltag**

Auch den Kunden wird ein gewisses Umdenken abverlangt. Trotz aller Technikgläubigkeit in der modernen Gesellschaft kümmern einige wichtige Technologien wie das Internet weiter vor sich hin. Man kann nicht neue Technologien nutzen wollen, sie aber gleichzeitig ablehnen oder zumindest nur stiefmütterlich behandeln.

Bei Treffen mit ausländischen Kollegen wird man heute nur noch nach der Email-Adresse gefragt. Eine Telefonnummer will kaum noch jemand – es kommt gar keiner auf die Idee, daß man möglicherweise noch keine Emailadresse hat.

Die Gesellschaft ändert sich...

Vor 30 Jahren war es üblich, erst zu fragen „Haben Sie Telefon?“, weil es unhöflich war, einfach vorauszusetzen, daß das Gegenüber eines besitzt. Heutzutage wäre es wiederum unhöflich, jemandem zu unterstellen, daß er keines hat: also fragt man einfach nach der Nummer. Was Emails betrifft, sind wir hier in Deutschland inzwischen auf dem Stand wie beim Telefon vor 30 Jahren. Fakt ist, Deutschland ist im internationalen Vergleich eine Internetwüste.

In den USA ist es durchaus üblich, auf Geschäftsfahrzeuge Firmenname und Web-Site zu drucken. Die hierzulande noch wichtigen Telefonnummern sind schließlich viel schwerer zu merken als „<http://www.ups.com/>“. Nebenbei ist es dann auch egal, ob der Kunde aus Europa oder den USA zugreift, man besitzt sozusagen weltweit eine Service-Nummer!

Selbst große überregionale Tageszeitungen scheinen es sich nach wie vor leisten zu können, daß man kaum einen der Redakteure per Email erreicht. Wenigstens computerfreundliche Branchen (Computerhändler, Entwickler, Zubehörhersteller) leisten sich endlich Websites und sind per Email erreichbar. Allenfalls Anbieter greifen auf das Internet zurück, die sich Umsätze erhoffen, und seien es nur ein paar verkaufte Pizzas. Einem amerikanischen Entwickler kann ein Szenario wie das folgende nur die Tränen der Verzweiflung in die Augen treiben: Da wird auf der Website eine Bestellung aufgegeben und ein Mitarbeiter des „Servicebetreibers“ faxt diese an den Lieferanten. Das hätte der Kunde dann genauso bequem selbst per Fax erledigen können.

Die (trügerische) Bestätigung der Website belegt nur, daß das Fax erfolgreich verschickt wurde. Ob das dann irgend jemand liest oder sogar die Bestellung ausführt, ist nicht sicher. Wozu also die interaktive Bestellmöglichkeit im Internet, wenn man zum einen auf die Möglichkeit von Sonderwünschen verzichten muß (die man telefonisch nur hätte nennen müssen)? Und wenn dann gar keine Lieferung kommt, weil der Pizza-Lieferant geschlossen hat?

Bestellt man bei Anbietern, die Internetbestellungen richtig verstanden haben, so kann man sogar den Lauf des versandten Pakets beim Lieferservice im Internet verfolgen. Sinnvoll? Sinnlos? Nun, eine gut durchdachte Website, mit unterstützender Hilfe für den Anwender, spart eine Menge Hotline-Anfragen. So erspart man sich kosten- und personalaufwendige Call-Center, da erfahrungsgemäß die meisten Kundenprobleme gleich Online von der Software gelöst werden können.

Damit kann man dafür sorgen, daß nur sinnvolle Kombinationen von Artikeln bestellt werden können, Sonderangebote angepriesen oder Rabatte und Aktionen berücksichtigt werden. Dies wiederum macht manches persönliche (oder zumindest telefonische) Beratungsgespräch überflüssig und optimiert den Gewinn, ohne daß der Kunde sich vernachlässigt fühlen muß.

### **Fazit**

Ein IT Spezialist darf nie aufhören, sich neue Technologien auf dem Computersektor anzueignen. Gleichzeitig muß er sich mit völlig fremden Fachgebieten auseinandersetzen. All diese Dinge unter einen Hut zu bringen ist die Aufgabe von Beratern und Projektleitern. Der berühmte Gelehrte in seinem Elfenbeinturm ist nicht mehr gefragt, sondern der bodenständige Techniker. Abgehobene Vorstellungen von Bedienung und Design, sofern sie nicht zu zweckmäßigen Lösungen führen, wird kein Kunde mehr akzeptieren.

*Der Autor, Norbert Schlia, ist Projektleiter bei der IT-Choice Software AG*